



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

L.dz. RKR-61-1/06/KCH- 7 /06

Kraków, dn. 18 kwietnia 2006 r.

DECYZJA nr RKR - 16 /2006

Na podstawie art. 23e ust. 1 i ust. 2 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2005 r. nr 244, poz. 2080), 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 – 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 praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przez przedsiębiorcę - Tadeusza Dykla działającego pod nazwą Firma Handlowo – Usługowa „Dominika” z siedzibą w Gorlicach, ul. Słoneczna 6/122 – poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego obuwia zawierającego sformułowanie:

„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie r.”,

co stanowi naruszenie art. 8 oraz art. 11 ustawy 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 ze zm.)

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 1 lutego 2005r.

Uzasadnienie

W dniu 3 lutego 2006r. do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Krakowie (zwanego dalej: „Prezesem Urzędu” lub „organem antymonopolowym”) wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach (zwanego dalej: Rzecznikiem lub Wnioskodawcą) o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, stosowanych przez przedsiębiorcę działającego pod nazwą Firma Handlowo – Usługowa „Dominika” (zwanego dalej: Firmą Dominika lub Przedsiębiorcą) z siedzibą w Gorlicach, ul. Słoneczna 6/122.

W uzasadnieniu wniosku Rzecznik wskazał, iż Firma Dominika stosowała przy zgłoszeniu niezgodności towaru z umową formularz zgłoszenia reklamacyjnego, którego treść narusza przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2005 r. nr 244, poz. 2080) - zwanej dalej: ustawą o ochronie (...) - a w szczególności może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a tej ustawy, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Rzecznik podniósł, iż Przedsiębiorca stosuje w zgłoszeniu reklamacyjnym zapis niezgodny z art. 8 ustawy 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 ze zm.) - zwanej dalej: ustawą *o szczególnych warunkach (...)* - który uzależnia przyjęcie przez sprzedawcę reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową od dokonania oględzin reklamowanego towaru przez rzeczoznawcę. Takie działanie przedsiębiorcy w ocenie Wnioskodawcy może naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 6 lutego 2006r. postanowieniem nr RKR – 17/2006 wszczęto postępowanie pod zarzutem stosowania przez Przedsiębiorcę 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 obuwia, zawierającego określenie wprowadzające konsumentów w błąd, w brzmieniu:

„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie.....r.”

W toku postępowania wezwano Przedsiębiorcę do ustosunkowania się do zarzutu oraz udzielenia wyjaśnień i informacji niezbędnych do rozstrzygnięcia prowadzonej sprawy.

W odpowiedzi na wezwanie organu antymonopolowego Przedsiębiorca wyjaśnił, że wadliwe akcydensowe druki reklamacyjne zakupił w dobrej wierze i nie było jego intencją działanie na szkodę konsumenta. Nadto Przedsiębiorca poinformował, że kwestionowane formularze zgłoszenia niezgodności towaru z umową wycofał z obrotu i zastąpił je innymi, nie budzącymi wątpliwości.

W wyniku przeprowadzonego postępowania organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny:

Rzecznik Konsumentów, który wykonuje zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów (art. 34 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)*) jest podmiotem uprawnionym do wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (art. 100a ust. 1 pkt 3 tej ustawy).

Tadeusz Dykla działający pod nazwą: Firma Handlowo – Usługowa „Dominika” jest przedsiębiorcą wpisanym do Ewidencji Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Miasta Gorlice pod nr 477/89. Przedmiotem jego działalności jest m.in.: sprzedaż detaliczna obuwia i wyrobów skórzanych. Miejscem prowadzenia działalności gospodarczej wskazanym przez Wnioskodawcę jak również przez Przedsiębiorcę jest Plac Targowy przy ul. Legionów 4 w Gorlicach.

Rzecznik w Gorlicach, na skutek skargi konsumenckiej powziął wiadomość, że Firma Dominika stosuje w obrocie z konsumentami formularz przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego zawierający zapis mogący wprowadzać klientów w błąd o treści:

„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie.....r.”

Po konsultacji z Rzecznikiem Przedsiębiorca zaprzestał stosowania budzących wątpliwości druków akcydensowych i zastąpił je nowymi zakupionymi w dniu 8 lutego 2005 r. Pierwsze zgłoszenie niezgodności towaru z umową na nowo nabytych formularzach przyjęto w dniu 12 lutego 2005 r. (w aktach sprawy) i od tej pory Przedsiębiorca posługuje się tymi formularzami.

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...): „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Zgodnie zaś z art. 23a ust. 2 powołanej ustawy „Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie bezprawnymi działaniami przedsiębiorców.

Do stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 23a powołanej ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

1. bezprawność działań przedsiębiorcy,
2. godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

W przedmiotowej sprawie badano, czy informacja o przysługujących konsumentowi uprawnieniach skierowana do niego przy zgłoszeniu niezgodności towaru z umową, odpowiada wymogowi pełnej, zupełnej i rzetelnej. W szczególności analizie poddano stosowany przez Przedsiębiorcę formularz zgłoszenia reklamacyjnego zawierający zapis o przytoczonej wyżej treści.

Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w niniejszej sprawie jest ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach (...), której zakres przedmiotowy i podmiotowy został określony w art. 1. Przepis ten stanowi, że stosuje się ją (ustawę) do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, nabywającej rzecz (towar konsumpcyjny) w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą. Zgodnie z przepisem art. 4 ust. 1 tej ustawy: „sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową”, natomiast art. 8 precyzuje roszczenia konsumenta wobec sprzedawcy. W świetle tego przepisu konsumentowi przysługuje prawo do zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową (reklamacji), a przedsiębiorcy przysługuje termin 14 dni od przyjęcia zgłoszenia na ustosunkowanie się do żądań konsumenta, tj. poinformowania go, czy uznaje reklamację za zasadną oraz kiedy i w jaki sposób usunie zgłoszone wady, a w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – poinformowania o przyczynach odmowy.

Żaden z przepisów ustawy mający zastosowanie w przypadku zgłaszania niezgodności towaru z umową w relacjach konsument – przedsiębiorca, nie stanowi o udziale rzeczoznawcy w procedurze reklamacyjnej, tym bardziej o przyjęciu zgłoszenia reklamacji. Praktyka wskazuje, że szczególne wiadomości, jakimi dysponują biegli, w tym konkretnym wypadku z zakresu obuwia i galanterii skórzanej, decydują o ich udziale przy rozpatrywaniu reklamacji. W wielu sytuacjach bowiem tylko ta specjalistyczna wiedza pozwala na rzetelne i dokładne rozpoznanie reklamacji oraz podjęcie decyzji co do jej uwzględnienia lub nie. Należy zaznaczyć, że w przypadkach, o których mowa udział rzeczoznawcy zaznacza się w późniejszej fazie procedury reklamacyjnej tj. przy orzekaniu o rodzajach, przyczynach powstania wad oraz, co z tym związane, o uwzględnieniu żądań konsumenta, nie natomiast przy samym akcie przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego.

Tym bardziej nierzetelnym, wprowadzającym w błąd i bezprawnym wydaje się być zapis uzależniający przyjęcie reklamacji od oględzin rzeczoznawcy. Zgodnie bowiem z ustawą o szczególnych warunkach (...) sprzedawca odpowiada wobec kupującego jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową (art. 4), natomiast kupujący ma prawo żądać w zamian określonych świadczeń (art. 8). Ten obowiązek i uprawnienia klienta w praktyce

znajdują wyraz w sporządzeniu protokołu reklamacyjnego, w którym sprecyzowane jest żądanie konsumenta. Procedura przygotowania tego dokumentu nazywa się przyjęciem reklamacji. Tak więc należy przyjąć - na mocy *ustawy o szczególnych warunkach (...)*, iż do obowiązków sprzedawcy należy przyjęcie reklamacji od kupującego, natomiast kwestia jej uwzględnienia lub nie, jest odrębnym problemem i działaniem, które może wymagać wiedzy specjalistycznej, jaką posiada rzeczoznawca.

Poprzez umieszczenie w zgłoszeniu reklamacyjnym spornego zapisu uzależniającego przyjęcie reklamacji od oględzin rzeczoznawcy, w praktyce pozbawiono kupującego podstawowego uprawnienia w zakresie reklamacji oraz naruszono szeroko pojęte prawa konsumenckie.

Przy ocenie zakwestionowanego zapisu zgłoszenia reklamacyjnego należy mieć również na względzie art. 11 *ustawy o szczególnych warunkach (...)*, który stanowi, że uprawnień unormowanych w tej ustawie nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Powyższy zapis sporządzony został tymczasem przed podpisaniem protokołu reklamacyjnego, czyli przed zakończeniem procesu zgłaszania niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

W literaturze przedmiotu podkreśla się, iż „*prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, a brak takiej informacji uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. Profesjonalista zawsze obowiązany jest poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu – w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny, co jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania*” (E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, str. 215 i nast.).

W tym stanie rzeczy należy uznać, iż stosowanie zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego zapis o treści: „Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie.....r.”, jako naruszające art. 8 i art. 11 *ustawy o szczególnych warunkach (...)*, jest bezprawne.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes Urzędu uznał, że działania Firmy Dominika polegające na stosowaniu zakwestionowanego zapisu spełniają pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawności, polegającej na naruszeniu art. 8 oraz art. 11 *ustawy o szczególnych warunkach (...)*. Działanie to jednocześnie narusza określony w art. 23a *ust. 2 ustawy o ochronie (...)* obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Analizując drugą z przesłanek określonych w art. 23a *ustawy o ochronie (...)*, tj. naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, należy stwierdzić, iż w stanie faktycznym sprawy, działanie Przedsiębiorcy bezpośrednio godzi w interes konsumenta w chwili, gdy zgłasza on niezgodność towaru z umową. Przyjęta przez Przedsiębiorcę konstrukcja zgłoszenia reklamacyjnego, będąc sprzeczną z przepisem art. 8 oraz art. 11 *ustawy o szczególnych warunkach (...)*, wyklucza skorzystanie przez konsumenta z przysługującego mu na mocy tego przepisu, uprawnienia do zgłoszenia reklamacji bezwarunkowo, tj. bez uzależniania jej przyjęcia od dokonania oględzin przez rzeczoznawcę.

Prawidłowy wzór zgłoszenia reklamacyjnego nie powinien uzależniać przyjęcia reklamacji od udziału rzeczoznawcy. Stosowany przez Przedsiębiorcę formularz sugeruje natomiast konieczność takiego udziału przy procedurze reklamacji, a wręcz uzależnia jej przyjęcia od dokonania oględzin przez biegłego. Takie działanie godzi w interes konsumentów, ponieważ

wprowadza go w błąd co do przysługujących mu uprawnień oraz samej procedury zgłoszenia, przyjęcia i uwzględnienia reklamacji.

Ustawa *o ochronie (...)* nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w art. 23a ust. 1 zd. 2, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

Dokonując analizy pojęcia „zbiorowe interesy konsumentów”, należy odnieść się do art. 1 ust. 1 w/w ustawy o ochronie (...), który stanowi: *ustawa określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.*

Przyjąc zatem należy, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta przedsiębiorcy – czyli konsumenta. Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”*.

Również w literaturze podkreśla się w przypadku zbiorowych interesów konsumentów, nie chodzi o naruszenie interesu konkretnego konsumenta, dokonującego transakcji z przedsiębiorcą, lecz szerszą kategorię (tak J. Jankowski „Prawo dostępu do efektywnego systemu załatwiania reklamacji i skarg”, w opracowaniu „Model prawnej ochrony konsumenta”, pod redakcją G. Rokickiej, Warszawa 1996, s.119 i n.).

W świetle powyższego, należy przyjąć, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z zagrożeniem zbiorowych interesów tych wszystkich konsumentów, którzy dokonali zakupów w sklepie Przedsiębiorcy. Liczba tych osób może być znaczna, zważywszy, że odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową trwa dwa lata od wydania towaru kupującemu (art. 10 ust. 1 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*) i biegnie na nowo w razie wymiany towaru. Nabywcy towarów od Przedsiębiorcy, którzy w czasie obowiązywania wadliwych formularzy zgłosili niezgodność towaru z umową, wskutek niepoprawnej redakcji zgłoszenia reklamacyjnego, mogli zostać pozbawieni pełni przysługujących im uprawnień wynikających z ustawy *o szczególnych warunkach (...)*. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszeniem uprawnień nieograniczonego kręgu konsumentów.

W świetle powyższego, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Firmy Dominika jest działaniem godzącym w zbiorowy interes konsumentów. To z kolei powoduje, że została spełniona druga z ww. przesłanek.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu uznał, że zostały spełnione łącznie obie przesłanki konieczne dla zakwalifikowania opisanego działania Przedsiębiorcy jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ustawy *o ochronie (...)*.

W świetle art. 23 e ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał jej stosowania. W takiej sytuacji Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interes konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Z wyjaśnień i dokumentów przedstawionych przez Przedsiębiorcę w toku postępowania wynika, że jego działania przestały nosić znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Należy podkreślić, że w chwili wszczęcia postępowania w sprawie praktyk określonych w art. 23a ustawy o ochronie (...), Przedsiębiorca nie stosował już formularzy zgłoszeń reklamacyjnych zawierających kwestionowane zapisy. Przedsiębiorca zaprzestał stosowania tych wzorów niezwłocznie po konsultacji z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Gorlicach. W dniu 8 lutego 2005r. zakupił oraz wprowadził do obrotu prawidłowy wzór zgłoszenia niezgodności towaru z umową, nie naruszający przepisów ustawy *o szczególnych warunkach (...)*.

Mając jednak na względzie fakt, że wniosek Rzecznika wpłynął 3 lutego 2006r., tj. po zaprzestaniu stosowania kwestionowanych druków reklamacyjnych oraz treść art. 100 g ustawy o ochronie (...), który stanowi, że nie wszczyna się postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli od końca roku, w którym zaprzestano ich stosowania, upłynął rok, należy stwierdzić, że dyspozycja tego przepisu nie została spełniona, bowiem w omawianym przypadku okres ten upłynie 31 grudnia 2006 r. W tym stanie rzeczy zasadne było zarówno przeprowadzenie przedmiotowego postępowania jak i wydanie niniejszej decyzji.

Wobec powyższego, orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie (...), w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura UOKiK w Krakowie, 31-011 Kraków, pl. Szczepański 5, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
p.o. Dyrektora Delegatury
Leszek Piekarz

Otrzymują:

1. Pan Tadeusz Dykła
Firma Handlowo - Usługowa „Dominika”
ul. Słoneczna 6/122
38 – 300 Gorlice
2. Pan Krzysztof Majcher
Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Gorlicach
ul. Biecka 3
38-300 Gorlice

3. RKR a/a