



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

RWA-61-10/07/MZ

Warszawa, dn. 29 października 2007 r.

DECYZJA Nr RWA – 35/2007

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939), 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 Pana Andrzeja Półtoraka i Pana Jerzego Gębskiego - współników prowadzących działalność gospodarczą w Warszawie w formie spółki cywilnej pod nazwą P.P.H.U. Everest S.C. J. Gębski, A. Półtorak, polegającą na umieszczeniu w treści wzorca zgłoszenia niezgodności towaru z umową informacji, iż: „Zgodnie z Dz.U. nr 141 z 5.09.2002 r. Art. 8 par. 3 Klient uzyska informację o sposobie załatwienia reklamacji w punkcie sprzedaży w terminie do dnia ...”, która bezprawnie tj. wbrew art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) nakłada na konsumenta obowiązek osobistego stawiennictwa w celu uzyskania informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 10 lipca 2007 r.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Pana Andrzeja Półtoraka - współnika spółki cywilnej pod nazwą P.P.H.U. Everest S.C. J. Gębski, A. Półtorak w Warszawie **karę pieniężną w wysokości 5.000 zł** (słownie: pięć tysięcy złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim jest mowa w art. 24 ust. 2 ww. ustawy w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Pana Jerzego Gębskiego - współnika spółki cywilnej pod nazwą P.P.H.U. Everest S.C. J. Gębski, A. Półtorak w Warszawie **karę pieniężną w wysokości 5.000 zł** (słownie: pięć tysięcy złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim jest mowa w art. 24 ust. 2 ww. ustawy w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Warszawie otrzymał od Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej w Warszawie pismo zawierające informację o nieprawidłowościach w konstruowaniu wzorów formularzy zgłoszenia niezgodności towaru z umową stosowanych w obrocie z konsumentami przez Pana Andrzeja Półtoraka i Pana Jerzego Gębskiego, współników prowadzących działalność gospodarczą w Warszawie w formie spółki cywilnej pod nazwą P.P.H.U. Everest S.C. J. Gębski, A. Półtorak (dalej: P.P.H.U. Everest S.C. lub Spółka).

Z załączonej do pisma dokumentacji wynikało, iż do Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej w Warszawie została skierowana skarga konsumenta podnoszącego zastrzeżenia w stosunku do działań ww. Spółki polegających na stosowaniu we wzorze zgłoszenia niezgodności towaru z umową o nazwie „ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE”, w formie pieczętki, informacji o treści: „Zgodnie z Dz.U. nr 141 z 5.09.2002 r. Art. 8 par. 3 Klient uzyska informację o sposobie załatwienia reklamacji w punkcie sprzedaży w terminie do dnia...”.

Treść ww. postanowienia budziła podejrzenie Prezesa Urzędu, iż zostało ono opracowane 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 z późn. zm.). Stosownie do art. 8 ust. 1 jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy. Stosownie zaś do art. 8 ust. 3 ww. ustawy sprzedawca ma obowiązek ustosunkować się do żądań zgłoszonych przez kupującego 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. A zatem to 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.

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 dnia jej stwierdzenia. Przepisy ustawy nie wymagają, by konsument odebrał decyzję sprzedawcy dotyczącą ustosunkowania się do zgłoszonych przez niego roszczeń w miejscu przez niego wyznaczonym.

W ocenie Prezesa Urzędu, Spółka poprzez umieszczenie w zgłoszeniu reklamacyjnym pieczętki o treści: „Zgodnie z Dz.U. nr 141 z 5.09.2002 r. Art. 8 par. 3 Klient uzyska informację o sposobie załatwienia reklamacji w punkcie sprzedaży w terminie do dnia ...”, narzuciła konsumentowi obowiązek osobistego stawiennictwa w celu uzyskania informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

Prezes Urzędu powyższy zapis zakwalifikował jako mogący naruszyć przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, i w dniu 26 czerwca 2007 r. wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Pana Andrzeja Półtoraka i Pana Jerzego Gębskiego - współników prowadzących działalność gospodarczą w Warszawie w formie spółki cywilnej pod nazwą P.P.H.U. Everest S.C. J. Gębski, A. Półtorak, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na umieszczeniu w treści wzorca zgłoszenia niezgodności towaru z umową informacji,

iż: „Zgodnie z Dz.U. nr 141 z 5.09.2002 r. Art. 8 par. 3 Klient uzyska informację o sposobie załatwienia reklamacji w punkcie sprzedaży w terminie do dnia ...”, która bezprawnie tj. wbrew art. 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) nakłada na konsumenta obowiązek osobistego stawiennictwa w celu uzyskania informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 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, P.P.H.U. Everest S.C. poinformowała, iż stosowanie przez nią kwestionowanej pieczętki wynikało z błędnej interpretacji przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Spółka oświadczyła jednocześnie, iż w wyniku podjętych przez Prezesa UOKiK działań zaprzestała używania pieczętki zawierającej zakwestionowany zapis (pismo z dnia 10 lipca 2007 r.).

W toku postępowania, pismem z dnia 5 września 2007 r. Spółka złożyła dalsze wyjaśnienia w sprawie. Wskazała, iż z dniem 10 lipca 2007 r. we wszystkich sklepach działających pod szyldem Everest zaprzestano stosowania ww. pieczętki.

Pismem z dnia 17 września 2007 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie.

Mimo stosownego zawiadomienia P.P.H.U. Everest S.C. nie skorzystała z uprawnienia do zapoznania się z całością akt.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Pan Andrzej Półtorak wpisany do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta miasta stołecznego Warszawy pod numerem 165352 oraz Pan Jerzy Gębski wpisany do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta miasta stołecznego Warszawy pod numerem 109889 prowadzą w ramach spółki cywilnej działalność gospodarczą pod nazwą P.P.H.U. Everest S.C. J. Gębski, A. Półtorak. Przedmiotem prowadzonej działalności jest m.in. detaliczna sprzedaż obuwia i wyrobów skórzanych. Sprzedaż obuwia prowadzona jest pod szyldem Everest w salonie obuwniczym należącym do P.P.H.U. Everest S.C. znajdującym się na terenie Centrum Handlowego „Arkadia” położonym przy Alejach Jana Pawła II w Warszawie. Na terenie Warszawy, poza ww. salonem obuwniczym, działają jeszcze cztery sklepy prowadzące sprzedaż obuwia pod szyldem Everest zlokalizowane na terenie: Centrum Handlowego Warszawa Wileńska, Centrum Handlowego Targówek, Centrum Handlowego Land i Galerii Ursynów. Ww. salony obuwnicze działają pod szyldem Everest, ale nie należą do spółki P.P.H.U. Everest S.C. – właścicielami są i prowadzą je inne podmioty. Zgodnie z wyjaśnieniami P.P.H.U. Everest S.C. sklepy posiadają zbliżoną ofertę towarową poprzez prowadzenie wspólnych zakupów towaru oraz podejmowanie wspólnych działań marketingowych.

P.P.H.U. Everest S.C. stosuje ujednolicony wzór formularza zgłoszenia niezgodności towaru z umową o nazwie „ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE”.

Jest to gotowy formularz sporządzony w formie druku akcydensowego. Formularz zawiera kilka wydzielonych pól, w których sprzedawca kolejno wpisuje dane konsumenta, dane dotyczące zawarcia umowy, określa przedmiot reklamacji, umieszcza żądanie konsumenta a następnie informuje, iż „...zgłoszenie reklamacyjne zostało przyjęte i rozpatrzy je w terminie do dnia ...”. Właśnie w rubryce zawierającej powyższą informację, Spółka umieszczała za pomocą pieczętki postanowienie o treści: „Zgodnie z Dz.U. nr 141 z 5.09.2002 r. Art. 8 par. 3 Klient uzyska informację o sposobie załatwienia reklamacji w punkcie sprzedaży w terminie do dnia”

Zgodnie z wyjaśnieniami P.P.H.U. Everest S.C. sklepy działające pod szyldem Everest stosują takie same wzory formularzy zgłoszenia niezgodności towaru z umową.

P.P.H.U. Everest S.C. ustosunkowując się pismem dnia 10 lipca 2007 r. do sformułowanego przez Prezesa Urzędu zarzutu podniosła, iż stosowanie przez nią kwestionowanej pieczętki wynikało z błędnej interpretacji art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej. W ocenie Spółki, zapis umieszczony za pomocą pieczętki nie wymuszał osobistego stawiennictwa konsumenta w punkcie sprzedaży. Spółka wskazała, iż informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji konsument mógł uzyskać także telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Spółka oświadczyła jednocześnie, iż zaprzestała używania pieczętki zawierającej zakwestionowany zapis. Równocześnie Spółka wskazała, iż „...od czasu wystosowania pisma przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zaprzestano używania ww. pieczętki we wszystkich punktach handlowych działających pod szyldem Everest” (pismo z dnia 10 lipca 2007 r.).

W toku postępowania, pismem z dnia 5 września 2007 r. Spółka wskazała, iż z dniem 10 lipca 2007 r. w salonie obuwniczym należącym do P.P.H.U. Everest S.C. jak i w pozostałych sklepach działających pod szyldem Everest zaprzestano stosowania ww. pieczętki.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, *przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy*. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Same przepisy 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. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.

Przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w większości mają charakter procesowy. Materialnoprawne przesłanki, istotne z punktu widzenia wydania decyzji, znajdują się w innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów aktach prawa powszechnie obowiązującego. Prezes Urzędu oceniając zachowanie Przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi zatem co do zasady stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne.

Jak wyżej wspomniano, art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definiuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako godzące w nie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy. 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 P.P.H.U. Everest S.C., polegających na umieszczeniu w treści wzorów zgłoszenia niezgodności towaru z umową stosowanych w obrocie z konsumentami, w formie pieczętki, informacji o treści: „Zgodnie z Dz.U. nr 141 z 5.09.2002 r. Art. 8 par. 3 Klient uzyska informację o sposobie załatwienia reklamacji w punkcie sprzedaży w terminie do dnia ...”, ich bezprawność należy wywieść z naruszenia przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego.

Art. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego wskazuje, że stosuje się ją do dokonywanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaży rzeczy ruchomej osobie fizycznej, nabywającej rzecz (towar konsumpcyjny) w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową, np. jego właściwości nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju lub towar nie nadaje się 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 od dnia jej stwierdzenia.

W myśl 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. W opinii Prezesa Urzędu, pod pojęciem „ustosunkowania się” rozumieć należy obowiązek zajęcia przez sprzedawcę stanowiska co do wniesionego żądania konsumenta, jak również poinformowania klienta o zasadności jego żądania i sposobie jego spełnienia. Sprzedawca zobowiązany jest zatem ustosunkować się do roszczeń reklamacyjnych w terminie 14 dni od ich wniesienia, poprzez wydanie decyzji o uznaniu bądź nie uznaniu roszczenia klienta oraz poprzez udzielenie konsumentowi odpowiedzi w przedmiocie wniesionego żądania. Ustosunkowanie się do żądania kupującego jest swoistym oświadczeniem woli sprzedawcy i wywołuje określone skutki prawne, zaś brak odpowiedzi na żądanie kupującego w tym terminie, poczytuje się za wyrażenie zgody co do jego treści, tj. akceptację żądanego przez konsumenta sposobu wykonania obowiązku.

Przepis art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej nie zobowiązuje zatem klienta do osobistego odbioru informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Przeciwnie, obowiązek poinformowania o sposobie rozpatrzenia wniesionego żądania doprowadzenia towaru do zgodnego z umową spoczywa na przedsiębiorcy. Innymi słowy, to klient powinien zostać poinformowany, czy jego roszczenie reklamacyjne zostało uznane i w jaki sposób reklamacja zostanie rozpatrzona. A zatem to przedsiębiorca ma obowiązek aktywności w tym zakresie.

Tymczasem poprzez stosowanie w zgłoszeniu reklamacyjnym pieczętki o treści: „Zgodnie z Dz.U. nr 141 z 5.09.2002 r. Art. 8 par. 3 Klient uzyska informację o sposobie załatwienia reklamacji w punkcie sprzedaży w terminie do dnia”, Spółka narzuca konsumentowi określony sposób zachowania się, niewynikający z obowiązujących przepisów prawa i korzystny tylko dla Spółki, nie dla konsumenta. Kwestionowana treść pieczętki powoduje bowiem u konsumenta błędną świadomość, iż to na nim ciąży obowiązek osobistego stawiennictwa celem odbioru informacji o decyzji w sprawie reklamacji a realizacja tego obowiązku jest warunkiem dopuszczalności dalszych roszczeń. Ponadto zapis ten może 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 określonym terminie może prowadzić bowiem, do wywołania nieprawdziwego przekonania o wyłączeniu przysługujących mu uprawnień w sytuacji, gdy kupujący zgłosi się po upływie umówionego terminu.

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

Powyższe stanowisko potwierdza dotychczasowa linia orzecznictwa Prezesa Urzędu w przedmiotowym zakresie. W tym miejscu należy wskazać na decyzję Prezesa UOKiK z dnia 11 lipca 2006 r., Nr RWR-27/2006 r., w której Prezes UOKiK orzekł, iż umieszczanie przez przedsiębiorcę na formularzu reklamacyjnym pieczętek o treści: „OŚWIADCZAM, ŻE NAJPOZNIEJ DO DNIA ZGŁOSZĘ SIĘ DO SKLEPU W CELU UZYSKANIA INFORMACJI O ZASADNOŚCI BĄDŹ ODRZUCENIU REKLAMACJI” ogranicza konsumentom ich ustawowe uprawnienia wynikające z art. 8 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego i w związku z tym wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów. Z kolei w decyzji

z dnia 1 grudnia 2005 r., Nr RWA-33/2005 r., Prezes UOKiK orzekł, iż stosowanie przez przedsiębiorcę 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”, narusza 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 stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Tym samym za bezprawne należy uznać zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działania podejmowane przez P.P.H.U. Everest S.C., polegające na zobowiązaniu kupujących do stawiennictwa w sklepie w celu odbioru reklamacji.

W świetle powyżej przedstawionych okoliczności nie ulega wątpliwości, iż kwestionowane działania P.P.H.U. Everest S.C. godzą w interesy konsumentów, jako że kształtują obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z przepisami obowiązującego prawa. Takie działanie nakłada bowiem na konsumenta obowiązek osobistego stawiennictwa w celu uzyskania informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Tym samym przerzucony zostaje na niego ciężar związany z uzyskaniem informacji w sprawie rozpatrzenia reklamacji, jakim jest osobiste zgłaszanie się w tej sprawie u sprzedawcy. Osobiste stawiennictwo pociąga za sobą zaś stratę czasu oraz dodatkowe koszty, związane z dojazdem i wykorzystaniem telefonu. Prezes Urzędu uznał za nietrafną argumentację Spółki, zgodnie z którą informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji konsument mógł uzyskać także telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Celem ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej jest bowiem 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. Podkreślić zatem należy, że aby ten obowiązek został wykonany przez sprzedawcę powinien zawiadomić konsumenta ten drugi zaś nie ma obowiązku działania w przedmiotowym zakresie.

Dla stwierdzenia przez Prezesa Urzędu stosowania przez przedsiębiorcę praktyki, określonej w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest także wykazanie, że w wyniku jej stosowania przez przedsiębiorcę naruszony został zbiorowy interes konsumentów. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, jak i wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, iż działanie P.P.H.U. Everest S.C. jest skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców - oferta przedsiębiorcy dotyczyła bliżej nieokreślonej liczby klientów. Potencjalny konsument, który dokona zakupów w sklepie Spółki, może stać się adresatem zakwestionowanego w niniejszej decyzji postanowienia. Zatem działania P.P.H.U. Everest S.C. są podejmowane w stosunku do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów.

W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie przedsiębiorcy narusza zbiorowy interes konsumentów.

Mając powyższe na względzie, zdaniem Prezesa Urzędu, za uzasadnione uznać należy stwierdzenie, iż posługiwanie się przez spółkę P.P.H.U. Everest S.C. 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. 24 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 zaprzestania z dniem 10 lipca 2007 r. stosowania przez Spółkę pieczętowanej zawierającej zakwestionowany zapis, 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. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis art. 27 ust. 1 ww. ustawy stanowi, iż nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26 (decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazaniu zaniechania jej stosowania), w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. Zgodnie zaś art. 27 ust. 2 ww. ustawy Prezes Urzędu w przypadku zaprzestania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania. Dodatkowo, należy podkreślić, iż stosownie do art. 27 ust. 3 ww. ustawy, „*Cieżar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1* (a więc sytuacji, w której przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 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. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania P.P.H.U. Everest S.C. pismem z dnia 5 września 2007 r. poinformowała, iż z dniem 10 lipca 2007 r. w salonie obuwniczym należącym do P.P.H.U. Everest S.C. jak i w pozostałych sklepach działających pod szyldem Everest zaprzestano stosowania ww. pieczętowanej.

Mając powyższe na względzie Prezes Urzędu uznał, iż **stosowanie** przez P.P.H.U. Everest S.C. **praktyki** naruszającej zbiorowy interes konsumentów zostało **zaniechane** z dniem zaprzestania stosowania kwestionowanej pieczętowanej w obrocie konsumenckim tj. **w dniu 10 lipca 2007 r.**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tej ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara ta ma charakter fakultatywny i o celowości jej nałożenia oraz wysokości decyduje Prezes Urzędu, mając na względzie przede wszystkim stopień zawinienia adresata decyzji oraz szkodliwość zarzucanego czynu.

Podmiotem, na który mogą być nakładane kary pieniężne określone w art. 106 ustawy może być jedynie przedsiębiorca. Zgodnie z w art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie mowa jest o „przedsiębiorcy”, rozumie się przez to

m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze późn. zm.). Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej, za przedsiębiorców uznaje wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej (art. 4 ust. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej).

Jak zatem wynika z powołanych przepisów, adresatem decyzji Prezesa Urzędu o nałożeniu kary pieniężnej mogą być przedsiębiorcy, będący wspólnikami spółki cywilnej w zakresie prowadzonej przez nich działalności gospodarczej, w przedmiotowej sprawie - Pan Andrzej Półtorak i Pan Jerzy Gębski - prowadzący działalność gospodarczą w Warszawie w formie spółki cywilnej pod nazwą P.P.H.U. Everest S.C. J.Gębski. A.Półtorak. Stąd też kara pieniężna nakładana jest odrębnie na obu wspólników ww. Spółki.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność spełnienia przesłanek podmiotowych, tj. stwierdzenia, że przedmiotowe naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie.

Obowiązek przestrzegania norm obowiązującego prawa stanowi podstawowy warunek prowadzenia działalności gospodarczej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, wypływający z ustawodawstwa zwykłego - na przykład art. 6 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej stanowi, iż „podejmowanie i wykonywanie działalności gospodarczej jest wolne dla każdego na równych prawach, z zachowaniem warunków określonych przepisami prawa”, ale również ma umocowanie w art. 83 Konstytucji RP, stanowiącym: „Każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej”. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, jakimi są niewątpliwie Panowie Andrzej Półtorak i Jerzy Gębski - wspólnicy P.P.H.U. Everest S.C.

Stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał, iż nałożenie na wspólników P.P.H.U. Everest S.C. kary pieniężnej jest uzasadnione.

Decydując o nałożeniu kary pieniężnej, Prezes Urzędu kierował się przede wszystkim tym, iż Spółka naruszyła bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa do których respektowania jest zobligowana. P.P.H.U. Everest S.C. w sposób naruszający przepisy ustawy o sprzedaży konsumenckiej posługiwała się pieczętką o zakwestionowanej treści ze szkodą dla konsumentów, mimo iż zakaz praktyk tego samego rodzaju jest utrwalony w orzecznictwie Prezesa UOKiK.

Z uwagi na powszechną dostępność rozstrzygnięć Prezesa UOKiK, w tym tych dotyczących ochrony przed naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów (np. na stronie internetowej UOKiK¹), Spółka mogła się o nich łatwo dowiedzieć, gdyby tylko podjęła jakiegokolwiek kroki do ustalenia zgodności z prawem swoich działań. W tym stanie rzeczy twierdzenie przez Spółkę, iż stosowanie przez nią kwestionowanej pieczętki wynikało z błędnej interpretacji art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej nie może skutecznie dowodzić dochowania przez Spółkę należytej staranności. Spółka jako profesjonalny uczestnik rynku powinna stosować się do obowiązujących przepisów prawa i wynikającego z niego orzecznictwa Prezesa Urzędu w przedmiotowym zakresie.

¹ Decyzje Prezesa UOKiK dostępne są na stronie internetowej:

http://www.uokik.gov.pl/pl/orzecznictwo_prezesa_uokik/decyzje_prezesa/ochrona_zbiorowych_interesow

Na decyzję o nałożeniu kar pieniężnych i na ich wymiar miał również wpływ fakt, iż nielegalne praktyki P.P.H.U. Everest S.C. skierowane były do szerokiego, nieoznaczonego kręgu klientów Spółki. Każdy potencjalny konsument, który dokonał zakupów w sklepie Spółki, mógł stać się adresatem zakwestionowanego w niniejszej decyzji postanowienia.

Zasadność decyzji o ukaraniu Panów Andrzeja Półtoraka i Jerzego Gębskiego karą pieniężną dodatkowo motywuje uciążliwość udowodnionego im naruszenia prawa dla konsumentów. Dowodzi tego fakt, iż postępowanie w przedmiotowej sprawie zostało wszczęte w związku z otrzymaną skargą konsumentką.

Równocześnie, ustalając wysokość kar pieniężnych nałożonych na Panów Andrzeja Półtoraka i Jerzego Gębskiego Prezes Urzędu wziął pod uwagę następujące okoliczności łagodzące:

- było to pierwsze naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez P.P.H.U. Everest S.C., które są współnikami;
- P.P.H.U. Everest S.C. w toku niniejszego postępowania zaniechał stosowania w treści wzorca zgłoszenia niezgodności towaru z umową informacji: *„Zgodnie z Dz.U. nr 141 z 5.09.2002 r. Art. 8 par. 3 Klient uzyska informację o sposobie załatwienia reklamacji w punkcie sprzedaży w terminie do dnia ...”*.

Nakładając niniejszą decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze – charakter represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie – prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu – nadaje im charakter dyscyplinujący (wyrok SN z dnia 7 kwietnia 2004 r., III SK 31/04).

W ocenie Prezesa Urzędu, karze nakładanej niniejszą decyzją należy nadać w szczególności charakter prewencyjny. Niemniej, orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania przynajmniej w takim stopniu, aby jej nałożenie skutkowało zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji w przyszłości. Poza wymiarem indywidualnym, przedmiotowa kara powinna mieć również wymiar ogólny, tj. winna pełnić funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Według informacji przekazanych przez Pana Andrzeja Półtoraka i Pana Jerzego Gębskiego, w roku rozliczeniowym 2006 z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej jako wspólnicy spółki cywilnej pod nazwą P.P.H.U. Everest S.C. J.Gębski, A.Półtorak osiągnęli oni przychód w wysokości podanej w piśmie z dnia 10 lipca 2007.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na przedsiębiorców, prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą P.P.H.U. Everest S.C. – Andrzeja Półtoraka oraz Jerzego Gębskiego kary pieniężne w wysokości po 5.000 zł (słownie: pięć tysięcy złotych).

Zdaniem Prezesa Urzędu, kara pieniężna w wysokości po 5.000 zł na Andrzeja Półtoraka oraz Jerzego Gębskiego - stanowiące 1 % wielkości kary maksymalnej - została określona na poziomie adekwatnym do stopnia zawinienia i charakteru stwierdzonej praktyki.

Zdaniem Prezesa Urzędu, wymierzona kara ma w szczególności charakter prewencyjny. Niemniej, orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania przynajmniej w takim stopniu, aby jej nałożenie skutkowało zapobieżeniem

zaistnienia podobnych sytuacji w przyszłości. Spełnia również rolę ogólnoprewencyjną, zniechęcającą do naruszenia prawa przez przedsiębiorców.

Mając powyższe na względzie, orzeczono jak w sentencji.

Karę pieniężną należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000, w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Stosownie do treści art. 81 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.

Otrzymują:

Pan Andrzej Półtorak

wspólnik spółki cywilnej P.P.H.U. Everest S.C. J.Gębski, A.Półtorak,

ul. Marynarska 14A

02-674 Warszawa

Pan Jerzy Gębski

wspólnik spółki cywilnej Everest S.C. J.Gębski, A.Półtorak,

ul. Marynarska 14A

02-674 Warszawa