



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

RKR-61-26/05/KCH- 11 /05

Kraków, dn. 18 maja 2005r.

DECYZJA NR RKR - 40 /2005

Na podstawie art. 23c 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 z późn. 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 z późn. zm.), po przeprowadzeniu – na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stalowej Woli - 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 P.H.U. „SEKRET” A. Pyzara, M. Pyzara sp. j. z siedzibą w Stalowej Woli, ul. Staszica 13, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez:

- I. stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sformułowanie: *„Określenie wad przez wnoszącego reklamację (pkt 5)” oraz „Kiedy i w jakich okolicznościach zauważono wady (pkt 6)”*,
- II. sugerowanie, że umieszczony w zgłoszeniu reklamacyjnym zapis w postaci: *„Sprzedawca jest zwolniony z tej odpowiedzialności również w przypadku stwierdzenia: uszkodzenia mechanicznego towaru, nieprzestrzegania zasad prawidłowego użytkowania i konserwacji lub samodzielnej naprawy wykonanej przez osoby nieuprawnione do świadczeń gwarancyjnych. Uprzejmie informujemy, że celem ustalenia strony ponoszącej winę za wady, przesyłamy towar do ekspertyzy z zastrzeżeniem 21 dniowego terminu na przeprowadzenie badań na koszt sprzedawcy”*, wynika z ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zamianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz. 1176 ze zm.),

i jednocześnie nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

Uzasadnienie

W dniu 14 lutego 2005r. do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stalowej Woli o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, stosowanych – przez P.H.U. „SEKRET” A. Pyzara, M. Pyzara sp. j. z siedzibą w Stalowej Woli, ul. Staszica 13.

W uzasadnieniu wniosku Rzecznik podniósł, że ww. przedsiębiorca stosuje w obrocie z konsumentami formularz zgłoszenia reklamacyjnego posługujący się terminem „wady reklamowanego towaru” tymczasem w/w ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, która ma zastosowanie przy sprzedaży towaru konsumpcyjnego, mówi o „niezgodności towaru z umową”.

Ponadto, w ocenie Rzecznika, w informacji zamieszczonej w zdaniach: „Sprzedawca jest zwolniony z tej odpowiedzialności również w przypadku stwierdzenia: uszkodzenia mechanicznego towaru, nieprzestrzegania zasad prawidłowego użytkowania i konserwacji lub samodzielnej naprawy wykonanej przez osoby nieuprawnione do świadczeń gwarancyjnych. Uprzejmie informujemy, że celem ustalenia strony ponoszącej winę za wady, przesyłamy towar do ekspertyzy z zastrzeżeniem 21 dniowego terminu na przeprowadzenie badań na koszt sprzedawcy”, sugeruje się konsumentom jakoby takie zapisy wynikały z w/w ustawy o szczególnych /.../.

Przeprowadzona przez organ antymonopolowy analiza formularza zgłoszenia reklamacyjnego potwierdziła, że może on wprowadzać w błąd poprzez posługiwanie się terminem „wada towaru”, tymczasem art. 4 i następne w/w ustawy mówią o „niezgodności towaru z umową” oraz błędnie sugerować konsumentom, iż pewne wskazane okoliczności uzasadniające zwolnienie sprzedawcy od odpowiedzialności z tytułu niezgodności z towaru z umową wynikają z powoływanej ustawy.

Powyższe stwierdzenia dały podstawę do wszczęcia w dniu 24 lutego 2005r. postanowieniem nr RKR – 77/05 - na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Stalowej Woli - postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorców A. Pyzara i M. Pyzara działających pod firmą P.H.U. „Sekret” sp. j. z siedzibą w Stalowej Woli praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania, pismem z dnia 25 lutego 2005r. (sygn. akt: RKR – 61-26/05/KCH-2/05), wezwano przedsiębiorcę do dostarczenia wzorców druków reklamacyjnych oraz zajęcia stanowiska w sprawie postawionych zarzutów.

Odpowiadając na wezwanie Urzędu przedsiębiorca oświadczył, że stosowane w obrocie z konsumentami druki reklamacyjne nie są samodzielnie przygotowywane, a kupowane w sklepach, hurtowniach papierniczych lub zamawiane w drukarni wg wzoru druku zakupionego w sklepie papierniczym. Jednocześnie wyjaśnił, że dokonując zakupu druków czy też zamawiając według zakupionego wcześniej wzoru nie analizuje treści zgłoszenia reklamacyjnego.

Ponadto zobowiązał się do wycofania z obrotu, do czasu wyjaśnienia sprawy, dotychczas stosowanych druków reklamacyjnych.

Przedsiębiorca wystąpił również z prośbą o przedstawienie obowiązującego druku reklamacyjnego.

Organ antymonopolowy w piśmie z dnia 15 marca 2005r. (sygn. akt: RKR – 61-26/05/KCH-7) wyjaśnił, że w/w ustawa o szczególnych warunkach /.../ nie nakłada na sprzedawcę obowiązku posiadania druków zgłoszenia reklamacyjnego. Posługiwanie się gotowymi wzorami jest zwyczajowo przyjęte w relacjach sprzedawca – konsument i wynika z chęci uproszczenia obrotu gospodarczego. Alternatywą dla stosowania gotowych wzorów jest sporządzanie odrębnego dla każdej sprawy protokołu przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego, czyniącego zadość wymogom określonym w w/w ustawie w zakresie rzetelnej i pełnej informacji.

W dniu 31 marca 2005r. pismem sygn. akt: RKR – 61-26/05/KCH-8/05 wezwano przedsiębiorcę do ostatecznego przedstawienia jednoznacznej informacji w przedmiocie, czy zamierza zmienić dotychczas stosowane wzory druków reklamacyjnych oraz ewentualnego doręczenia egzemplarza nowego formularza, jaki będzie wprowadzony do obrotu z konsumentami.

Przedsiębiorca jednoznacznie nie zobowiązał się do wycofania z obrotu dotychczas stosowanych wzorów druków reklamacyjnych.

Uwzględniając powyższe organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Przeprowadzona przez organ antymonopolowy analiza formularza pod kątem stosowanych w nim sformułowań, wykazała, że posługuje się on terminem „wada”, tymczasem ustawa o szczególnych warunkach wskazuje na „niezgodność towaru z umową”.

W stosowanym przez przedsiębiorcę formularzu znalazł się również zapis w brzmieniu: *„Sprzedawca jest zwolniony z tej odpowiedzialności również w przypadku stwierdzenia: uszkodzenia mechanicznego towaru, nieprzestrzegania zasad prawidłowego użytkowania i konserwacji lub samodzielnej naprawy wykonanej przez osoby nieuprawnione do świadczeń gwarancyjnych. Uprzejmie informujemy, że celem ustalenia strony ponoszącej winę za wady, przesyłamy towar do ekspertyzy z zastrzeżeniem 21 dniowego terminu na przeprowadzenie badań na koszt sprzedawcy”*. Zapis o takiej treści może wprowadzać w błąd i sugerować konsumentom, że wskazane w formularzu okoliczności uzasadniają zwolnienie sprzedawcy od odpowiedzialności z tytułu niezgodności towaru z umową. Ponadto z przywołanego zapisu wynika, że warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest dokonanie ekspertyzy przez biegłego w terminie 21 dniowym, a to wskazuje, że termin rozpatrzenia reklamacji wynosi co najmniej 21 dni.

Ustawa z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, która ma zastosowanie do umów kupna sprzedaży dla celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą, nie nakłada obowiązku udziału rzeczoznawcy przy przyjęciu reklamacji, ani też nie wyłącza odpowiedzialności sprzedawcy z uwagi na wystąpienie określonych okoliczności.

W ocenie organu antymonopolowego kwestionowany zapis jest sprzeczny z art. 8 w/w. W świetle tego przepisu konsumentowi przysługuje prawo do zgłoszenia niezgodności (a nie wady) zakupionego towaru z umową, natomiast przedsiębiorca zobowiązany jest w terminie 14 dni od przyjęcia zgłoszenia do ustosunkowania się do żądań konsumenta, tj. poinformowania go, czy uznaje reklamację za zasadną oraz określenia terminu i sposobu jej załatwienia, a w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – poinformowania o przyczynach odmowy.

Art. 23a ustawy o ochronie (...) stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się m.in. naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Biorąc powyższe pod uwagę organ antymonopolowy uznał, że stosowanie przez przedsiębiorcę P.H.U. „SEKRET” A. Pyzara, M. Pyzara sp. j. z siedzibą w Stalowej Woli formularza zgłoszenia reklamacyjnego, którego treść może wprowadzać w błąd konsumentów, co do trybu zgłoszenia niezgodności zakupionego towaru z umową – stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23 a ust.2 ustawy o ochronie (...).

Przepis art. 23c ust. 1 stanowi, że Prezes Urzędu w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazuje zaniechanie jej stosowania.

Mając na uwadze powyższe, 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 Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Krakowie, 30-011 Kraków, Plac Szczepański 5.

Dyrektor Delegatury w Krakowie

Barbara du Vall

Otrzymują:

1. P.H.U. Sekret
A. Pyzara, M. Pyzara
ul. Staszica 13
37 – 450 Stalowa Wola
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Stalowej Woli
ul. ks. J. Popiełuszki 17
37 – 450 Stalowa Wola
3. a/a