



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

Aleja Piłsudskiego 8
90-051 Łódź, P - 73
Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12
E-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO/61-31/04/AS

Łódź, dnia 19 sierpnia 2004 r.

DECYZJA Nr 4/2004

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r., nr 86, poz. 804 z późn. 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 z urzędu przeciwko

działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, wskazane w art. 23a w. w. ustawy, bezprawne działania przedsiębiorcy polegające na:

1. Stosowaniu w toku postępowania reklamacyjnego formularza nie uwzględniającego prawa konsumenta do wyboru żądania na wypadek niezgodności towaru z umową zgodnie 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.)
2. Stosowaniu w toku postępowania reklamacyjnego formularza zastrzegającego od 14 do 21 dni na rozpatrzenie reklamacji sprzecznie z art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego
3. Zastrzeganiu terminu od 14 do 21 dni na rozpatrzenie reklamacji sprzecznie z art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego

i stwierdza zaniechanie ich stosowania z dniem 14 maja 2004 r.

Uzasadnienie

I. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Łodzi (zwany dalej Urzędem) wpłynęła informacja od Klubu Federacji Konsumentów w Kielcach o podejrzeniu stosowania przez druków zgłoszeń reklamacyjnych niezgodnych z przepisami 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.) – zwana dalej ustawą o sprzedaży (...). W oparciu o powyższą informację organ antymonopolowy wszczął w dniu 11 maja 2004 r. postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy stosuje w postępowaniu reklamacyjnym druki zawierające postanowienia sprzeczne z zapisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r., nr 86, poz. 804 z późn. zm.) – zwana dalej ustawą o ochronie (...). W ramach niniejszego postępowania przeprowadzono na podstawie art. 57 ustawy o ochronie (...) bezpośrednią kontrolę w trzech sklepach należących do to jest w sklepie przy Zebrane w toku kontroli materiały potwierdziły naruszanie przepisu art. 23a ustawy o ochronie (...) przez w toku postępowania reklamacyjnego.

Z uwagi na powyższe w dniu 27 maja 2004 r. Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi w imieniu Prezesa Urzędu mocą postanowienia nr 1 wszczęła postępowanie w sprawie stosowania przez praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu polegającym na stosowaniu w toku postępowania reklamacyjnego formularza nie uwzględniającego prawa konsumenta do wyboru żądania na wypadek niezgodności towaru z umową zgodnie 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.), co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu polegającym na stosowaniu w toku postępowania reklamacyjnego formularza zastrzegającego od 14 do 21 dni na rozpatrzenie reklamacji sprzecznie z art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu polegającym na zastrzeganiu terminu od 14 do 21 dni na rozpatrzenie reklamacji sprzecznie z art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odpowiadając na postawione zarzut oświadczyła, iż użycie w kilku przypadkach druków niezgodnych z prawem wynikało z faktu, iż nie zostały one zniszczone i przez to użyto je omyłkowo. Ponadto wyjaśniła, iż od dnia przeprowadzenia przez Urząd bezpośredniej kontroli, t. j. od 11 maja 2004 r., formularze reklamacyjne zawierające zapisy sprzeczne z ustawą o sprzedaży (...) zostały wycofane z użycia. W odniesieniu do zarzutu nr 2 i 3 przedsiębiorca oświadczył, iż pomimo istniejącego zapisu o rozpatrywaniu reklamacji w terminie od 14 do 21 dni (zarówno w formie gotowego zapisu na druku jak i zastrzeżenie takiego terminu poprzez wpisanie go w odpowiednią rubrykę), zawsze rozpatrywano je w ciągu 14 dni, a zastrzeżenie takiego terminu przez pracowników było efektem pomyłki i nie miało na celu naruszania interesów konsumentów.

Na dowód w piśmie z dnia 11 czerwca 2004 r. przedsiębiorca przedstawił druk protokołu reklamacyjnego i zgłoszenia reklamacyjnego nie zawierający zapisów bądź braków sprzecznych z postanowieniami ustawy o sprzedaży (...). Urząd uznał powyższy dowód za niewystarczający i z uwagi na brzmienie art. 23e ust. 3 ustawy o ochronie (...) wezwał pismem z dnia 7 lipca 2004 r. do przedstawienia dodatkowych dowodów na poparcie

oświadczenia o zaniechaniu stosowania zarzucanych praktyk. W dniu 15 lipca 2004 r. wpłynęło do Urzędu pismo z załącznikami w postaci kserokopii wypełnionych druków reklamacyjnych od dnia 14 maja 2004 r. z trzech kontrolowanych w dniach 12 - 13 maja 2004 r. sklepów.

II. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

- 1.
2. W dniach kontroli, t. j. 12 i 13 maja 2004 r., w trzech sklepach stosowano 4 rodzaje druków do celów postępowania reklamacyjnego. Były to:
 - zgłoszenie reklamacyjne stosowane w sklepie przy zawierające w punkcie 9 zapis „termin rozpatrzenia reklamacji 14-21 dni” oraz nie uwzględniające prawa konsumenta do wyboru żądania na wypadek stwierdzenia niezgodności towaru z umową (dowód: protokół kontroli oraz załącznik nr 1 do protokołu kontroli sklepu „, karta 7 – 8 oraz 10; protokół kontroli oraz załącznik nr 3 do protokołu kontroli sklepu
 - zgłoszenie reklamacyjne z logo stosowane do wyrobów firmy
 - protokół reklamacyjny stosowany w sklepie przy
 - zgłoszenie reklamacyjne z logo Nike stosowane do wyrobów tej firmy w sklepie przy
3. Na części druków reklamacyjnych zawierających miejsce do wpisania terminu rozpatrzenia reklamacji pracownicy przyjmujący zgłoszenie niezgodności towaru z umową zastrzegali termin od 14 do 21 dni na rozpatrzenie reklamacji (dowód: załączniki do protokołów
4. Około trzy miesiące przed dniem przeprowadzenia kontroli (w lutym 2004 r.) - pracownicy nie potrafili precyzyjnie określić tego terminu - przedsiębiorca wycofał z użytku:
 - zgłoszenie reklamacyjne z logo nie uwzględniające prawa konsumenta do wyboru żądania na wypadek stwierdzenia niezgodności towaru z umową stosowane do wyrobów tej firmy ze sklepów przy
 - zgłoszenie reklamacyjne ze sklepu przy zawierające w punkcie 9 zapis „termin rozpatrzenia reklamacji 14-21 dni” oraz nie uwzględniające prawa konsumenta do wyboru żądania na wypadek stwierdzenia niezgodności towaru z umową (druk tożsamy z wymienionym na pierwszym miejscu w punkcie II. 2)

III. Prezes Urzędu ustalił następujący stan prawny:

Przepis art. 1 ustawy o sprzedaży (...) wskazuje, iż stosuje się ją do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która nabywa tę rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Przepis art. 4 ustawy o sprzedaży (...) przewiduje odpowiedzialność sprzedawcy wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową.

Przepis art. 8 niniejszej ustawy (ust. 1 i 4) określa uprawnienia kupującego na wypadek niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W pierwszej kolejności kupujący może skorzystać ze środków zmierzających do przywrócenia stanu zgodnego z umową, czyli z nieodpłatnej naprawy albo wymiany towaru na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. W drugiej kolejności ustawa przewiduje możliwość żądania stosownego obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Nie budzi wątpliwości, iż to konsument jest uprawniony do wyboru roszczenia przysługującego mu na podstawie art. 8 ustawy o sprzedaży (...). Świadczy o tym brzmienie art. 8 ust. 1 zd. 1 „...kupujący może żądać...”.

Art. 8 ust. 3 tej ustawy stanowi, że sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, winien ustosunkować się do niego w ciągu 14 dni. W przeciwnym wypadku uważa się, że uznał je za uzasadnione.

Art. 355 kodeksu cywilnego nakłada na dłużnika obowiązek zachowania należytej staranności: Dłużnik obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju. Należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności.

IV. Oceniając przedstawiony stan faktyczny i prawny organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Przesłankami zaistnienia zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest więc:

- 1 działanie przedsiębiorcy
- 2 naruszające zbiorowy interes konsumentów
- 3 noszące znamiona bezprawności.

Ad. 1, jak zostało wskazane na wstępie, jako spółka prawa handlowego prowadzi między innymi działalność polegającą na sprzedaży detalicznej odzieży, obuwia i wyrobów skórzanych, artykułów sportowych (dowód: wyciąg z KRS, karta 61 – 65). Jest więc przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt. 1 ustawy o ochronie (...).

Ad 2 Przepisy ustawy o ochronie nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia z takim interesem gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta tego przedsiębiorcy, czyli gdy są powszechne.

W niniejszej sprawie mamy do czynienia z powszechnym naruszeniem praw nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zakupili towary firmy w jednym ze sklepów i dokonali do dnia kontroli zgłoszenia niezgodności towaru z umową, a w przypadku towarów firmy w terminie do około trzech miesięcy przed przeprowadzeniem kontroli. Wynika to z faktu, iż reklamacje towarów tych firm były sporządzane w sklepach na drukach nie uwzględniających prawa konsumenta do wyboru żądania na wypadek niezgodności towaru z umową oraz zastrzegających sprzecznie z art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży (...) od 14 do 21 dni na rozpatrzenie reklamacji (dowód: protokół kontroli oraz załącznik nr 1, 3 i 4 do protokołu kontroli sklepu z dnia 13 maja 2004 r., karta 7 – 8, 10, 12 - 13; protokół kontroli oraz załącznik nr 3 do protokołu kontroli sklepu z dnia 13 maja 2004 r., karta 23 – 24 oraz 29; protokół oraz załącznik nr 3 i 4 oraz 11 i 12 do protokołu kontroli sklepu z dnia 13 maja 2004 r., karta 44, 49 – 50, 57 - 58;).

Urząd nie dał wiary twierdzeniu zawartemu w piśmie z dnia 11 czerwca 2004 r., iż druki te nie zostały zniszczone i przez to pomyłkowo użyte przez pracowników, ponieważ były to jedyne druki, na których przyjmowano zgłoszenia reklamacji

Ponadto każdy potencjalny konsument zgłaszający niezgodność towaru sprzedawanego przez z umową był narażony na zastrzeżenie w zgłoszeniu reklamacyjnym terminu od 14 do 21 dni na rozpatrzenie reklamacji poprzez wpisanie takiego terminu przez przyjmującego zgłoszenie pracownika (dowód: załączniki do protokołów kontroli sklepów

Nie przekonuje wyjaśnienie że termin taki został zastrzeżony przez pracowników omyłkowo, gdyż przeczy temu skala zjawiska. Zastrzeżenie takiego terminu mogło w istocie nie mieć, jak twierdzi, na celu godzenia w interesy konsumentów, a wynikać na przykład z nieznamienia przepisu art. 8 ustawy o sprzedaży (...) przez pracowników. Powyższe fakty

wskazują na narażenie każdego potencjalnego klienta zgłaszającego reklamację na zastrzeżenie terminu od 14 do 21 dni na rozpatrzenie reklamacji.

Z ustaleń kontrolnych wynika, że przedsiębiorca nie wykazał należytej staranności w wypełnianiu ciążących na nim obowiązków wynikających ze stosunku zobowiązaniowego. O naruszeniu obowiązku należytej staranności świadczy brak ujednoczenia formularzy stosowanych do przyjęcia zgłoszeń niezgodności towaru tej samej firmy z umową we wszystkich sklepach, rozbieżności w zastrzeganiu przez pracowników terminu na rozpatrzenie reklamacji (14 albo od 14 do 21 dni) oraz fakt, iż druki zawierające kwestionowane przez Urząd braki i zapisy zostały wycofane na około trzy miesiące przed kontrolą z jednego tylko sklepu. Przedsiębiorca jako profesjonalista wykazał się brakiem sumienności wobec swoich kontrahentów. Wyżej wskazane okoliczności stały się przyczyną naruszenia przez praw konsumentów w toku postępowania reklamacyjnego.

Powyższe fakty dowodzą twierdzenie, iż zachowanie nie nosiło znamion jednostkowego i wyjątkowego, lecz naruszało uprawnienia określonego kręgu kupujących. Działania te były powszechne we wszystkich sklepach a co za tym idzie, każdy klient zgłaszający reklamację był narażony na naruszenie swych praw. To zdaniem Prezesa Urzędu świadczy o fakcie, że został naruszony zbiorowy interes konsumentów.

Ad 3 Na mocy art. 23a ustawy o ochronie (...) zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed bezprawnymi działaniami przedsiębiorcy. Bezprawność to sprzeczność zachowania z przepisami prawa zawartymi w różnych jego gałęziach oraz z zasadami współżycia społecznego. Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Istotnym jest również fakt, iż bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Zdaniem Prezesa Urzędu działanie polegające na:

- stosowaniu w toku postępowania reklamacyjnego formularza nie uwzględniającego prawa konsumenta do wyboru żądania na wypadek niezgodności towaru z umową
- stosowaniu w toku postępowania reklamacyjnego formularza zastrzegającego od 14 do 21 dni na rozpatrzenie reklamacji
- zastrzeganiu terminu od 14 do 21 dni na rozpatrzenie reklamacji przez pracowników poprzez wpisanie takiego terminu na formularzu zawierającym punkt: „Termin rozpatrzenia.....”

stanowi naruszenie przepisu art. 8 ustawy o sprzedaży (...), a co za tym idzie, jest bezprawne.

jak zostało wskazane na wstępie, jako spółka prawa handlowego prowadzi między innymi działalność polegającą na sprzedaży detalicznej odzieży, obuwia i wyrobów skórzanych, artykułów sportowych (dowód: wyciąg z KRS, karta 61 – 65). Powszechnie znanym jest fakt, iż nabywcami takich wyrobów są osoby fizyczne, które nabywają je do prywatnego użytku niezwiązanego z prowadzoną działalnością gospodarczą. Nie ulega więc wątpliwości, że przepisy niniejszej ustawy mają zastosowanie do sprzedaży towarów dokonywanej przez

Zdaniem Prezesa Urzędu niezamieszczenie w druku służącym do spisania zgłoszenia reklamacyjnego punktu, w którym przyjmujący zgłoszenie reklamacji pracownik mógłby zanotować żądanie konsumenta, narusza przepis art. 8 ustawy o sprzedaży (...). Nie budzi wątpliwości, iż to konsument jest uprawniony do wyboru roszczenia przysługującego mu na podstawie art. 8 ustawy o sprzedaży (...). Świadczy o tym brzmienie art. 8 ust. 1 zd. 1 „...kupujący może żądać...”.

Rozwiązanie zastosowane przez w formularzu służącym do przyjęcia zgłoszenia niezgodności towaru z umową powodowało, iż w praktyce to przedsiębiorca dokonywał wyboru sposobu załatwienia reklamacji, przez co ograniczał swoją odpowiedzialność wynikającą z art. 4 ust. 1 w zw. z art. 8 ustawy o sprzedaży (...) oraz możliwość realizacji

ustawowych uprawnień przez konsumentów. Prowadziło to do uprzywilejowania jego pozycji wobec konsumenta, gdyż sugerowało, że konsumentowi nie przysługuje możliwość wyboru żądania. Konsument mógł przez to rezygnować z dochodzenia roszczeń przeciwko , będąc w przekonaniu, że to sprzedawca ma prawo do podjęcia decyzji co do sposobu rozpatrzenia jego reklamacji.

Art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży (...) stanowi, że sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, winien ustosunkować się do niego w ciągu 14 dni. W przeciwnym wypadku uważa się, że uznał je za uzasadnione. Stosując druki zawierające zapis „termin rozpatrzenia reklamacji 14 - 21 dni” oraz zastrzegając taki termin na drukach zawierających punkt „Termin rozpatrzenia” przedsiębiorca łamał ww. przepis. Działanie takie jest szczególnie rażącym naruszeniem praw konsumentów w świetle brzmienia art. 8 ust. 3 in fine, który wprowadza regułę, iż jeśli przedsiębiorca przekroczy termin 14 dni, uważa się, że uznał żądanie konsumenta za uzasadnione.

Konsekwencją tych działań była dezinformacja konsumentów co do przysługujących im w toku postępowania reklamacyjnego praw. Z jednej strony udzielano im nieprawdziwej informacji, iż przedsiębiorca może ustosunkować się do zgłoszenia reklamacyjnego w ciągu 14 – 21 dni, a z drugiej nie udzielano im informacji o przysługującym prawie do zgłoszenia żądania co do sposobu realizacji odpowiedzialności przedsiębiorcy wskazanej w art. 4 ustawy o sprzedaży (...).

Jak zostało powyżej wykazane, działania nosiły znamiona bezprawności i godziły w zbiorowe interesy konsumentów. Dlatego też należało je uznać za wypełniające znamiona praktyki opisanej w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...).

W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów podnosiła, iż od dnia przeprowadzenia bezpośredniej kontroli w jej sklepach (w piśmie z dnia 11 czerwca 2004 r. użyto zwrotu „od dnia kontroli t. j. 11 maja 2004 r.”, podczas gdy kontrola w sklepach była przeprowadzona w dniach 12-13 maja 2004 r.) zaprzestała stosowania tych praktyk. Na dowód tego twierdzenia spółka przedstawiła formularze zgłoszenia reklamacyjnego nie zawierające zapisów oraz braków kwestionowanych przez Urząd (dowód: pismo z dnia 11 czerwca 2004 r., karta 60, 66 – 67) oraz w odpowiedzi na wezwanie Urzędu kserokopie wszystkich zgłoszeń reklamacyjnych przyjętych od konsumentów w skontrolowanych sklepach od dnia zakończenia kontroli (dowód: pismo z dnia 14 sierpnia 2004 r. wraz z załącznikami, karta 73 – 95). Powyższe dokumenty spełniały wymogi art. 46 ustawy o ochronie (...). Z uwagi na fakt, iż Urząd uznał przedstawione w sprawie dowody za wiarygodne i przekonywujące, stwierdził zaniechanie stosowania przez praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów od dnia następnego po dniu przeprowadzenia kontroli, to jest od 14 maja 2004 r.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...) oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania wskazanych w art. 23e ustawy o ochronie (...) organ antymonopolowy orzekł 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 odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatury w Łodzi.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i
Konsumentów Dyrektor Delegatury
w Łodzi

Iwona BIELSKA

Otrzymuje:

