



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

L.dz. RKR-61-52/05/JL- /05

Kraków, dn. 25 października 2005 r.

DECYZJA nr RKR - 62 /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 ze zm.) 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 Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie - postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

na podstawie art. 23c ust. 1 w związku z art. 23a wymienionej na wstępie ustawy **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** stosowaną przez „Landshud” Krzysztof Janota i Andrzej Kutnik spółka jawna z siedzibą w Dąbrówkach 246, polegającą na naruszeniu 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 załatwiona po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia...”*;

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

Uzasadnienie

W dniu 7 lipca 2005 r. do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, stosowanych przez „Landshud” Krzysztof Janota i Andrzej Kutnik Spółka jawna z siedzibą w Dąbrówkach 246.

Zdaniem Rzecznika ww. spółka stosuje w obrocie z konsumentami formularz zgłoszenia reklamacyjnego, którego treść w sposób błędny określa uprawnienia konsumenta.

W dniu 19.07.2005 r. postanowieniem nr RKR-245/2005 zostało wszczęte postępowanie w sprawie stosowania przez „Landshud” Krzysztof Janotę i Andrzej Kutnik „Landshud” spółka jawna z siedzibą w Dąbrówkach 246, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania organ antymonopolowy ustalił, co następuje:

„Landshud” Krzysztof Janota i Andrzej Kutnik spółka jawna z siedzibą w Dąbrówkach prowadzi działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży detalicznej obuwia i wyrobów skórzanych, na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego z dnia 11.04.2001 r. pod numerem 0000007606.

W toku postępowania wezwano ww. przedsiębiorcę do przedłożenia wzorów druków reklamacyjnych oraz poświadczonych za zgodność z oryginałem trzech kopii zgłoszeń reklamacyjnych dokonanych na drukach stosowanych przez firmę.

Analiza wzorców oraz kopii zgłoszeń reklamacyjnych wykazała, że zawierają one sformułowanie: *„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie załatwiona po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia... .”*

Powyższe sformułowanie zostało zakwestionowane przez Urząd i wezwano Spółkę do podjęcia działań, mających na celu usunięcie tego zapisu.

W odpowiedzi z dnia 8.09.2005 r. Spółka złożyła oświadczenie, że wycofała z obiegu druki reklamacyjne zawierające przedmiotowy zapis. Jednak, pomimo wezwania - z dnia 20.09.2005 r. - do przedłożenia aktualnie stosowanych druków, Spółka ich nie doręczyła do dnia wydania niniejszej decyzji.

Mając powyższe na uwadze, organ antymonopolowy, zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 23a ust. 2 stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie praktykami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Tworząc wykaz działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się terminem „w szczególności”, co oznacza, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszyły przepisy także innych aktów prawnych.

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest zatem łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- działanie przedsiębiorcy musi nosić znamiona bezprawności,
- działanie powyższe musi naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Stosownie do art. 4 pkt 11 ustawy o ochronie (...) pod pojęciem „konsument” należy rozumieć konsumenta w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, tj. przepisu art. 22¹ który

stanowi, że „Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”.

W przedmiotowej sprawie Spółce „Landshud” postawiono zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów – określonych w art. 23a ust. 2 - i polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Stosowany przez Spółkę w drukach reklamacyjnych zapis w brzmieniu: „Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie załatwiona po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę do dnia ...” sugeruje, że rozpatrzenie 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. nr 141, poz. 1176 ze zm.), która ma zastosowanie do umów sprzedaży dla celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą, nie nakłada obowiązku udziału rzeczoznawcy przy przyjęciu reklamacji.

W świetle przepisu art. 8 ww. ustawy, konsumentowi przysługuje prawo do zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową, a przedsiębiorcy przysługuje termin 14 dni od przyjęcia zgłoszenia na ustosunkowanie się do żądań konsumenta, tj. poinformowanie go, czy uznaje reklamację za zasadną oraz kiedy i w jaki sposób usunie zgłoszone wady, a w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – poinformowania o przyczynach odmowy.

Zakwestionowany zapis sprzeczny jest zatem z przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i godzi w interesy konsumentów. Tym samym została spełniona pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów oraz reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści art. 1 ust. 1 i 2 tej ustawy. Zbiorowy interes konsumentów dotyczy nieokreślonego ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku oraz wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

Stosowana przez Spółkę praktyka dotyczy nieokreślonego kręgu konsumentów, gdyż każdy, kto zgłasza niezgodność towaru z umową, uzyskuje informacje o przysługujących mu prawach oraz obowiązkach sprzedawcy z druków reklamacyjnych. W przedmiotowej sprawie, konsumenci składając zawiadomienie o niezgodności towaru z umową, uzyskują informację, że ich reklamacja zostanie rozpatrzona przez przedsiębiorcę dopiero po dokonaniu oględzin przez rzeczoznawcę. Sugeruje to konsumentom – często nie posiadającym odpowiedniej świadomości prawnej – że rozpatrzenie reklamacji nie jest obowiązkiem przedsiębiorcy oraz, że taka opinia jest czynnikiem decydującym o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu żądania konsumenta. Taka praktyka stanowi zatem naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, w tym przypadku o przysługujących im uprawnieniach z tytułu niezgodności towaru z umową.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, iż opisywana praktyka, polegająca na nieudzielaniu rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji, godzi w zbiorowe interesy

konsumentów, co spełnia drugą z przesłanek, niezbędnych do uznania praktyki na naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Mając powyższe na uwadze, oraz z uwagi na to, że Spółka „Landshud” oświadczyła, że zaprzestała stosowania druków zawierających zakwestionowany zapis, jednak nie doręczyła nowych wzorów druków reklamacyjnych – zgodnych z wymogami prawnymi – należało orzec, jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kodeksu postępowania cywilnego – 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

Z up. Prezesa UOKiK
Zastępca Dyrektor Delegatury w
Krakowie
Leszek Piekarczyk

Otrzymują:

1. „Landshud” Krzysztof Janota i Andrzej Kutnik
Spółka jawna Dąbrówki 246
37-100 Łańcut
2. Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie
Urząd Miasta
ul. Bernardyńska 24
33-100 Tarnów