



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

RKR-61-8/05/DN-4/05

Kraków, dn. 23 marca 2005 r.

**DECYZJA Nr RKR - 17/2005**

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.) 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 – na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach – postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów :

**I. uznaje się za naruszającą interesy konsumentów praktykę** polegającą na naruszeniu przez przedsiębiorcę Annę Surmę prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Firma „ANYKS” z siedzibą w Gorlicach, przy ul. Bolesława Krzywoustego 14, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez:

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

**II. stwierdza się zaniechanie stosowania praktyki określonej w pkt I z dniem 23 lutego 2005 r.**

**U z a s a d n i e n i e**

W dniu 30 stycznia 2005 r. do Delegatury UOKiK w Krakowie wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach o wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Annę Surmę prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Firma „ANYKS” z siedzibą w Gorlicach, przy ul. Bolesława Krzywoustego 14.

Rzecznik podniósł, iż ww. przedsiębiorca stosuje w obrocie z konsumentami formularz zgłoszenia reklamacyjnego zawierający zapis w brzmieniu:

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

W ocenie Rzecznika treść ww. zapisu narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a także jest sprzeczna z przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.).

Uwzględniając zastrzeżenia Rzecznika organ antymonopolowy wszczął w dniu 19 stycznia 2005 r., postanowieniem Nr RKR-18/2005 postępowanie w sprawie stosowania przez ww. przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania organ antymonopolowy dokonał analizy treści załączonego do wniosku formularza zgłoszenia reklamacyjnego, dokonanego w dniu 9 lipca 2004 r. w sklepie Firmy „ANYKS” w Gorlicach.

W ocenie organu antymonopolowego analizowany zapis uzależnia przyjęcie reklamacji od uprzedniego dokonania oględzin towaru przez rzeczoznawcę. Tymczasem, przepisy ww. *ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży (...)* nie uprawniają sprzedawcy do ograniczania konsumentom prawa do zgłoszenia niezgodności towaru z umową. Zapis ten w sposób błędny określa uprawnienia konsumenta, o których mowa w tej ustawie, w szczególności uprawnienia wynikające z treści art. 8 ustawy. Tym samym, stosowanie w obrocie z konsumentami druku zawierającego kwestionowany zapis narusza obowiązek udzielania im rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Działanie takie stanowi w myśl art. 23a ust. 1 i ust. 2 praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W ramach niniejszego postępowania wezwano przedsiębiorcę Annę Surmę do dostarczenia stosowanych druków reklamacyjnych oraz do zajęcia stanowiska w sprawie.

Odpowiadając na wezwanie, pismem z dnia 10 marca 2005 r., przedsiębiorca Anna Surma oświadczyła, że nie było jej zamiarem naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Podała również, iż stosowała druki reklamacyjne z kwestionowanym przez organ antymonopolowy zapisem ponieważ wydawały się stosowne i tylko takie były dostępne w sprzedaży.

Ostatecznie, przedsiębiorca Anna Surma oświadczyła, iż aktualnie stosuje nowe formularze zgłoszeń reklamacyjnych. Jako dowód przedłożyła zgłoszenie reklamacyjne Nr 3/05, dokonane przez konsumenta w dniu 23 lutego 2005 r. Zgłoszenie sporządzono na innym, niż kwestionowany w przedmiotowym postępowaniu druku. Analiza treści tego formularza wykazała, iż nie jest sprzeczny z przepisami ww. *ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej(...)*.

W świetle powyższego należało uznać, iż przedsiębiorca Anna Surma zaprzestała, w dniu 23 lutego 2005 r., stosowania formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego kwestionowany zapis.

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  
- Delegatura w Krakowie, 30-011 Kraków, Plac Szczepański 5.

z upoważnienia Prezesa  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Zastępca Dyrektora Delegatury UOKiK w Krakowie

*Leszek Piekarz*

**Otrzymują:**

1. Pan Krzysztof Majcher  
Powiatowy Rzecznik Konsumentów  
Starostwo Powiatowe w Gorlicach  
ul. Biecka 3  
38-300 Gorlice,
2. Pani Anna Surma  
Firma „ANYKS”  
ul. Bolesława Krzywoustego 14  
38-300 Gorlice
3. RKR a/a/