



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

RKR-61-11/05/KCH- 4 /05

Kraków, dn. 25 lutego 2005r.

DECYZJA NR RKR - 6 /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 – z urzędu - 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 „Zebra i Duhan sp. j.” z siedzibą w Krakowie, Rynek Główny 7, 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 do dnia.....r.”*.

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie jej stosowania.

Uzasadnienie

W dniu 13.01.2005 r. do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie wpłynęła skarga na firmę „Zebra i Duhan sp. j.” B. Surówka, R. Duda z siedzibą w Krakowie, dotycząca odmowy rozpatrzenia reklamacji zgodnie z żądaniem konsumenta. Organ antymonopolowy dokonał analizy przesłanych przez skarżącą dokumentów, w tym zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sformułowanie: *„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia.....r.”*.

W ocenie Urzędu powoływana informacja skierowana do konsumenta 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 w dniu 18.01.05 r. postanowieniem nr RKR – 12/2005 postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę „Zebra i Duhan sp. j.” B. Surówka, R. Duda z siedzibą w Krakowie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania pismem z dnia 18 stycznia 2005r. (sygn. akt: RKR – 61-11/05/KCH-1/05) 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 25 stycznia 2005r. (otrzymanym w dniu 28 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 wprowadzanie konsumentów w błąd.

Jednocześnie Spółka „Zebra i Duhan sp. j.” B. Surówka, R. Duda zapewniła, iż każdy klient w przypadku reklamacji towaru był informowany o przysługujących mu uprawnieniach, w świetle aktualnie obowiązujących przepisów.

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 konsumenta oraz odpowiada przepisom ustawy o szczególnych /.../.

W świetle powyższego uznać należało, iż przedsiębiorca „Zebra i Duhan sp. j.” B. Surówka, R. Duda z siedzibą w Krakowie, Rynek Główny 7 prowadzący działalność gospodarczą w zakresie handlu hurtowego i detalicznego obuwiem oraz dodatkami obuwicznymi zaprzestał 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. 479²⁸ § 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.

Dyrektor Delegatury w Krakowie

Barbara du Vall

Otrzymują:

1. Zebra i Duhan sp.j.
B. Surówka, R. Duda
Rynek Główny 7

31-042 Kraków

2. a/a