



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA w ŁODZI**

Aleja Piłsudskiego 8  
90-051 Łódź, P - 73  
Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12  
E-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-430-1/06/AB-

Łódź, dnia 18 grudnia 2006 r.

**DECYZJA Nr RŁO 35/2006**

Na podstawie art. 105 § 5 ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (Dz.U. z 2000 r. Nr 98, poz.1071, ze zm.) w związku z art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2005 r. Nr 244, poz. 2080; Dz.U. 2006 r. Nr 157, poz. 1119) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 w zw. z § 5 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. 2002 r. Nr 18 poz. 172; Dz.U.2003 r. Nr 6, poz.68.)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**umarza się jako bezprzedmiotowe** postępowanie w sprawie nałożenia kary pieniężnej na Géant Polska Sp. z o.o., ul. Puławska 427, 02-801 Warszawa za udzielenie w piśmie z dnia 30 listopada 2005 r. nieprawdziwych informacji dotyczących terminu zaniechania stosowania protokołu reklamacyjnego.

**Uzasadnienie**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) przeprowadził w okresie od 27 września 2005 r. do 15 lutego 2006 r. postępowanie w sprawie stosowania przez Géant Polska Sp. z o.o. ul. Puławska 427, 02-801 Warszawa (dalej zwana: „Spółka Géant” lub „Spółka”), w obiekcie handlowym Géant Polska Hipermarket Łódź-Polesie, Al. Włókniarzy 264, 93-570 Łódź (dalej: „Hipermarket Łódź-Polesie”), praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. Zamieszczeniu niepełnych, wprowadzających w błąd informacji dotyczących zasad dokonywania zwrotów zakupionych towarów w ten sposób, iż informacje te były zawarte w kilku dokumentach, na tablicach umieszczonych w kilku różnych miejscach hali handlowej, w różnej formie. Żadne źródło informacji o zasadach dokonywania zwrotu towarów, a w szczególności tablica znajdująca się w punkcie obsługi klienta stanowiącym centralny punkt, w którym klienci mogą uzyskać wszelkie niezbędne i najważniejsze dla nich informacje nie zawierało wszystkich informacji, a dopiero ich łączne przeczytanie pozwalało na poznanie ogółu tych zasad.

2. Stosowaniu dokumentu „Bon serwisu” stanowiącego protokół reklamacyjny, naruszającego art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) poprzez niezamieszczenie miejsca na wpisanie żądania konsumenta.
3. Udzielaniu konsumentom nierzetelnych, wprowadzających w błąd informacji o cenach produktów zamieszczanych w gazetkach reklamowych poprzez:
  - a. Podawanie niezgodnych ze stanem rzeczywistym cen obowiązujących przed dniem wprowadzenia danej gazetki reklamowej w ten sposób, że cena wskazana w gazecie reklamowej była wyższa od ceny, w jakiej dany artykuł był sprzedawany przed początkiem obowiązywania gazetki. Konsumenti otrzymywali informacje o większej obniżce, niż miało to miejsce w rzeczywistości. Inny sposób podawania przez Spółkę Géant niezgodnych ze stanem rzeczywistym cen obowiązujących przed dniem wprowadzenia danej gazetki reklamowej polegał na tym, że wprowadzając do sprzedaży nowy produkt zamieszczano w gazecie reklamowej informację o obniżeniu jego ceny mimo, że nie następowały żadne zmiany cen lub też na tym, że pomimo wskazania w gazecie obniżki ceny, cena ta była podnoszona.
  - b. Podawanie niezgodnych ze stanem rzeczywistym dat dokonywanych zmian cen towarów w ten sposób, że ceny promocyjne dla niektórych produktów z gazetki reklamowej były zmieniane już na dwa dni przed datą wskazaną w gazecie (sygn. akt RŁO-61-28/05).

Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę Géant o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w zakresie o którym mowa na wstępie, w dniu 27 września 2005 r. zgodnie z przepisem art. 84 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej zwana: „ustawa o okik”) (dowód: karty nr 33-34).

Spółka Géant ustosunkowała się do zarzutów w piśmie z dnia 11 października 2005 r. Odpowiedź Spółki nie stanowiła materiału dowodowego w sprawie, ponieważ pismo nie było podpisane przez osobę upoważnioną do reprezentacji Spółki, wynikającą z posiadanego przez Prezesa Urzędu odpisu z KRS (dowód: karty nr 8-10, 43-52 i 36). Skutecznie, wyjaśnienia w sprawie Spółka złożyła w piśmie z dnia 30 listopada 2005 r., w którym podtrzymała stanowisko przedstawione w piśmie z dnia 11 października 2005 r. (dowód: karta nr 11).

W postępowaniu, o którym mowa wyżej, Spółce Géant postawiony został zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, między innymi przez „*Stosowanie dokumentu „Bon serwisu” stanowiącego protokół reklamacyjny, naruszającego art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 r. nr 141, poz.1176 ze zm.) poprzez niezamieszczenie miejsca na wpisanie żądania konsumenta*”. W piśmie z dnia 11 października 2005 r. Spółka przyznała się do stosowania tej praktyki stwierdzając, że „ (...) obecnie znajdujący się w użyciu dokument nie zawiera oddzielnej rubryki na wyrażenie żądania klienta. Jednocześnie w tym samym piśmie Spółka poinformowała, że „ (...) chcąc uczynić zadość obowiązującym przepisom został przygotowany nowy wzór protokołu reklamacyjnego, w którym zostało wprowadzone oddzielne miejsce na wpis żądania klienta. Nowy dokument zostanie wprowadzony do użytku we wszystkich hipermarketach w terminie nie przekraczającym 3 tygodni licząc od 24 października 2005 r. Okres ten podyktowany jest trwającym w czasie procesem wydrukowania odpowiedniej liczby formularzy oraz wprowadzeniem ich do użytku w hipermarketach na terenie całej Polski.” (dowód: karta nr 9). Zgodnie z tą informacją, wycofanie z obrotu z konsumentami protokołu reklamacyjnego w wersji naruszającej zbiorowe interesy konsumentów miało nastąpić w terminie nieprzekraczającym 3 tygodni licząc od 24 października 2005 r. tj. najpóźniej do dnia 14 listopada 2005 r.

Prezes Urzędu po upływie tego terminu, wystosował w trybie art. 45 ustawy o okik w dniu 16 grudnia 2005 r. żądanie do Spółki Géant „(...) przesłania protokołu reklamacji, który zastąpił „Bon serwisu” oraz datę wprowadzenia go do użytku (...)” (dowód: karta nr 53).

Spółka Géant w odpowiedzi w piśmie z dnia 2 stycznia 2006 r. poinformowała Prezesa Urzędu, iż „(...) procedura wdrożenia protokołu reklamacyjnego do powszechnego użytku we wszystkich hipermarketach należących do spółki Geant Polska została podjęta w ostatnim kwartale 2005 roku, planowaną datą rozpoczęcia stosowania nowych dokumentów jest koniec stycznia 2006 roku (...)” (dowód: karta nr 13).

Oznaczało to, że Spółka Géant w odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu z dnia 27 września 2005 r., przesłanej dnia 11 października 2005 r., potwierdzonej pismem z dnia 30 listopada 2005 r., udzieliła nieprawdziwych informacji dotyczących terminu zaniechania stosowania protokołu reklamacyjnego.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu na podstawie art. 44 ust. 2 w zw. z art. 101 ust. 2 pkt 2 ustawy o okik postanowieniem nr 1/430-1/06 wszczął z urzędu w dniu 18 kwietnia 2006 r. postępowanie w sprawie nałożenia kary pieniężnej na Spółkę Géant za udzielenie w piśmie z dnia 30 listopada 2005 r. nieprawdziwych informacji dotyczących terminu zaniechania stosowania protokołu reklamacyjnego (dowód: karty nr 1 i 2). Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o wszczęciu postępowania w dniu 18 kwietnia 2006 r. stosownie do przepisu art. 84 ust. 3 ustawy o okik. Zawiadomienie zostało skutecznie doręczone 21 kwietnia 2006 r. (dowód: karty nr 3,4,7).

Postanowieniem Nr 2/430-1/06 z dnia 18 kwietnia 2006 r., Postanowieniem Nr 3/430-1/06 z dnia 3 sierpnia 2006 r. oraz Postanowieniem Nr 4/430-1/06 z dnia 16 sierpnia 2006 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w tym postępowaniu następujące dokumenty zgromadzone w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów sygn. akt RŁO-61-28/05 (dowód: karty nr 5, 32, 42):

- 1) pismo Géant Polska Sp.z o.o. z dnia 11 października 2005 r., sygn. akt RŁO/61-28/05/PJ-2 (dowód: karty nr 8-10);
- 2) pismo Géant Polska Sp.z o.o. z dnia 30 listopada 2005 r., sygn. akt RŁO/61-28/05/PJ-6 (dowód: kart nr 11-12);
- 3) pismo Géant Polska Sp.z o.o. z dnia 2 stycznia 2006 r., sygn. akt RŁO/61-28/05/PJ-9 (dowód: karty nr 13-14);
- 4) pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 września 2005r., sygn. akt RŁO-61-28/05/PJ-2 (dowód: karty nr 33-34);
- 5) potwierdzenie odbioru w/w pisma przez Odbiorcę z dnia 29 września 2005 r. (dowód: karta nr35);
- 6) pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 listopada 2005r., sygn. akt RŁO/61-28/05/PJ-6 (dowód: karta nr 36);
- 7) potwierdzenie odbioru w/w pisma przez Odbiorcę z dnia 24 listopada 2005 r. (dowód: karta nr 37);
- 8) pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 listopada 2005r., sygn. akt RŁO/61-28/05/PJ-7 (dowód: karta nr 38);
- 9) pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 grudnia 2005r., sygn. akt RŁO/61-28/05/PJ-10 (dowód: karta nr 39);
- 10) pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 31 stycznia 2005r., sygn. akt RŁO/61-28/05/PJ-13 (dowód: karta nr 40);

11) załącznik nr 1 do protokołu kontroli Géant Polska Hipermarket Łódź-Polesie, al. Włókniarzy 264, 93-570 Łódź z dnia 5 lipca 2005 r., sygn. akt RŁO-61-23/05/PJ-3 (dowód: karty nr 43-52);

12) pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 16 grudnia 2005 r., sygn. akt RŁO/61-28/05/PJ-9 (dowód: karta nr 53).

Prezes Urzędu pismem z dnia 18 kwietnia 2006 r., pismem z dnia 3 sierpnia 2006 r. i pismem z dnia 18 sierpnia 2006 r. zawiadomił Spółkę Géant o zaliczeniu w poczet materiału dowodowego w/w dokumentów (dowód: karty nr 6, 41 i 54).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, ustosunkowując się do zarzutów, w piśmie z dnia 18 lipca 2006 r. (dowód: karty nr 23 i 24) Spółka Géant wyjaśniła, iż koniec stycznia 2006 r. wskazany jako termin wprowadzenia do użytku protokołu reklamacyjnego nie został dotrzymany z przyczyn częściowo niezależnych od Spółki. Drukarnia, której zostało zlecone wydrukowanie odpowiedniej ilości i jakości druków protokołów, nienależycie wywiązała się z przyjętego zobowiązania. W związku z tym, Spółka musiała zlecić wykonanie druków innej drukarni, a to z kolei wiązało się z dużym opóźnieniem w realizacji zamówienia. Spółka Géant wskazała także, że wprowadzenie nowego dokumentu związane było z przygotowaniem odpowiednich, bardzo szczegółowych procedur, jak również przeprowadzeniem szeregu szkoleń dla pracowników w poszczególnych hipermarketach. Proces ten zajął znacznie więcej czasu niż było to przewidywane, co również miało wpływ na rozpoczęcie stosowania protokołu reklamacyjnego. Spółka Géant poinformowała, iż z dniem 1 lipca 2006 r. we wszystkich hipermarketach Géant zostanie wprowadzony do użytku nowy protokół reklamacyjny.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny**

W myśl art.101 ust.2 pkt 2 ustawy o okik Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę w drodze decyzji karę pieniężną, jeżeli ten udzielił nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji żądanych na podstawie art. 11a ust.3, art. 18 ust.3 lub art. 45 ustawy o okik.

Zgodnie z art. 45 ustawy o okik przedsiębiorcy i związki przedsiębiorców mają obowiązek przekazywać wszelkie niezbędne informacje i dokumenty na żądanie Prezesa Urzędu. Żądanie to powinno zawierać wskazanie zakresu informacji i okresu, którego dotyczą, wskazanie celu żądania, wskazanie terminu udzielenia informacji, pouczenie o sankcjach za udzielenie informacji nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd.

W piśmie z dnia 27 września 2005 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę Géant o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i wezwał do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów (dowód: karty nr 33 – 34).

Pismo Spółki z dnia 30 listopada 2005 r., w którym Spółka udzieliła nieprawdziwych informacji dotyczących terminu zaniechania stosowania protokołu reklamacyjnego jest odpowiedzią ustosunkowującą się do przedstawionych zarzutów (dowód: karty nr 8-10 i 12).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje**

Stosownie do art. 80 w związku z art. 81 ustawy o okik, w sprawach w niej nie uregulowanych, do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się – z wyłączeniem spraw dotyczących dowodów – przepisy ustawy Kodeks postępowania administracyjnego.

Dyspozycja art. 105 § 1 kpa stanowi, iż organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek jego zakończenia w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty.

Do Spółki były kierowane pisma o zajęcie stanowiska w sprawie terminu usunięcia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, jednakże Spółka, mimo powtarzających się zapewnień, ostatecznie właściwych czynności nie podjęła. W tych okolicznościach, wydana została decyzja dnia 15 lutego 2006 r. Nr RŁO 3/2006, stwierdzająca stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ponieważ nie było kierowane do Spółki wezwanie o wskazanie terminu usunięcia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w rozumieniu art. 45 ustawy o okik, brak jest możliwości rozstrzygnięcia o wykonaniu bądź nie wykonaniu tego wezwania.

Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego bezprzedmiotowości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, iż brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia. Zgodnie z ustalonym orzecznictwem Naczelnego Sądu Administracyjnego klasyczna postać bezprzedmiotowości postępowania ujawnia się wtedy, gdy nie istnieje w znaczeniu prawnym przedmiot postępowania (por. wyrok NSA z dnia 21 marca 1984 r. sygn. akt II SA 2085/83 lub wyrok z dnia 13 października 1987 r. sygn. akt SA/Wr 460/87).

W orzecznictwie utrwalony jest pogląd, że przesłanka bezprzedmiotowości występuje, gdy brak jest podstaw prawnych do merytorycznego rozstrzygnięcia danej sprawy w ogóle, bądź nie było podstaw do jej rozpoznania w drodze postępowania administracyjnego.

W myśl art. 101 ust. 2 pkt 2 ustawy o okik Prezes Urzędu może nałożyć karę pieniężną, jeżeli przedsiębiorca udzielił nieprawdziwych informacji żądanych na podstawie art. 45 ustawy o okik. W przedmiotowej sprawie Spółka udzieliła nieprawdziwej informacji, jednak nie była to informacja w rozumieniu art. 45 ustawy o okik. W związku z tym nie ma tutaj zastosowania art. 101 ust. 2 pkt 2 ustawy o okik, który jako jedyny w tym akcie prawnym wskazuje sankcje za udzielenie nieprawdziwych informacji.

W związku z powyższym uznać należy, że brak jest podstaw prawnych do merytorycznego rozstrzygnięcia tej sprawy co oznacza bezprzedmiotowość niniejszego postępowania.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o okik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 i 3 ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964r. Nr 43, poz. 296 ze zmian.) – 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 Łodzi.

Z upoważnienia  
Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury  
Iwona Bielska

Otrzymuje:

Géant Polska Sp. z o.o.  
ul. Puławska 427  
02-801 Warszawa