



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

RKR-61-5/05/KCH- 4/05

Kraków, dn. 4 marca 2005r.

**DECYZJA nr RKR - 8 /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 z późn. 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 z późn. zm.), po przeprowadzeniu – na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach - postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** polegającą na naruszeniu przez przedsiębiorcę: Irenę Paluch działającą pod nazwą Firma Handlowo-Uslugowa Irena Paluch, Rynek 3, 38-300 Gorlice, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez:

stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sformułowanie wprowadzające w błąd konsumentów, w brzmieniu: *„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie.....r. Towar przyjęto do depozytu dnia.....r.”*.

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

**Uzasadnienie**

W dniu 30.12.2004 r. do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach o wszczęcie postępowania o uznanie praktyki stosowanej przez przedsiębiorcę Irenę Paluch działającą pod nazwą Firma Handlowo-Uslugowa Irena Paluch, z siedzibą w Gorlicach, Rynek 3, za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazanie zaniechania jej stosowania.

W ocenie Rzecznika stosowany przez w/w przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami formularz zgłoszenia reklamacyjnego zawierający zapis o treści: *„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie.....r. Towar przyjęto do depozytu dnia.....r.”*, może błędnie sugerować, że przyjęcie reklamacji uzależnione jest od opinii rzeczoznawcy, tymczasem ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. nr 141, poz. 1176), która ma zastosowanie do umów kupna – sprzedaży dla celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą, nie nakłada obowiązku udziału rzeczoznawcy przy przyjęciu reklamacji.

Powyższe stwierdzenia dały podstawę do wszczęcia na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach, w dniu 14.01.05 r. postanowieniem nr RKR – 8/2005

postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę Irenę Paluch działającą pod nazwą Firma Handlowo-Usługowa Irena Paluch, z siedzibą: Rynek 3, 38-300 Gorlice, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania pismem z dnia 14 stycznia 2005r. (sygn. akt: RKR – 61-5/05/KCH-2/05) wezwano przedsiębiorcę do dostarczenia wzorców druków reklamacyjnych oraz zajęcia stanowiska w sprawie postawionych zarzutów.

Przedsiębiorca – ustosunkowując się do przedstawionych przez organ antymonopolowy zarzutów - w piśmie z dnia 23 stycznia 2005r. (otrzymanym w dniu 25 stycznia 2005 r.) oświadczył, że stosowane do tej pory formularze niezgodne z w/w ustawą o szczególnych /.../ nie były opracowane samodzielnie dla własnych potrzeb, lecz powszechnie dostępne w sklepach z drukami akcydensowymi. ponadto nie było zamiarem przedsiębiorcy działanie na szkodę konsumentów.

Niezależnie od powyższego przedsiębiorca dostarczył nowy, obecnie stosowany w obrocie z konsumentami druk zgłoszenia reklamacyjnego, który w ocenie Urzędu spełnia kryteria czytelnej, prawdziwej i pełnej informacji dla konsumenta oraz odpowiada przepisom ustawy o szczególnych /.../.

W świetle powyższego uznać należało, iż przedsiębiorca Irena Paluch działająca pod nazwą Firma Handlowo-Usługowa Irena Paluch, z siedzibą: Rynek 3, 38-300 Gorlice, prowadząca działalność gospodarczą w zakresie handlu detalicznego odzieżą zaprzestała stosowania zarzucanej mu praktyki.

Przepis art. 23e ust. 1 ustawy o ochronie /.../ stanowi, że 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  
Zastępca Dyrektora Delegatury w Krakowie  
Leszek Piekarz

**Otrzymują:**

1. Irena Paluch  
Firma Handlowo-Usługowa  
Rynek 3  
38-300 Gorlice
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Gorlicach

ul. Biecka 3  
38-300 Gorlice