



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA W KRAKOWIE**

RKR-61-38/05/BR- 3/05

Kraków, dn. 13 kwietnia 2005 r.

**DECYZJA Nr RKR - 25 /2005**

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.), stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172, ze zm.), po przeprowadzeniu – z urzędu – postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** polegającą na niedopełnieniu przez przedsiębiorców Zofię Kubit i Annę Sereda działających pod firmą: Sklep „Obuwie i Galanteria” z siedzibą w Krośnie przy ul. Kolejowej 2a - obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularza „Zgłoszenia reklamacyjnego” zawierającego sformułowanie:

- pkt 10 - „*zgłoszenie przyjęto i poinformowano, że do dnia ...zgłosi się do nabywcy rzeczoznawca celem dokonania oględzin towaru*”;

**i jednocześnie stwierdza się zaniechanie jej stosowania.**

**UZASADNIENIE**

W dniu 11 marca 2005 r. postanowieniem nr RKR- 88/2005 organ antymonopolowy wszczął postępowanie w sprawie stosowania - przez przedsiębiorców Zofię Kubit i Annę Sereda działających pod firmą: Sklep „Obuwie i Galanteria” z siedzibą w Krośnie - praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sformułowanie przywołane w sentencji niniejszej decyzji.

Wszczęcie postępowania poprzedziło przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego, w toku którego ustalono, iż w stosowanym przez Przedsiębiorców w obrocie z konsumentami druku „Zgłoszenia reklamacyjnego” zawarte były informacje, które wprowadzały konsumentów w błąd.

Po dokonaniu analizy przedłożonego druku „Zgłoszenia reklamacyjnego” organ antymonopolowy uznał, iż zapis:

- pkt 10 - „zgłoszenie przyjęto i poinformowano, że do dnia ....zgłosi się do nabywcy rzeczoznawca celem dokonania oględzin towaru”  
wprowadzał konsumenta w błąd, gdyż był niezgodny z treścią art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).

W świetle tego przepisu konsumentowi przysługuje prawo do zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową (reklamacji), a sprzedawcy przysługuje termin 14 dni od przyjęcia zgłoszenia na ustosunkowanie się do żądania konsumenta, tj. poinformowania go, czy uznaje reklamację za zasadną oraz kiedy i w jaki sposób usunie zgłoszone wady, a w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – poinformuje o przyczynach odmowy.

Przyjęcie zgłoszenia niezgodności towaru z umową nie może być uzależnione od żadnych warunków, w tym oględzin towaru przez rzeczoznawcę.

Treść wyżej wskazanych zapisów wprowadzała zatem konsumentów w błąd co do przysługujących uprawnień w przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową.

Przedsiębiorcy – ustosunkowując się do przedstawionych przez organ antymonopolowy zarzutów - w piśmie z dnia 25 marca 2005r. (otrzymanym w dniu 31 marca 2005 r.) oświadczyli, iż wycofali się ze stosowania w obrocie z konsumentami wzoru druku ”Zgłoszenia reklamacyjnego” kwestionowanego przez organ antymonopolowy i wprowadzili druk „Zgłoszenia niezgodności towaru/usługi z umową”.

W świetle powyższego uznać należało, iż przedsiębiorcy Zofia Kubit i Anna Sereda działający pod firmą: Sklep „Obuwie i Galanteria” z siedzibą w Krośnie zaprzestali stosowania zarzucanej im praktyki.

Przepis art. 23e ust. 1 ustawy o ochronie /.../ stanowi, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie /.../, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje stronom odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury w Krakowie, 30-011 Kraków, Plac Szczepański 5.

Z upoważnienia Prezesa  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury  
Barbara du Vall

**Otrzymują:**

1. Zofia Kubit, Anna Sereda  
Sklep „Obuwie i Galanteria”  
ul. Kolejowa 2a

38-400 Krosno

2. RKR a/a