



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

RKR-61-19/04/BR- /04

Kraków, dn. 17 sierpnia 2004 r.

DECYZJA Nr RKR - 22 /2004

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.), 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 Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę Firmę Handlową „BOZ” S.A. z siedzibą w Rzeszowie ul. Geodetów 3 – Oddział w Tarnowie przy ul. Kochanowskiego 41A, 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... Towar przyjęto do depozytu dnia ...”*

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie jej stosowania.

UZASADNIENIE

W dniu 2 sierpnia 2004 r. do Delegatury UOKiK w Krakowie wpłynął wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie o wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Firmę Handlową „BOZ” S.A. – Oddział W Tarnowie (zwany dalej „Przedsiębiorcą”).

Po analizie treści kwestionowanego przez Rzecznika druku zgłoszenia reklamacyjnego organ antymonopolowy uznał, iż zapis *„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie*

do dnia... Towar przyjęto do depozytu dnia...” jest sprzeczny z treścią art. 8 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.).

W związku z powyższym w dniu 3 sierpnia 2004 r. postanowieniem Nr RKR-135/2004 zostało wszczęte postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę Firmę Handlową „BOZ” S.A. – Oddział w Tarnowie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 3 sierpnia 2004 r. wezwano Przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów oraz dostarczenia stosowanych druków reklamacyjnych.

Przedsiębiorca w piśmie z dnia 11 sierpnia 2004 r. wyjaśnił, iż zgłoszenie reklamacyjne z dnia 17 kwietnia 2004 r. - stanowiące dowód w sprawie - zostało przyjęte omyłkowo na starym typie druku, wycofanym już dawno przez Przedsiębiorcę. Mimo zastosowania nieaktualnego formularza reklamacja została załatwiona zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.

W Oddziale zarządzona została kontrola wewnętrzna stosowanych druków - w tym zgłoszeń reklamacyjnych – aby w przyszłości nie mogło dojść do podobnej pomyłki.

Przedsiębiorca oświadczył ponadto, iż Oddział w Tarnowie nie posiada uprawnień do samodzielnego występowania przed sądami i organami administracji.

Przedłożone zostały przez Przedsiębiorcę kopie 3 zgłoszeń reklamacyjnych dokonanych w siedzibie Firmy w Rzeszowie w dniach: 13lipca 2004 r., 26 lipca 2004 r. i 30 lipca 2004r. oraz 2 zgłoszeń dokonanych w Oddziale w Tarnowie w dniach: 28 lipca 2004 r. i 12 sierpnia 2004 r.

Jak ustalono Przedsiębiorca stosuje inne wzory druków „Zgłoszeń reklamacyjnych” w Rzeszowie, a inne w Oddziale w Tarnowie.

Po dokonaniu analizy zapisów obu typów nowych druków „Zgłoszeń reklamacyjnych” – przedłożonych przez Przedsiębiorcę - organ antymonopolowy uznał, iż nie naruszają one przepisów ww. ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej /.../.

W związku z powyższym należy stwierdzić, iż przedsiębiorca Firma Handlowa „BOZ” S.A. zaprzestała stosowania praktyki określonej w art. 23 a ww. ustawy o ochronie /.../, tj. naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

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. 479²⁸ § 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 Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, 30-011 Kraków, Plac Szczepański 5.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury
Barbara du Vall

Otrzymują:

1. Firma Handlowa „BOZ” S.A.
ul. Geodetów 3
35-328 Rzeszów
2. Pan Krzysztof Podgórski
Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie
ul. Bernardyńska 24
33-100 Tarnów
3. RKR a/a