



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel. (071) 344 65 87, (071) 34 05 920, fax (071) 34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

Wrocław, 5 grudnia 2005 r.

RWR 61-43/05/DR

DECYZJA Nr 70/2005

Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz 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 postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie przeciwko Dion Polska Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Świętego Antoniego 24B, 50-073 we Wrocławiu,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a powołanej ustawy, działanie Dion Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy reklamacji obuwia, poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sformułowanie wprowadzające konsumentów w błąd, w brzmieniu:

- „Składający reklamację zobowiązuje się do osobistego zasięgnięcia informacji o sposobie jej rozpatrzenia oraz o odbiorze przedmiotu reklamacji”,

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

UZASADNIENIE

I. 1. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie (zwanego dalej: Rzecznikiem) o wszczęcie postępowania przeciwko Dion Polska Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Św. Antoniego 24B, 50-073 we Wrocławiu (zwanego dalej: Spółką, Uczestnikiem) w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W uzasadnieniu wniosku Rzecznik wskazał, iż działalność Spółki, polegająca na stosowaniu przy zgłoszeniu niezgodności towaru z umową formularza zgłoszenia reklamacyjnego, odbywa się z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) (zwanej dalej: *ustawą o ochronie (...)*), a w szczególności może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a ustawy *o ochronie (...)*, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Rzecznik podniósł, iż w wyniku uzyskanej skargi konsumentki powziął informację, że Uczestnik stosuje w zgłoszeniu reklamacyjnym zapis niezgodny z art. 8 ust. 3 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 wyłącznie na konsumenta nakłada obowiązek osobistego zasięgnięcia informacji o sposobie rozpatrzenia wniesionego żądania doprowadzenia towaru do zgodnego z umową, zwalniając sprzedawcę z konieczności wcześniejszego poinformowania o tym konsumenta.

Dowód: wniosek Rzecznika, k. 2 – 3; kserokopia zgłoszenia reklamacyjnego, k. 6; skarga konsumentka wraz z załącznikami, k. 4 – 5, k. 8.

2. Reagując na powyższy wniosek, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej: Prezesem UOKiK), postanowieniem nr 246/2005 z dnia 9 sierpnia 2005 r., wszczął postępowanie w sprawie możliwości naruszenia przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w art. 23a ustawy *o ochronie (...)*, polegających na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przy reklamacji obuwia poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego, zawierającego określenie wprowadzające konsumentów w błąd, w brzmieniu:

- „Składający reklamację zobowiązuje się do osobistego zasięgnięcia informacji o sposobie jej rozpatrzenia oraz o odbiorze przedmiotu reklamacji”.

Dowód: postanowienie, k. 11.

3. W odpowiedzi na postanowienie o wszczęciu postępowania, Uczestnik w piśmie z dnia 22 sierpnia 2005 r. nie zgodził się ze stanowiskiem Rzecznika twierdząc, iż zawarte w zgłoszeniu reklamacyjnym sformułowanie nie narusza art. 8 ust. 3 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*. Zdaniem Spółki, niniejszy przepis nie nakłada na sprzedawcę obowiązku poinformowania kupującego o sposobie rozpatrzenia wniesionego żądania doprowadzenia towaru do zgodnego z umową, lecz jedynie obowiązek ustosunkowania się do wniesionego żądania. Wobec powyższego, w opinii Uczestnika, stosowanie przez Spółkę wzoru zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sporne sformułowanie, nie stanowi naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Dowód: pismo Uczestnika z dnia 22 sierpnia 2005 r., k. 15 – 18.

II. W toku postępowania dowodowego Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

1. 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).

2. Uczestnik postępowania: Dion Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu jest przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000185471 prowadzonego przez Sąd

Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotem działalności Spółki jest sprzedaż importowanego obuwia.

Dowód: wniosek Rzecznika, k. 2; kserokopia odpisu aktualnego Uczestnika z rejestru przedsiębiorców, k. 26 - 31.

3. Jako miejsce prowadzenia działalności przez Spółkę Rzecznik wskazał sklep o nazwie PRIMA MODA mieszczący się w C.H.R. GALAXY, przy Al. Wyzwolenia 18 – 20, 70-564 w Szczecinie. Ponadto, Uczestnik podał, iż posiada sklep o tej samej nazwie zlokalizowany w centrum handlowym w Bielsku Białej.

Dowód: pismo wyjaśniające Uczestnika z dnia 22 sierpnia 2005 r., k. 15 – 18; wniosek Rzecznika, k. 2; notatka z rozmowy, k. 45.

4. Na początku 2004 r., Uczestnik wprowadził do obrotu wzór zgłoszenia reklamacyjnego zawierający zapis o treści: „Składający reklamację zobowiązuje się do osobistego zasięgnięcia informacji o sposobie jej rozpatrzenia oraz o odbiorze przedmiotu reklamacji”. Protokół ten był stosowany w dacie zamknięcia postępowania dowodowego, tj. w dniu 10 listopada 2005 r.

Dowód: pismo wyjaśniające Uczestnika z dnia 12 września 2005 r., k. 24; pismo Uczestnika otrzymane w dniu 13 października 2005 r., k. 36 – 37; protokół zgłoszenia reklamacyjnego, k. 7.

5. W toku postępowania dowodowego Prezes UOKiK zwrócił się do Spółki z pytaniem o: podanie ilości sprzedanego obuwia w poszczególnych punktach sprzedaży w 2004 r. do chwili otrzymania pisma w przedmiotowej sprawie. W odpowiedzi na pytanie Prezesa UOKiK Uczestnik podał, że w okresie od 1 stycznia 2004 r. do 12 września 2005 r., w sklepie w Bielsku – Białej dokonał sprzedaży *** tajemnica przedsiębiorstwa *** sztuk obuwia (w tym wniesiono 232 reklamacje, 27 nie uznano), natomiast w sklepie w Szczecinie dokonał sprzedaży *** tajemnica przedsiębiorstwa *** sztuk obuwia (w tym wniesiono 70 reklamacji, 22 nie uznano).

Dowód: pismo wyjaśniające Uczestnika z dnia 12 września 2005 r., k. 24.

III. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK 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 naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw.

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

1. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
2. godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

W powyższej sprawie poddano analizie sposób informowania i zakres informacji przekazywanych konsumentowi w stosowanych przez Spółkę drukach zgłoszenia reklamacyjnego, w zakresie braku pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji, dotyczącej uzyskania informacji w sprawie reklamacji, poprzez zamieszczanie zapisu o treści:

- „Składający reklamację zobowiązuje się do osobistego zasięgnięcia informacji o sposobie jej rozpatrzenia oraz o odbiorze przedmiotu reklamacji”.

Ad 1) Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w niniejszej sprawie jest ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach (...)*, która w art. 1 wskazuje, że stosuje się ją 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 jest odpowiedzialny wobec kupującego za niezgodność towaru z umową, natomiast według przepisu art. 8 ust. 3 tej ustawy, jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru do zgodnego z umową, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

W opinii Prezesa UOKiK, pod pojęciem „ustosunkowania się” rozumieć należy obowiązek zajęcia przez sprzedawcę stanowiska co do wniesionego żądania konsumenta, jak również poinformowania klienta o zasadności i sposobie wykonania roszczenia. Zgodnie z powyższym, sprzedawca musi ustosunkować się do roszczeń reklamacyjnych w terminie 14 dni od ich wniesienia, poprzez wydanie decyzji o uznaniu bądź nie uznaniu roszczenia klienta oraz poprzez udzielenie konsumentowi odpowiedzi w przedmiocie wniesionego żądania. Ustosunkowanie się do żądania kupującego, jest swoistym oświadczeniem woli sprzedawcy i wywołuje określone skutki prawne. Natomiast brak odpowiedzi sprzedawcy w powyższym terminie na żądanie kupującego, poczytuje się za wyrażenie zgody co do jego treści, tj. akceptację żadanego przez konsumenta sposobu wykonania obowiązku.

Przepis art. 8 ust. 3 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*, nie zobowiązuje zatem klienta do osobistego odbioru informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Przeciwnie: obowiązek poinformowania o sposobie rozpatrzenia wniesionego żądania doprowadzenia towaru do zgodnego z umową spoczywa na przedsiębiorcy. Innymi słowy, to klient powinien zostać poinformowany, czy jego roszczenie reklamacyjne zostało uznane i w jaki sposób reklamacja zostanie rozpatrzona.

Tymczasem z dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy wynika, że Uczestnik od początku 2004 r. do chwili obecnej stosuje druki zgłoszenia reklamacyjnego zawierające zapis zobowiązujący klienta do osobistego odbioru decyzji sprzedawcy w sprawie zgłoszonej reklamacji, co narusza przepis art. 8 ust. 3 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*.

Poprzez umieszczenie w zgłoszeniu reklamacyjnym spornego zapisu, Spółka narzuca konsumentowi określony sposób zachowania się, nie wynikający z obowiązujących przepisów prawnych i korzystny tylko dla Uczestnika, nie dla konsumenta.

Nie można zgodzić się z argumentacją Spółki, iż przepis art. 8 ust. 3 ustawy *o szczególnych warunkach (...)* nie nakłada na przedsiębiorcę obowiązku poinformowania klienta w terminie 14 dni o sposobie rozpatrzenia wniesionego żądania, a jedynie konieczność wydania w tej sprawie decyzji. Dokonana przez Uczestnika wykładnia tego przepisu przewiduje ukształtowanie stosunków prawnych między sprzedawcą a konsumentem z pokrzywdzeniem tego ostatniego. Sporny zapis powoduje bowiem u konsumenta błędną świadomość, iż to na

nim ciąży obowiązek osobistego stawiennictwa celem odbioru informacji o decyzji w sprawie rozpatrzonej reklamacji.

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.

Uchodzi podnieść, że 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 wpływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (vide: E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, str. 215 i nast.).

Należy podkreślić, że do czasu zamknięcia postępowania dowodowego, Uczestnik nie podjął działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom, polegającym na stosowaniu formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego zakwestionowany zapis o treści: „Składający reklamację zobowiązuje się do osobistego zasięgnięcia informacji o sposobie jej rozpatrzenia oraz o odbiorze przedmiotu reklamacji” oraz nie wprowadził prawidłowego wzoru zgłoszenia niezgodności towaru z umową, nie naruszającego przepisów ustawy *o szczególnych warunkach (...)*.

W tym stanie rzeczy Prezes UOKiK uznał, iż stosowanie zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego zapis o treści: „Składający reklamację zobowiązuje się do osobistego zasięgnięcia informacji o sposobie jej rozpatrzenia oraz o odbiorze przedmiotu reklamacji”, jako naruszające art. 8 ust. 3 i art. 11 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*, jest bezprawne i jednocześnie narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zgłoszeniu reklamacyjnym.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes UOKiK uznał, że działania Spółki polegające na stosowaniu zakwestionowanego zapisu spełniają pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu art. 8 ust. 3 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*, co jednocześnie narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Ad 2) Dokonując analizy drugiej przesłanki zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 23a ustawy *o ochronie (...)* należy stwierdzić, iż w stanie faktycznym sprawy, działanie Spółki bezpośrednio godzi w zbiorowy interes konsumentów w chwili, gdy konsument zgłasza niezgodność towaru z umową. Przyjęta przez Uczestnika konstrukcja zgłoszenia reklamacyjnego, będąc sprzeczna z przepisem art. 8 ust. 3 ustawy *o szczególnych warunkach (...)*, wyklucza skorzystanie przez konsumenta z przysługującego mu na mocy tego przepisu, uprawnienia do żądania uzyskania od sprzedawcy informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

Konsument, który podpisuje zgłoszenie reklamacyjne o treści narzuconej przez Spółkę, nieświadomie zobowiązuje się do osobistego zasięgnięcia informacji o sposobie jej rozpatrzenia. Tym samym, przerzucony zostaje na niego ciężar związany z uzyskaniem informacji w sprawie rozpatrzenia reklamacji, jakim jest osobiste zgłaszanie się w tej sprawie u

sprzedawcy. Takie osobiste stawiennictwo pociąga za sobą stratę czasu oraz dodatkowe koszty, związane z dojazdem i wykorzystaniem telefonu.

Prawidłowy wzór zgłoszenia reklamacyjnego powinien przewidywać możliwość indywidualnego ustalenia przez sprzedawcę z konsumentem, w jakiej formie klient chciałby uzyskać informację o sposobie rozpatrzenia wniesionego przez siebie żądania. Natomiast, stosowany przez Spółkę formularz zgłoszenia reklamacyjnego zawierający sporny zapis, nie daje konsumentowi możliwości wyboru sposobu zasięgnięcia informacji o treści ustosunkowania się do złożonej reklamacji i arbitralnie narzuca formę jej uzyskania poprzez obowiązek osobistego stawiennictwa u sprzedawcy. Takie działanie godzi w interes konsumentów, ponieważ pozwala na niewywiązanie się przez Spółkę z obowiązku rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni. Może dojść bowiem do sytuacji, kiedy konsument z jakichś przyczyn (np. zdrowotnych) nie będzie mógł osobiście zasięgnąć informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji i nie będzie miał pewności, że odpowiedź na jego reklamację była gotowa w ciągu 14 dni.

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.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z godzeniem w zbiorowe interesy tych wszystkich konsumentów, którzy dokonali i dokonują zakupów w sklepach Spółki. 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. Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, że w okresie od 1 stycznia 2004 r. do 12 września 2005 r., w sklepach Uczestnika dokonano sprzedaży blisko *** tajemnica przedsiębiorstwa *** sztuk obuwia oraz przyjęto ponad 300 zgłoszeń reklamacyjnych. Nabywcy towarów Spółki, którzy w tym czasie zgłosili niezgodność towaru z umową, wskutek niepoprawnej redakcji zgłoszenia reklamacyjnego, byli pozbawieni pełni przysługujących im uprawnień wynikających z ustawy *o szczególnych warunkach (...)*. Na takie ograniczenie praw konsumenckich narażeni są również przyszli potencjalni klienci Spółki, dokonujący zgłoszenia niezgodności towaru z umową. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Uczestnika nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami kręgu kupujących konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Uczestnika.

Jak zatem wynika z powyższego, zakwestionowane przez Prezesa UOKiK działanie Spółki jest działaniem godzącym w zbiorowy interes konsumentów. To z kolei powoduje, że została spełniona druga z ww. przesłanek.

Mając powyższe na względzie, Prezes UOKiK stwierdził, że zostały spełnione łącznie obie przesłanki dla zakwalifikowania opisanego działania Spółki jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ustawy *o ochronie (...)*.

Wobec powyższego, należało orzec 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 przysługuje stronie 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 – Delegatura we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymują:

Arkadiusz Pasak
Radca Prawny
ul. Poniatowskiego 20
57-100 Strzelin

Miejski Rzecznik Konsumentów
Urząd Miejski w Szczecinie
Pl. Armii Krajowej 1
70-456 Szczecin