



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
CEZARY BANASIŃSKI**

Delegatura w Lublinie
20-079 Lublin, ul. Dolna 3-go Maja 5
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

Lublin, dnia 10 sierpnia 2005 r.

RLU – 61 – 7/05/PZ

Decyzja RLU Nr 22/2005

Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804, Nr 170 poz. 1652, z 2004 r. Nr 93 poz. 891, Nr 96 poz. 959) 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. z 2002 r. Nr 18 poz. 172, z 2003 r. Nr 6 poz. 68), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko „real,- Sp. z o.o. i spółka” Spółce komandytowej z siedzibą w Warszawie

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- I. na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę „real,- Sp. z o.o. i spółka” Spółki komandytowej z siedzibą w Warszawie, polegającą na bezprawnym żądaniu i pobieraniu od konsumentów, którzy dokonali rozpakowania lub napoczczenia towarów, ale nie wyrazili woli ich zakupu, jak również od osób podejrzanych o dokonanie kradzieży towarów, zapłaty – obok ceny towarów – dodatkowych kwot pieniężnych, co stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**
- II. na podstawie art. 23 c ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **nakazuje się „real,- Sp. z o.o. i spółka” Spółce komandytowej z siedzibą w Warszawie publikację sentencji niniejszej decyzji, na koszt w/w Spółki, w wydaniu piątkowym wybranego dziennika o zasięgu ogólnopolskim, na stronie drugiej, w wyróżnionej ramce, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

Uzasadnienie

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie przyjęła do protokołu skargę konsumentką, z której wynikało, iż w hipermarkecie „real,-” w Lublinie, w przypadku gdy konsumenci dokonają rozpakowania lub napoczęcia towarów dostępnych ogólnie w hali samoobsługowej hipermarketu i nie wyrażą woli zakupu tych towarów, pracownicy hipermarketu żądają od konsumentów zapłaty za rozpakowane towary oraz dodatkowej kwoty 50 zł.

W związku z powyższymi informacjami Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie zbadania czynności obsługi konsumentów w hipermarkecie „real,-” w Lublinie pod kątem zgodności z przepisami ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

W trakcie postępowania ustalono, iż hipermarket „real,-” w Lublinie należy do spółki komandytowej działającej pod firmą „real,- Sp. z o.o. i spółka”, z siedzibą w Warszawie (dalej „real” albo „Spółka”). Udzielone przez Spółkę wyjaśnienia potwierdziły, iż w hipermarkecie „real” w Lublinie rzeczywiście miały miejsce zdarzenia opisane w skardze konsumentkiej, złożonej do Prezesa Urzędu.

Ponieważ zebrane w trakcie postępowania wyjaśniającego informacje wskazywały na możliwość naruszenia art. 23a ustawy o ochronie (...), postanowieniem Nr 34/05 z dnia 18.02.2005 r. wszczęto z urzędu wobec Spółki postępowanie administracyjne w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu działań sprzecznych z prawem, poprzez żądanie od konsumentów, obok zapłaty za towar konsumpcyjny, zapłaty dodatkowej kwoty w wysokości 50 zł w przypadkach, gdy konsumenci dokonali rozpakowania lub napoczęcia towarów dostępnych ogólnie w halach samoobsługowych sklepów „real”, a nie złożyli oświadczenia woli co do zakupu tych towarów.

W piśmie z dnia 10.03.2005 r., w odpowiedzi na w/w postanowienie, Spółka wskazała, iż zachowanie klienta, polegające na otwarciu opakowania i napoczęcia jego zawartości, bez wyrażenia woli zakupu, traktowane jest na równi z próbą kradzieży, powodującą określoną szkodę, czego konsekwencją jest z kolei obowiązek naprawienia szkody przez sprawcę. Zdaniem Spółki, w zakres takiej szkody, poza ceną zniszczonego towaru, wchodzi wszystkie koszty wynikające z faktu zakłócenia normalnej pracy marketu, w tym koszty związane z zaangażowaniem czasu pracowników sklepu, jak i ochrony. Z uwagi na częste przypadki opisanych zachowań klientów, Spółka była zmuszona zatrudnić dodatkową ilość osób i wdrożyć specjalne procedury, pozwalające na zapewnienie prawidłowego funkcjonowania sklepu. Jak wyjaśniono, „Spółka zwraca się do klienta z żądaniem pokrycia szkody, jaką klient wyrządził Spółce swoim zachowaniem, poprzez zapłatę stosowanego odszkodowania. Klient przyznając się do działania, zobowiązuje się do pokrycia szkody, a Spółka decyduje się na odstąpienie od dochodzenia roszczeń z tytułu odszkodowania na drodze sądowej w postępowaniu cywilnym.” Taką samą procedurę Spółka stosuje w odniesieniu do przypadków kradzieży stwierdzonej przy przekroczeniu linii kas.

Postanowieniem z dnia 07.04.2005 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w postępowaniu informacje i dokumenty uzyskane we wcześniej przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym.

Postanowieniem z dnia 21.04.2005 r. rozszerzono zarzut określony w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów o stosowanie działań sprzecznych z prawem poprzez żądanie przez „real” od konsumentów podejrzanych o dokonanie kradzieży, zapłaty dodatkowej kwoty w wysokości 50 zł obok zapłaty za towary, o których kradzież podejrzewano konsumentów.

W piśmie z dnia 18.05.2005 r. Spółka wskazała, iż „podejmuje działania wyłącznie w stosunku do tych osób, co do których posiada dowody na to, że są sprawcami rozpakowania i napoczczenia towaru. Działania podejmowane są wyłącznie, gdy osoby te przekroczą linię kas i nie zgłoszą w kasie faktu rozpakowania i napoczczenia lub skonsumowania towaru.” Z tego względu zarzut, że Spółka podejmuje działania w przypadku podejrzenia dokonania przez konsumenta kradzieży należy uznać za nieuzasadniony.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Spółka komandytowa „real,- sp. z o.o. i spółka” jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą w zakresie handlu detalicznego w sieci sklepów samoobsługowych. Na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Spółka prowadzi 27 placówek handlowych, zlokalizowanych w: Szczecinie, Częstochowie, Lubinie, Czeladzi, Legnicy, Rybniku, Grudziądzu, Poznaniu, Bytomiu, Radomiu, Nowym Sączu, Wałbrzychu, Mysłowicach, Opolu, Markach, Zabrze, Olsztynie, Łodzi, Dąbrowie Górniczej, Zgorzelcu, Kielcach, Lublinie, Kobylnicy k/Słupska, Włocławku, Warszawie, Krakowie i Gdańsku. Placówki te nie są wyodrębnione organizacyjnie jako oddziały Spółki.

W placówkach Spółki oferowane są artykuły spożywcze i przemysłowe. Na terenie sklepów „real”, w celu umożliwienia bliższego zapoznania konsumentów z właściwościami oferowanych towarów, przeprowadzane są degustacje artykułów spożywczych oraz prezentacje wyrobów przemysłowych, rozdawane są próbki, testery, itp. Ponadto, w odniesieniu do artykułów przemysłowych konsumenci mają zapewnioną możliwość sprawdzenia funkcjonowania danego artykułu np. gospodarstwa domowego lub TV w punkcie serwisowym. W przypadku artykułów spożywczych i chemicznych wyłożonych na regałach, każdy klient może dotknąć i obejrzeć produkt. Natomiast w dziale kosmetycznym, w którym znajduje się zamknięte stoisko z kosmetykami większej wartości, zawsze znajduje się pracownik, który może odpowiedzieć na wszystkie pytania klientów, a także wydać próbki produktów, jeżeli są one udostępnione przez producentów lub dystrybutorów. Zachowania konsumentów, polegające na otwarciu opakowania towaru i napoczczeniu jego zawartości, traktowane są przez Spółkę na równi z próbą kradzieży, jako powodujące określoną szkodę. We wszystkich placówkach handlowych Spółki stosowana jest zasada dochodzenia odszkodowania w związku z takimi działaniami klientów. Jak podała Spółka w piśmie z dnia 18.05.2005 r., odszkodowanie pobierane jest „najprawdopodobniej od 1998 roku”, jednakże nie jest możliwe wskazanie dokładnej daty wprowadzenia takiej decyzji jak i jej formy, albowiem „real” nie przechowuje dokumentów z tego okresu. Spółka wskazała, iż z uwagi na częste przypadki opisywanych zachowań klientów, była

ona zmuszona m.in. zatrudnić dodatkową ilość osób i wdrożyć specjalne procedury, pozwalające na zapewnienie prawidłowego funkcjonowania sklepu. Procedury te to wprowadzanie doskonalszych systemów monitoringu, przeprowadzanie szkoleń dla pracowników obsługujących stanowiska handlowe oraz personelu ochrony. „Real” nie jest stanie przedstawić jakichkolwiek osobnych zarządzeń i poleceń wydanych w tym przedmiocie w formie pisemnej przez władze Spółki.

W przypadku klientów, którzy odpakowali towar hermetycznie zamknięty, bądź poważnie zniszczyli opakowanie, pracownicy lub ochrona sklepu interweniuje wówczas, kiedy istnieje całkowita pewność, że klient nie ma zamiaru płacić za zniszczony towar, tj. jeżeli klient przekroczy linię kas. W takiej sytuacji Spółka żąda od klienta zapłaty za zniszczony towar oraz dodatkowej kwoty tytułem ugodowego załatwienia sporu powstałego w wyniku nienależytego działania konsumenta na terenie sklepu. Jeżeli konsument nie zgadza się z żądaniem Spółki, wzywana jest Policja.

W sklepie Spółki w Lublinie, w okresie od dnia 01.01.2004 r. do dnia 21.09.2004 r. stwierdzono pięć przypadków, w których „real” występował z żądaniem dokonania zakupu towarów wraz z jednoczesnym zapłaceniem dodatkowej kwoty w wysokości 50 zł od klientów, którzy rozpakowali i wypróbowali towary, jednak nie zdecydowali się na zakup tych towarów. W trzech spośród tych przypadków sprawę przekazano Policji, natomiast w dwóch przypadkach sprawę „załatwiono polubownie” – klienci pokryli wartość towarów oraz zapłacili po 50 zł.

W okresie od dnia 01.01.2004 r. do dnia 07.04.2005 r., w swoich wszystkich placówkach Spółka dochodziła od konsumentów zapłaty w 7181 przypadkach. „Odszkodowanie” zostało zapłacone w 6664 przypadkach. W roku 2004 przychód Spółki z tego tytułu wyniósł [*informacje niejawne*]. Spółka wyjaśniła, iż każdy przypadek zachowania klienta jest traktowany indywidualnie i jest różnicowany w zależności od wartości towaru, powtarzalności czynu przez danego klienta i jego wieku. W większości przypadków zniszczenia towaru i nie wyrażenia woli jego zakupu poprzestaje się na zobowiązaniu klienta do zapłacenia za uszkodzony towar. Na ustalenie wysokości odszkodowania decydujący wpływ ma czas pracy przeznaczony przez pracowników pionu bezpieczeństwa i pracowników innych działów, na wykonanie czynności takich jak: interwencja, czynności wyjaśniające i dokumentacyjne, czynności księgowo-rozliczeniowe. Według Spółki, „zgodnie z przyjętymi zasadami wymagane jest, aby wszystkie czynności związane ze zdarzeniem wykonywane były w obecności co najmniej dwóch pracowników ochrony. Wykonanie powyższych czynności zajmuje od 3 do 3,5 roboczogodzin, co przy stawce 15 zł za 1 godzinę pracy pracownika ochrony wynosi ok. 50,00 zł.” Jak wyjaśniła Spółka w piśmie z dnia 18.05.2005 r., otwarcie opakowania towaru oraz napoczęcie jego zawartości traktowane jest na równi z próbą kradzieży wówczas, gdy w wyniku rozpakowania i napoczęcia towar jest zniszczony i nastąpiła utrata jego wartości w takim stopniu, że towar ten nie może być ponownie oferowany klientom. Spółka podejmuje działania w stosunku do tych osób, co do których posiada dowody na to, że są sprawcami rozpakowania i napoczęcia towaru. Działania podejmowane są wyłącznie, gdy osoby te przekroczą linię kas i nie zgłoszą w kasie faktu rozpakowania i napoczęcia lub skonsumowania towaru.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Wedle 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. Do uznania określonego działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...), spełnione muszą zostać następujące przesłanki:

- określonemu działaniu przedsiębiorcy można przypisać cechę bezprawności,
- działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów, przy czym podkreślenia wymaga, iż nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

W niniejszej sprawie bezspornym jest fakt, iż Spółka „real” żąda od konsumentów, którzy na terenie hal samoobsługowych sklepów Spółki dokonali samowolnego rozpakowania towarów hermetycznie zamkniętych oraz napoczęcia ich zawartości, zapłaty dodatkowych kwot pieniężnych obok ceny towarów. Taka sama procedura stosowana jest przez Spółkę wobec osób podejrzanych o kradzież na terenie sklepu, stwierdzoną przy przekroczeniu linii kas. Należy rozstrzygnąć, czy działanie takie znajduje oparcie w przepisach prawa, czy też jest ono bezprawne i narusza zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie postępowania Spółka podniosła, iż zachowanie klienta, polegające na otwarciu opakowania i napoczęciu jego zawartości, bez wyrażenia przez niego woli zakupu, traktuje ona na równi z próbą kradzieży, powodującą określoną szkodę, co w konsekwencji rodzi obowiązek naprawienia szkody przez sprawcę. Wynika z powyższego, iż zarówno zachowania polegające na rozpakowaniu i napoczęciu towaru bez wyrażenia woli jego zakupu, jak i zachowania wypełniające znamiona czynu zabronionego stypizowanego w Kodeksie karnym jako kradzież, Spółka kwalifikuje jako delikty, tj. zachowania objęte reżimem odpowiedzialności uregulowanym w art. 415 k.c.

Zgodnie z art. 415 Kodeksu cywilnego, kto z winy swej wyrządził drugiemu szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia. Przepis ten formułuje ogólną zasadę odpowiedzialności z tytułu czynów niedozwolonych. Przewidziana w tym przepisie odpowiedzialność za czyn własny oparta jest na zasadzie winy. Przesłankami tej odpowiedzialności są: szkoda, czyn sprawcy noszący znamiona winy oraz związek przyczynowy pomiędzy tymże czynem a szkodą.

Zgodnie z poglądem utrwalonym w cywilistyce, *szkodą jest każdy uszczerbek w prawnie chronionych dobrach, z którym to ustawa wiąże powstanie odpowiedzialności odszkodowawczej* (cyt. za Z. Banaszczyk, w: K. Pietrzykowski, *KC. Komentarz*, art. 361 Nb 26, Warszawa 1999). Stosownie do art. 361 § 2 k.c., w braku odmiennego przepisu ustawy lub postanowienia umowy, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

Odnosnie drugiej z wyżej wymienionych przesłanek, w literaturze przyjęto, iż wina w formule art. 415 k.c. składa się z dwóch elementów: obiektywnego określanego mianem bezprawności oraz subiektywnego (Z. Banaszczyk, j.w., art. 415 Nb 13 i nast.). Bezprawność polega na tym, iż czyn wywołujący szkodę jest

sprzeczny z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest oceną obiektywną i ma charakter monistyczny, tj. nie może ona zmieniać swego znaczenia w zależności od dziedziny prawa. *Musi posiadać wspólną treść, właściwą dla całego systemu prawnego, ponieważ stanowi ocenę dokonywaną z punktu widzenia owego porządku prawnego, który nie może ulegać zmianie w zależności od tego, jaki zakres stosunków społecznych reguluje* (Z. Banaszczyk, j.w., art. 415 Nb 22 i nast.). W prawie cywilnym za bezprawność uznaje się sprzeczność zachowania się sprawcy z przepisami prawa zawartymi w różnych jego gałęziach oraz z zasadami współżycia społecznego. Co do elementu subiektywnego winy, określanego niekiedy mianem winy *sensu stricto*, *współczesna cywilistyka rozróżnia dwie postacie winy: winę umyślną i winę nieumyślną. W wypadku winy umyślnej sprawca chce wyrządzić drugiemu szkodę (dolus directus) lub co najmniej świadomie godzi się na powstanie takiego skutku (dolus eventualis). W wypadku winy nieumyślnej – spowodowanej do postaci niedbalstwa – szkoda jest wynikiem niedołężenia przez sprawcę należytej staranności* (Z. Banaszczyk, j.w., art. 415 Nb 16). Jak stwierdził Sąd Najwyższy w orzeczeniu z dnia 10.10.1975 r., sygn. akt I CR 656/75, w świetle art. 415 nawet najmniejszy stopień winy sprawcy szkody wystarcza do obciążenia go odpowiedzialnością cywilną, co jest równoważne z nałożeniem na sprawcę szkody obowiązku jej naprawienia.

Trzecią przesłanką odpowiedzialności na podstawie art. 415 k.c. jest istnienie związku przyczynowego pomiędzy czynem sprawcy a szkodą. Na gruncie polskiego prawa zobowiązań przyjęto zasadę przyczynowości, wyrażoną w art. 361 § 1 k.c., wedle którego zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła. Wskazane ujęcie związku przyczynowego wyznacza jednocześnie granice odpowiedzialności odszkodowawczej, ograniczając ją do normalnych następstw postępowania zobowiązanego lub zdarzeń, z którymi ustawa łączy jego obowiązek odszkodowawczy. W literaturze i judykaturze przyjęto, iż kryterium normalności odpowiada teorii adekwatnego związku przyczynowego. Charakterystyczne dla niej jest to, że wśród wszelkich warunków wystąpienia szkody przypisuje ona prawną doniosłość tylko tym, które zwiększają prawdopodobieństwo wystąpienia badanego skutku. *Tak rozumiane ujęcie adekwatnego związku przyczynowego pozwala na uznanie prawnej doniosłości tych skutków, które są dla badanego zdarzenia zwykłe (typowe, normalne), a na odrzucenie takich, które oceniamy jako niezwykłe, nietypowe, nienormalne* (Z. Banaszczyk, j.w., art 361 Nb 9).

A zatem, w sytuacji rozpakowania i napoczęcia towaru przez konsumenta, i przez to spowodowania utraty wartości towaru w stopniu uniemożliwiającym jego oferowanie do sprzedaży, Spółka może ponieść szkodę, jednakże w wysokości nie przewyższającej wartości uszkodzonego lub ukradzonego towaru. Oczywiście Spółka może domagać się odszkodowania od konsumenta, o ile wykaze ona, iż szkoda pozostaje w normalnym związku z bezprawnym zachowaniem konsumenta, samemu zaś konsumentowi można przypisać winę w subiektywnym znaczeniu. Należy zauważyć, iż w trakcie postępowania Spółka nie wykazała, iż koszty w postaci wynagrodzenia pracowników ochrony i innych działów pozostają w jakimkolwiek związku z działaniem konsumenta powodującym uszczerbek w postaci utraty wartości towarów oferowanych do sprzedaży. W szczególności nie wykazano, iż zatrudniani przez Spółkę pracownicy otrzymują wynagrodzenie za

wykonanie konkretnych czynności, co rodziłoby po stronie Spółki obowiązek zapłaty wynagrodzenia za wykonanie jakichkolwiek czynności dodatkowych, takich jak interwencja, czynności wyjaśniające i dokumentacyjne, czynności księgowo-rozliczeniowe. Nie wykazano również, iż wykonywanie tych czynności przez pracowników powoduje zwiększenie ich wymiaru czasu pracy i przez to wpływa na wysokość należnego im wynagrodzenia. Skoro zaś Spółka wskazała, iż prowadzi „szereg różnego rodzaju działań mających na celu zapobieganie kradzieży w placówkach handlowych i zagwarantowanie bezpieczeństwa na terenie sklepów”, w tym „wprowadzanie coraz doskonalszych systemów monitoringu, przeprowadzanie szkoleń dla pracowników obsługujących stoiska handlowe oraz personelu ochrony”, należy wywieść, iż czynności związane z interwencją w przypadkach kradzieży towarów czy nieuprawnionego ich rozpakowania i napoczęcia, pozostają w normalnym zakresie czynności służbowych wykonywanych przez pracowników zatrudnianych przez Spółkę. W tej sytuacji nie jest dopuszczalne tego rodzaju przerzucanie kosztów wykonywania działalności gospodarczej na konsumentów, a żądanie przez Spółkę odszkodowania w wysokości przenoszącej rzeczywisty uszczerbek, tj. utraconą wartość towarów oferowanych do sprzedaży, jest nieuprawnione. Brak jest bowiem związku pomiędzy poniesioną przez „real” szkodą, a kwotą żadaną dodatkowo obok ceny towaru.

Nie można powiedzieć, iż spełnienie przez konsumenta żądania zapłaty określonej sumy pieniężnej obok ceny rozpakowanego towaru nosi cechy polubownego załatwienia sprawy. Jak bowiem wynika z wyjaśnień udzielonych przez Spółkę na etapie postępowania wyjaśniającego, w sytuacji, gdy klient nie godzi się na zaproponowane przez pracowników sklepu „real” rozwiązanie, wzywana jest Policja. Proponowany przez Spółkę klientom sposób naprawienia wyrządzonej szkody jest więc *de facto* wymuszany poprzez zagrożenie odpowiedzialnością karną. Dodatkowa kwota płacona przez konsumenta obok ceny towaru to rodzaj okupu, zapłaty za odstąpienie od ścigania. W tym miejscu należy również zwrócić uwagę, iż nieuprawnione jest dokonywanie przez Spółkę kwalifikacji czynów konsumentów jako kradzieży, nawet jeżeli Spółka posiada dowody, na podstawie których narzuca się stwierdzenie, iż działanie sprawcy wypełnia znamiona czynu zabronionego. Przedsiębiorca nie jest uprawniony do stwierdzenia, iż określona osoba jest winna popełnienia czynu stanowiącego przestępstwo lub wykroczenie. A zatem, w sytuacji gdy pracownicy Spółki podejrzewają konsumenta o dokonanie kradzieży, nawet jeżeli osoba została ujęta „na gorącym uczynku” przestępstwa i zebrano dowody świadczące o jej winie, powinni oni wezwać na miejsce zdarzenia służby odpowiedzialne za ściganie przestępstw i wykroczeń. Nie jest natomiast dopuszczalne żądanie – obok ceny skradzionego towaru – dodatkowej kwoty za cenę odstąpienia od zawiadomienia organów ścigania.

Z powyższych względów należy stwierdzić, iż oceniane w niniejszej sprawie działania Spółki nie znajdują oparcia w obowiązujących przepisach prawa. Wobec ich sprzeczności z obowiązującym porządkiem prawnym, należy uznać, iż została spełniona przesłanka bezprawności, niezbędna do uznania działań za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Za sprzeczne z art. 23a ustawy o ochronie (...) można uznać tylko takie bezprawne działanie, które jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Jak wskazał ustawodawca w w/w przepisie, nie jest zbiorowym interesem

konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, że określone działanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów możemy mówić wówczas, gdy jest ono skierowane do bliżej nieokreślonego, szerszego kręgu konsumentów. Należy zauważyć, iż Spółka „real” posiada rozwiniętą sieć handlu detalicznego, obejmującą 27 placówek na terenie całego kraju. W sklepach tych oferowany jest szeroki asortyment towarów, zarówno spożywczych, jak i przemysłowych. Oferta Spółki skierowana jest praktycznie do nieograniczonego kręgu konsumentów. W związku z tym praktycznie każdy konsument może stać się adresatem żądania zapłaty dodatkowej kwoty obok ceny rozpakowanego towaru. Nie chodzi tutaj jedynie o osoby działające w oczywistej złej wierze, ale także o konsumentów działających w zaufaniu do sprzedawcy, który stosownie do art. 3 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), jest obowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru towaru konsumpcyjnego i sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów. O szerokim zasięgu praktyki ocenianej w niniejszym postępowaniu świadczy fakt, iż w okresie od 01.01.2004 r. do 07.04.2005 r. Spółka dochodziła zapłaty od klientów w 7181 przypadkach, przy czym żądanie jej zostało spełnione w 6664 przypadkach.

Należy zatem stwierdzić, iż wobec szerokiego zasięgu stosowania działań Spółki ocenianych w niniejszej sprawie, godzą one w zbiorowe interesy konsumentów. A zatem spełniona jest druga spośród przesłanek wymienionych w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...).

Wobec spełnienia przesłanek uznania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Spółki polegającego na żądaniu od konsumentów, obok ceny towaru, dodatkowej kwoty pieniężnej w razie rozpakowania i napoczęcia towaru, bez jednoczesnego wyrażenia woli jego zakupu, jak również występowaniu z analogicznym żądaniem wobec osób podejrzanych o dokonanie kradzieży towarów, Prezes Urzędu uznał za zasadne wydać decyzję, o której mowa w art. 23c ust. 1 ustawy o ochronie (...).

Wobec powyższego należało orzec, jak w punkcie I sentencji.

W punkcie II sentencji Prezes Urzędu nakazał Spółce publikację sentencji niniejszej decyzji, na koszt w/w Spółki, w wydaniu piątkowym wybranego dziennika o zasięgu ogólnopolskim, na stronie drugiej, w wyróżnionej ramce, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji. Jak stanowi art. 23c ust. 2 ustawy o ochronie (...), w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji; może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, iż jednorazowe opublikowanie sentencji decyzji w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim, w wydaniu piątkowym, które na ogół trafia do większej liczby czytelników, jest wystarczające dla poinformowania poszkodowanych praktyką konsumentów, zainteresowanych ewentualnym wystąpieniem przeciwko Spółce na drogę sądową na podstawie przepisów

Kodeksu cywilnego o bezpodstawnym wzbogaceniu. Nałożony na Spółkę obowiązek ma również na celu zapewnienie wykonania nakazu zaniechania praktyki.

Mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w punkcie II sentencji.

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Z upoważnienia Prezesa UOKiK decyzję podpisała Dyrektor Delegatury UOKiK w Lublinie Ewa Wiszniowska