



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-14/05/MZ

Warszawa, dn. 01 grudnia 2005 r.

DECYZJA Nr RWA – 33/2005

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 (tekst jedn. 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 z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez spółkę CCC S.A. z siedzibą w Polkowicach Dolnych polegającą na umieszczeniu w treści wzorów zgłoszenia niezgodności towaru z umową postanowienia w brzmieniu: *„Klient zobowiązał się w terminie 14 dni odebrać decyzję dotyczącą ustosunkowania się sprzedającego do żądań kupującego bez dodatkowego poinformowania. Klauzulę podpisano za zgodą konsumenta”*, które narusza przepisy 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.), poprzez nałożenie na kupujących obowiązków niewynikających z ww. ustawy, które zmniejszają ryzyko odpowiedzialności sprzedawcy co do konsekwencji nierozpatrzenia reklamacji w terminie, co stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 września 2005 r.**

UZASADNIENIE

W dniu 29 lipca 2005 r. zostało wszczęte z urzędu – w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez spółkę CCC S.A. z siedzibą w Polkowicach Dolnych (dalej jako: CCC S.A. lub Spółka) praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na umieszczeniu w treści wzorów zgłoszenia niezgodności towaru z umową postanowienia o następującej treści:

„Klient zobowiązał się w terminie 14 dni odebrać decyzję dotyczącą ustosunkowania się sprzedającego do żądań kupującego bez dodatkowego poinformowania. Klauzulę podpisano za zgoda konsumenta”.

Podstawę wszczęcia niniejszego postępowania stanowił wzorec formularza zgłoszenia niezgodności towaru z umową stosowany w postępowaniu reklamacyjnym przez spółkę CCC S.A., uzyskany przez Prezesa Urzędu z dwóch różnych źródeł, co prowadziło do wniosku, iż jest on powszechnie stosowany.

Analiza treści ww. wzorca - w ocenie Prezesa Urzędu - budziła podejrzenie, iż został on opracowany w sposób niezgodny 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.). CCC S.A. umieściła bowiem w zgłoszeniu reklamacyjnym zapis, który nakłada na konsumenta obowiązek odbioru decyzji w sprawie reklamacji w terminie 14 dni, co może prowadzić do zwolnienia sprzedawcy z odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu. Zdaniem Prezesa Urzędu, tak sformułowany zapis we wzorcu reklamacyjnym pozwala na uniknięcie przez sprzedawcę - CCC S.A. skutków wynikających z dyspozycji art. 8 ust. 3 powołanej ustawy. Zgodnie z treścią tego przepisu, jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru konsumpcyjnego niezgodnego z umową do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał te żądanie za uzasadnione.

Prezes Urzędu powyższy zapis zakwalifikował jako mogący naruszyć przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, poprzez nałożenie na kupujących obowiązków niewynikających z ww. ustawy, które zmniejszają ryzyko odpowiedzialności sprzedawcy co do konsekwencji nierozpatrzenia reklamacji w terminie, co mogło stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz na wezwanie do przekazania informacji i dokumentów, Spółka stwierdziła, iż forma udzielania odpowiedzi na reklamację nie jest uregulowana w przepisach ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i podniosła, że kwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorec nie jest już stosowany w postępowaniu reklamacyjnym z wyjątkiem sytuacji awaryjnych. Spółka przekazała aktualnie stosowany formularz zgłoszenia niezgodności towaru z umową, który nie zawierał kwestionowanego przez Prezesa Urzędu postanowienia (pismo z dnia 16 sierpnia 2005 r.).

W toku postępowania, pismem z dnia 14 października 2005 r. Spółka złożyła dalsze wyjaśnienia w sprawie. Wskazała, iż stare druki reklamacyjne były wykorzystane w postępowaniu reklamacyjnym do dnia 6 września 2005 r., w którym to sklepy należące do CCC S.A. zostały zobowiązane do stosowania nowych wzorów formularzy reklamacyjnych.

Pismem z dnia 27 października 2005 r. Prezes Urzędu wezwał CCC S.A. do uzupełnienia braków formalnych przekazanych przez nią dokumentów i zawiadomił o przedłużeniu terminu zakończenia postępowania do dnia 30 listopada 2005 r.

W piśmie z dnia 9 listopada Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony termin na zapoznanie się strony z aktami sprawy.

Mimo stosownego zawiadomienia CCC S.A. nie skorzystała z uprawnienia do zapoznania się z całością akt.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Spółka CCC S.A. z siedzibą w Polkowicach Dolnych jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000211692. Zgodnie z treścią wpisu, przedmiotem działalności Spółki jest m.in.: produkcja i sprzedaż detaliczna obuwia oraz wyrobów skórzanych. CCC S.A. wchodzi w skład Grupy Kapitałowej CCC, która jest jednym z największych producentów obuwia w Polsce. Sprzedaż obuwia prowadzona jest pod marką CCC przez własne salony firmowe oraz salony działające na zasadzie franczyzy. Zgodnie z informacjami podanymi na stronie internetowej Spółki (www.ccc.com.pl) - według stanu na koniec września 2005 r. na sieć salonów CCC składały się: sklepy franczyzowane – 133 salony i sklepy własne – 94 salony.

Sklepy działające w ramach sieci CCC nie stosują jednakowo brzmiących wzorów zgłoszenia niezgodności towaru z umową. Wynika to z faktu, iż Spółka nie obliguje swoich kontrahentów (franczyzobiorców) do stosowania takich samych wzorów formularzy reklamacyjnych. Jednakże wobec sklepów bezpośrednio podległych spółce CCC S.A., a więc 94 własnych salonów sprzedaży CCC S.A., Spółka prowadzi jednolitą politykę reklamacyjną i zobowiązuje sklepy do stosowania jednolitych wzorców w obrocie konsumenckim.

CCC S.A. opracowała wzorec zgłoszenia niezgodności towaru z umową, określający tryb postępowania reklamacyjnego w przypadku, gdy sprzedany towar jest niezgodny z umową. Jest to gotowy formularz sporządzony w formie druku akcydensowego. Formularz zawiera kilka wydzielonych pól, w których sprzedawca wpisuje dane konsumenta, określa przedmiot reklamacji a następnie umieszcza żądanie konsumenta. Na formularzu znajduje się informacja, iż sprzedawca w terminie 14 dni, licząc od dnia złożenia reklamacji, ustosunkuje się do zgłoszonych roszczeń, a także, że do rozpatrzenia reklamacji mają zastosowanie przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Pod wyżej wskazaną informacją został zamieszczony zapis o następującej treści:

„Klient zobowiązał się w terminie 14 dni odebrać decyzję dotyczącą ustosunkowania się sprzedającego do żądań kupującego bez dodatkowego poinformowania. Klauzulę podpisano za zgodą klienta.”

Stosownie do przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową, np. gdy jego właściwości nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju lub towar nie nadaje do celu, do jakiego jest zwykle używany. W przypadku wystąpienia owej niezgodności, konsument może domagać się od sprzedawcy doprowadzenia towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy. Podstawowym warunkiem dochodzenia odpowiedzialności jest zawiadomienie sprzedawcy o stwierdzeniu takiej niezgodności w terminie dwóch miesięcy.

Sprzedawca jest zobowiązany do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji sprzedanego przez siebie towaru. Jeśli w chwili zgłoszenia przez konsumenta reklamacji sprzedawca nie może ocenić jej zasadności - to ma obowiązek w terminie 14 dni poinformować kupującego o uznaniu lub o odmowie uznania reklamacji. Art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej stanowi, że *„jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1 (tj. doprowadzenie towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową) nie ustosunkował się do jego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione”*.

CCC S.A. ustosunkowując się pismem dnia 16 sierpnia 2005 r. do sformułowanych przez Prezesa Urzędu zarzutów podniosła, iż wobec trudności związanych z nieprecyzyjnym i niekorzystnym dla sprzedawców przepisem art. 8 ust. 3 ww. ustawy, który nie reguluje

formy udzielenia odpowiedzi na reklamacje, konieczne jest uzgodnienie z konsumentem sposobu powiadomienia o jej rozpatrzeniu. Natomiast nieudzieleniem przez sprzedawcę odpowiedzi w terminie 14 dni zainteresowany będzie na pewno konsument gdyż, w ten sposób jego żądania zostaną uznane. Stąd też intencją zamieszczenia kwestionowanego zapisu było zobligowanie kupującego do osobistego odbioru reklamacji.

Spółka oświadczyła, iż konsument odbierając decyzję po upływie terminu 14 dni nie ponosi żadnych konsekwencji, w szczególności decyzja sprzedawcy nie zmienia się do momentu jej odbioru.

Ponadto Spółka wyjaśniła, iż wzorzec posiadany przez Prezesa Urzędu, w którym znajduje się kwestionowany zapis został zastąpiony nowym wzorcem, z którego treść postanowienia została usunięta.

Jednocześnie Spółka podniosła, iż jest w posiadaniu zapasu starych druków reklamacyjnych (zawierających kwestionowane postanowienie), wykorzystywanych w sklepach w sytuacjach awaryjnych (np. w sytuacji braku dostępu do komputera sklepowego, na którym wystawiane są formularze reklamacyjne).

Spółka składając dalsze wyjaśnienia poinformowała, iż stare druki reklamacyjne wykorzystywane są w wypadkach, gdy z powodu dużej ilości kupujących w sklepie, sprzedawcy mają ograniczony dostęp do znajdujących się na terenie sklepów komputerów, na których wystawiane są przedmiotowe formularze. W takim przypadku sprzedawca korzystając z posiadanego przez sklep zapasu starych druków, przyjmuje reklamację na takim właśnie druku wypełniając go ręcznie. Spółka oświadczyła również, iż z 94 sklepów podległych CCC S.A. 38 placówek korzystało ze starych druków. Procentowy udział reklamacji złożonych z wykorzystaniem starych druków reklamacyjnych w ogólnej liczbie reklamacji wynosi 30% wszystkich reklamacji przyjętych w sklepach podległych CCC S.A. (pismo z dnia 10 października 2005 r.)

CCC S.A. poinformowała, iż od dnia 6 września 2005 r. nie stosuje starych wzorów formularzy reklamacyjnych. Z dniem 6 września 2005 r. sklepy podległe Spółce zostały zobowiązane do stosowania nowych wzorów formularzy niezgodności towaru z umową (pismo z dnia 10 października 2005r.). Spółka przekazała aktualnie stosowany formularz zgłoszenia niezgodności towaru z umową, w którym treść spornego postanowienia została zmieniona na postanowienie w brzmieniu „*strony ustaliły następujący sposób powiadomienia...*”. Przedstawiony przez Spółkę nowy wzorzec zgłoszenia niezgodności towaru z umową nie zawierał postanowień sprzecznych z przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

CCC S.A. poinformowała również, iż przy składaniu reklamacji, konsumenci są przez sprzedawcę informowani o możliwych sposobach powiadomienia o rozpatrzeniu niezgodności towaru z umową a następnie strony ustalają w jakim trybie zostanie powiadomiony w konkretnym wypadku konsument. CCC S.A. podała iż, procentowy udział poszczególnych sposobów powiadamiania przedstawia się następująco:

- konsument osobiście odbiera decyzje o rozpatrzeniu reklamacji - 60%,
- powiadomienie listowne konsumenta- 15%,
- powiadomienie telefoniczne (kontakt telefoniczne do konsumenta) - 10%,
- powiadomienie telefoniczne (kontakt telefoniczny ze strony konsumenta) i osobisty odbiór reklamacji – 5%,
- powiadomienie telefoniczne konsumenta i przesłanie decyzji na adres konsumenta – 5%.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

W myśl art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „*przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, przy czym nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.*” Na mocy powołanego przepisu zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na bezprawnych działaniach przedsiębiorców.

Bezprawność, do której odwołuje się ustawodawca, oznacza sprzeczność z prawem (z przepisami innych ustaw), a także z zasadami współżycia społecznego oraz z dobrymi obyczajami. Stanowisko takie znajduje oparcie w uzasadnieniu projektu rządowego ustawy nowelizacyjnej, która wprowadziła do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przepisy regulujące postępowanie w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (ustawa z dnia 5 lipca 2002 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawy - Kodeks postępowania cywilnego i ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji; Dz. U. Nr 129, poz. 1102), zgodnie z którym „*same przepisy art. 23a – 23d [ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów] nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów*” (druk sejmowy nr 366, s. 20).

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w przeważającej mierze mają charakter przepisów procesowych. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia wydania decyzji znajdują się w innych ustawach, poza ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu dokonuje analizy dopuszczalności zachowania przedsiębiorcy w świetle przepisów innych ustaw, stosując zaś art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stwierdza, czy zachowanie takie, jeżeli nosi cechy bezprawności, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

A zatem, aby określone działanie przedsiębiorcy mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu musi wykazać, iż zachowanie przedsiębiorcy spełnia łącznie trzy przesłanki:

1. jest bezprawne,
2. godzi w interes konsumentów,
3. interes konsumentów, w który godzi zachowanie przedsiębiorcy ma charakter zbiorowy.

W odniesieniu do działań podejmowanych przez CCC S.A., polegających na umieszczeniu w treści wzorów zgłoszenia niezgodności towaru z umową stosowanych w obrocie z konsumentami, postanowień w brzmieniu: „*Klient zobowiązał się w terminie 14 dni odebrać decyzję dotyczącą ustosunkowania się sprzedającego do żądań kupującego bez dodatkowego poinformowania. Klauzulę podpisano za zgoda konsumenta*”, ich bezprawność należy wywieść z naruszenia przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa klauzula nakłada na konsumentów obowiązki niewynikające z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej jednocześnie zmniejszając ryzyko odpowiedzialności sprzedawcy za towar niezgodny z umową. Zgodnie z art. 8 ust. 3 ww. ustawy sprzedawca ma obowiązek ustosunkować się do żądań zgłoszonych przez konsumenta w terminie 14 dni. Przepis ten nakłada jednoznacznie na sprzedawcę obowiązek ustosunkowania się do żądania

konsumenta, przewidując jednocześnie sankcję za niedotrzymanie terminu w postaci uznania żądania konsumenta za uzasadnione. Celem powołanego przepisu jest zdyscyplinowanie sprzedawcy w zakresie wyrażenia stanowiska odnośnie zgłoszonej niezgodności towaru z umową i ze względu na nią - żądania nabywcy co do sposobu doprowadzenia do stanu zgodności. A zatem sprzedawca w ciągu 14 dni powinien poinformować konsumenta, w jakim zakresie uznaje stwierdzoną niezgodność towaru, w jakim terminie nastąpi wymiana albo naprawa, jeśli stwierdzona niezgodność wymaga ekspertyzy – w jakim terminie zostanie ona wykonana, bądź poinformować konsumenta, że nie uznaje zgłoszonych żądań z uwagi na niemożliwość lub nadmierność kosztów ich realizacji. Jeżeli nie uczyni tego, uważa się, że uznał roszczenia konsumenta za uzasadnione. Tym samym z milczeniem sprzedawcy w związku ze zgłoszonym żądaniem przez kupującego w terminie 14 dni ustawodawca wiąże zastosowanie reguły interpretacyjnej, na podstawie, której brak reakcji oznacza uznanie roszczenia za uzasadnione.

Konsument pod groźbą utraty ww. uprawnień jest zobowiązany jedynie do dokonania aktu staranności w postaci zawiadomienia sprzedawcy o niezgodności z umową przed upływem dwóch miesięcy od jej stwierdzenia. Przepisy ustawy nie wymagają, by konsument odebrał decyzję sprzedawcy dotyczącą ustosunkowania się do zgłoszonych przez niego roszczeń.

Prezes Urzędu uznał, iż w stosowanym przez CCC S.A. formularzu zgłoszenia niezgodności towaru z umową sprzedawca przerzuca na konsumenta obowiązek poinformowania o podjętej przez siebie decyzji poprzez zobowiązanie go do odbioru decyzji - w sposób niezgodny z dyspozycją art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak sformułowany zapis w praktyce może stwarzać pole do nadużyć ze strony sprzedawcy polegających na faktycznym niewypełnieniu obowiązków wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Niepojawienie się konsumenta w ciągu 14 dni umożliwia bowiem sprzedawcy rozpatrzenie reklamacji po upływie 14-dniowego terminu poprzez przedstawienie swojej decyzji konsumentowi, który po upływie ww. terminie przyjdzie po odbiór decyzji w sprawie reklamacji, rzekomo sporządzonej w granicach ustawowego terminu.

Zapis taki może również wprowadzić w błąd kupującego co do terminu, w ciągu którego sprzedawca powinien przedstawić swoje stanowisko wobec zgłoszonych przez niego roszczeń. Nałożenie na konsumenta obowiązku odbioru decyzji sprzedawcy w ciągu 14 dni może prowadzić do wywołania nieprawdziwego przekonania o wyłączeniu przysługujących mu uprawnień w sytuacji, gdy kupujący zgłosi się po upływie umówionego terminu.

Prezes Urzędu analizując okoliczności sprawy rozważył wyjaśnienia przekazane przez CCC S.A. Prezes Urzędu uznał za nietrafną argumentację Spółki, zgodnie z którą brak uregulowania w przepisie art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej sposobu udzielania odpowiedzi na złożoną przez konsumenta reklamację uprawnia sprzedawcę do nałożenia na konsumenta obowiązku osobistego odbioru reklamacji. Celem ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej jest silniejsza ochrona interesów konsumenta, stąd też ustawa pozytywnego działania wymaga od sprzedawcy. To sprzedawca jest zobowiązany – bez względu na poniesione koszty - ustosunkować się do żądania konsumenta, dotyczącego niezgodności towaru z umową, w terminie 14 dni od zgłoszenia, pod rygorem uznania żądania za w pełni uzasadnione. Natomiast faktu nieuregulowania przez ustawodawcę szczegółowych kwestii trybu postępowania reklamacyjnego, np. formy odpowiedzi na zgłoszenie niezgodności towaru z umową, nie należy interpretować w ten sposób, iż sprzedawca może przerzucić swój obowiązek na konsumenta. Całkowicie nieuzasadnione i niemające oparcia w przepisach kodeksu

cywilnego jest stwierdzenie, jakoby przyjęcie praktyki pisemnego powiadomienia konsumenta jako wymogu, w istocie spowoduje skrócenie wyznaczonego terminu o tzw. drogę pocztową.

W ocenie Prezesa Urzędu, bez znaczenia pozostaje również oświadczenie Spółki, że konsument nie ponosi żadnych konsekwencji w sytuacji, gdy odbierze reklamację po upływie 14 dni. Należy zwrócić bowiem uwagę, iż to, że żadna reklamacja nie została dotychczas oddalona z powodu niedotrzymania terminu przez konsumenta nie oznacza, że tak sformułowany zapis nie umożliwi jej oddalenia w przyszłości.

Powyższe rozumowanie prowadzi do konkluzji, że przytoczona wyżej treść wzoru zgłoszenia niezgodności towaru z umową może pogarszać pozycję prawną konsumenta w szczególności poprzez eliminację bądź modyfikację jego ustawowych uprawnień.

Tym samym za bezprawne należy uznać zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działania podejmowane przez CCC S.A., polegające na zobowiązaniu kupujących do odbioru reklamacji.

W świetle powyżej przedstawionych okoliczności nie ulega wątpliwości, iż kwestionowane działania CCC S.A. godzą w interesy konsumentów, jako że kształtują obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa. Takie działanie pozwala bowiem na niewywiązanie się przez Spółkę z obowiązku rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni. W sytuacji, gdy konsument zjawi się po odbiór decyzji po terminie 14-dniowym (np. w wyniku choroby lub wyjazdu poza miejsce zamieszkania) nie może mieć pewności, że odpowiedź na jego reklamację była gotowa w ciągu 14 dni. Ponadto, przedmiotowe działanie godzi w interesy ekonomiczne konsumenta, jako że naraża go na poniesienie dodatkowych kosztów (koszty dojazdu). Należy podkreślić, iż ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej stanowi, że konsument może żądać doprowadzenia zakupionego towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę lub wymianę. Stosownie zaś do art. 8 ust. 2 powołanej ustawy nieodpłatność naprawy lub wymiany towaru na nowy oznacza także, że sprzedawca ma obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez konsumenta przy realizacji prawa do uzyskania towaru zgodnego z umową.

Podkreślenia wymaga również fakt, iż posługiwanie się takim postanowieniem przez Spółkę może być wykorzystywane w sytuacji, gdy konsument składa reklamację – czyli wówczas, gdy jest niezadowolony z jakości zakupionego towaru. Zaś postanowienie „*klauzulę podpisano za zgodą klienta*” i umieszczenie miejsca na podpis pod postanowieniem ma sugerować, że konsument dobrowolnie przyjmuje na siebie takie zobowiązanie. Działanie takie stanowi nadużycie przez podmiot profesjonalny, jakim jest przedsiębiorca, pozycji zajmowanej wobec słabszej strony umowy (konsumenta), który w wyniku działań przedsiębiorcy może zostać pozbawiony prawa dochodzenia przysługujących mu uprawnień.

Stwierdzenie przez Prezesa Urzędu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wymaga także wykazania, iż został naruszony zbiorowy interes konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów 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 naruszeniem praw nieograniczonej liczby konsumentów. Wymaga podkreślenia fakt, iż produkty Spółki są powszechnie dostępne. Potencjalny konsument może zostać adresatem zakwestionowanego

w przedmiotowej decyzji postanowienia. Zatem działania CCC S.A. są podejmowane w stosunku do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów.

Mając powyższe na względzie, zdaniem Prezesa Urzędu, za uzasadnione uznać należy stwierdzenie, iż posługiwanie się przez spółkę CCC S.A. w obrocie konsumenckim formularzem zgłoszenia niezgodności towaru z umową zawierającym zapis nakładający na konsumentów obowiązek uzyskania decyzji sprzedawcy odnośnie rozpatrzenia reklamacji, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na ukształtowaniu obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Jednocześnie wobec wycofania z obrotu z dniem 6 września 2005 r. i wprowadzenia przez Spółkę nowych wzorów formularzy zgłoszenia niezgodności towaru z umową, zgodnych z przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, zdaniem Prezesa Urzędu, za uzasadnione należy uznać, iż kwestionowana w przedmiotowej decyzji praktyka została zaprzestana. W związku z tym uzasadnione jest zakończenie prowadzonego postępowania rozstrzygnięciem wydanym na podstawie art. 23e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis art. 23e ww. ustawy 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 stwierdza zaniechanie jej stosowania. Dodatkowo, należy podkreślić, iż stosownie do art. 23e ust. 3 ww. ustawy, „Ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 (a więc sytuacji, w której przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a ww. ustawy) spoczywa na przedsiębiorcy.” Zatem, stosownie do powołanego przepisu, to przedsiębiorca obarczony jest ciężarem udowodnienia okoliczności, iż jego zachowanie przestało naruszać zakazy praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a więc uzasadniających wydanie decyzji na podstawie art. 23e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego CCC S.A. pismem z dnia 10 października 2005 r. poinformowała, iż z dniem 6 września 2005 r. definitywnie zostały wycofane z obrotu stare druki formularzy zgłoszenia niezgodności towaru z umową. Jednocześnie Spółka przekazała aktualnie stosowany przez sklepy podległe CCC S.A. wzorec zgłoszenia niezgodności towaru z umową.

Oceniając przedstawiony przez Spółkę nowy wzorec zgłoszenia niezgodności towaru z umową, Prezes Urzędu uznał, iż jego treść jest zgodna z przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, pozostawia bowiem możliwość faktycznego ustalenia pomiędzy konsumentem a sprzedawcą sposobu wywiązania się przez Spółkę ze swoich obowiązków. Nie zawiera zarazem kwestionowanych w niniejszej decyzji postanowień, zawartych we wcześniejszych formularzach reklamacyjnych.

Mając powyższe na względzie Prezes Urzędu uznał, iż **stosowanie** przez CCC S.A. **praktyki** naruszającej zbiorowy interes konsumentów zostało **zaniechane** z dniem wycofania z obrotu starych formularzy reklamacyjnych tj. **w dniu 6 września 2005 r.**

Mając powyższe na względzie, orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

Otrzymuje:

Pan Grzegorz Kukulka
Specjalista ds. reklamacji

CCC S.A.
ul. Strefowa 6
59-101 Polkowice Dolne