

Sygn. akt XVII AmA 148/09

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 15 września 2010 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Wydział XVII Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący SO Wanda Czajkowska

Protokolant Piotr Grzywacz

po rozpoznaniu w dniu 15 września 2010 r. w Warszawie

na rozprawie sprawy z odwołania (...) Sp z o o O. Sp. kom. W W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i nałożenie kary pieniężnej

1. uchyla decyzję Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 kwietnia 2009 r. Nr (...).
2. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 1360 zł (jeden tysiąc trzysta sześćdziesiąt) tytułem zwrotu kosztów postępowania.

/-/ SSO Wanda Czajkowska

Sygn. akt AmA 148/09

## UZASADNIENIE

Decyzją z dnia 28 kwietnia 2009 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezes UOKiK) uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) działanie (...) Sp. z o.o. (...) Spółka Komandytowa w W. (zwana Spółką), polegające na utrudnianiu konsumentom realizacji uprawnień z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową na podstawie 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.) poprzez nieprzyjmowanie lub odrzucanie reklamacji zgłaszanych przez konsumentów po 6 miesiącach od wydania towaru w przypadku, gdy konsument nie udowodni w sposób wymagany przez przedsiębiorcę istnienia niezgodności z umową w chwili jego wydania, co wobec nieposzanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów narusza dyspozycje art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2004 r. Nr 173 poz. 1807, z późn. zm.), a także stanowi czyn nieuczciwej konkurencji, o którym mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503, z późn. zm.), a także stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz narusza zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechania jej stosowania.

W pkt II decyzji Prezes UOKiK nałożył na (...) Sp. z o.o. (...) Spółka Komandytowa w W. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) karę pieniężną w wysokości 748.982,44 zł.

W uzasadnieniu decyzji Prezes UOKiK stwierdził, iż Spółka prowadzi działalność gospodarczą m.in. w zakresie sprzedaży detalicznej elektrycznego sprzętu gospodarstwa domowego, artykułów radiowo – telewizyjnych, sprzedaży mebli wyposażenia biurowego, komputerów, sprzętu telekomunikacyjnego, optycznego i fotograficznego, a także naprawy artykułów użytku osobistego i domowego oraz, że działalność Spółki skierowana jest głównie do klientów detalicznych tj. konsumentów. Prezes UOKiK ustalił również, że prowadząc sprzedaż towarów, w szczególności RTV, AGD, sprzętu komputerowego i telekomunikacyjnego Spółka zajmuje się także obsługą posprzedażną polegającą na przyjmowaniu i rozpatrywaniu reklamacji zgłaszanych z tytułu niezgodności towaru z umową jak również pośredniczy w realizacji reklamacji zgłaszanych z tytułu gwarancji.

Prezes UOKiK ustalił, że spośród 100 reklamacji zgłoszonych Spółce w okresie od stycznia 2007 r. do marca 2008 r. z tytułu niezgodności towaru z umową po 6 miesiącach od chwili wydania towaru kupującemu, w przypadku 60 udzielonych odpowiedzi, reklamacje odrzucono ze względu na fakt, iż niezgodność towaru z umową nie istniała w chwili jego wydania a konsument nie przedstawił dowodów potwierdzających twierdzenie przeciwne. Informacja o odrzuceniu reklamacji była kierowana do konsumentów niezależnie od tego jaką decyzję Spółka podjęła odnośnie sposobu załatwienia reklamacji (odrzucenie reklamacji, uwzględnienie reklamacji zgodnie z żądaniem konsumenta lub załatwienie reklamacji pozytywnie ale odmiennie od żądania konsumenta).

Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka stosuje formularze reklamacyjne, zawierające informacje dotyczące opisu sprzętu tj. jego stanu w chwili składania reklamacji, ewentualnych uszkodzeń mechanicznych oraz dokładny opis zgłaszanej niezgodności z umową. Opis niezgodności z umową dokonywany był według stanu wiedzy konsumenta a formularze zgłoszenia reklamacji wypełniane były przez pracownika Spółki, który samodzielnie decydował o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Na zgłoszone w ten sposób reklamacje Spółka udzielała odpowiedzi w terminie 14 dni i przekazywała je pisemnie konsumentowi. Z ustaleń Prezesa UOKiK wynika, iż konsumenci otrzymywali trzy rodzaje pism: odrzucające reklamacje, uwzględniające reklamacje zgodnie z roszczeniem klienta oraz uwzględniające reklamacje, ale odmiennie od pierwotnie zgłoszonego roszczenia.

Prezes UOKiK ustalił ponadto, że w przypadku wielu spośród badanych reklamacji Spółka pomimo udzielenia konsumentom odpowiedzi odmownej jednocześnie kierowała sprzęt do serwisów producentów, które dokonywały oceny technicznej sprzętu oraz określały koszt przywrócenia towaru do stanu zgodnego z umową. W przypadku, jeśli oszacowany przez serwis koszt był dla Spółki do zaakceptowania, towar kierowany był do naprawy, jeżeli był za wysoki towar zwracany był konsumentowi lub po uzyskaniu jego zgody był naprawiany na koszt konsumenta. Spółka po formalnym odrzuceniu reklamacji sama decydowała, czy towar miał być przywrócony do stanu zgodnego z umową w ramach tzw. „gestu handlowego”, czy też to miał ponosić konsument koszt naprawy takiego towaru. Prezes UOKiK ustalił, że zmuszanie konsumenta do ponoszenia kosztów procesu reklamacyjnego może mieć miejsce w sposób bardziej zawaolowany poprzez np.: stworzenie okoliczności faktycznych, które stawiają konsumenta w sytuacji wskazującej, iż dalsza procedura reklamacyjna będzie możliwa dopiero po przedstawieniu dowodów stwierdzających istnienie niezgodności z umową w chwili wydania towaru. Taką praktykę stosuje Spółka, która w przytoczonych wyżej odpowiedziach odrzucających reklamację, uzależnia dalsze rozpatrzenie od przedstawienia dowodów potwierdzających istnienie niezgodności w chwili wydania towaru. Ze względu natomiast na to, że konsument w swoim przekonaniu takie dowody de facto dostarczył, biorąc pod uwagę zwykły normalny tok czynności (tj. okazał towar, wyjaśnił ewentualnie pokazał na czym polega zgłoszona przez niego niezgodność z umową) nabiera przekonania, iż należy dostarczyć dowód w postaci odpłatnie wykonanej ekspertyzy.

Prezes UOKiK ustalił również, iż odpowiedzi Spółki na reklamacje nie odnosiły się w żaden sposób do wskazanych przez konsumentów niezgodności jak też wskazywanych dowodów na ich istnienie a procedura stosowana przez Spółkę charakteryzowała się tym, że konsument, co do zasady otrzymywał odpowiedź negatywną na zgłoszoną reklamację. Prezes UOKiK ustalił, że Spółka w kierowanych do konsumentów odpowiedziach na reklamacje używała prawniczych zwrotów i sformułowań, których treść może być jasna dla profesjonalistów, natomiast przeciętnego konsumenta stanowi dezinformację. Otrzymane przez konsumenta pismo, w którym brak jest odniesienia do wskazanych przez niego niezgodności, ale zawierający prawny wywód z użyciem skomplikowanego prawniczego

języka nie może i nie stanowi dla przeciętnego konsumenta jasnej informacji. Ponadto z ustaleń Prezesa UOKiK wynika, że pomimo przedstawienia przez konsumenta dowodów na istnienie niezgodności towaru z umową, które w opinii Spółki były wystarczające do wykazania faktu istnienia niezgodności w chwili wydania towaru, okoliczność taka nie miała wpływu nie tylko na skutek rozpatrywania przez Spółkę reklamacji, ale także na zakres informowania konsumentów w odpowiedziach na ich zgłoszenia.

Z ustaleń Prezesa UOKiK wynika, iż w dniu 25 marca 2009 r., Spółka wydała zarządzenie skierowane do pracowników Spółki, którym wprowadziła zmiany z sposobie informowania konsumentów o odrzuceniu reklamacji towarów konsumpcyjnych, składanych po upływie 6 miesięcy od daty wydania towaru. W tym zarządzeniu Spółka określiła, że upływ okresu domniemania z art. 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) ma ten skutek, że o ile w wyniku oględzin objętego reklamacją towaru lub w oparciu o inne istotne okoliczności podane Spółce do wiadomości przez kupującego, lub ustalone we własnym zakresie - występują podstawy, aby negować twierdzenia konsumenta, co do tego iż stan niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową istniał już w dacie jego wydania, to konsument musi te okoliczności udowodnić i w takich sytuacjach zarządzenie zaleciło udzielenie przez pracowników Spółki następującej treści odpowiedzi na reklamacje: „Uprzejmie informujemy, że w wyniku wnikliwej analizy wskazanych okolicznościami dotyczącymi stanu niezgodności objętego reklamacją towaru konsumpcyjnego z umową, nie znajdujemy przesłanek, aby zgodzić się z twierdzeniami, że stan niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową istniał już w dacie jego wydania. Ponieważ od tej daty upłynął już okres 6 miesięcy, w którym obowiązuje domniemanie przewidziane w art. 4 ust 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, ciężar udowodnienia takiego twierdzenia spoczywa na kupującym. Dla poparcia takiego twierdzenia można korzystać z dowolnych środków dowodowych.

Podstawą wydania zaskarżonej decyzji było uznanie przez Prezesa Urzędu działań przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Prezes UOKiK uznał, że działania powodowej spółki były bezprawne i godziły w zbiorowe interesy konsumentów.

Uzasadniając swoje stanowisko, Prezes UOKiK wskazał, że bezprawność rozumieć należy jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym, obejmującym nakazy i zakazy wynikające z przepisów prawa, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów. Prezes UOKiK uznał, że bezprawność działania Spółki polega na stosowaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez nieposzanowanie zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów i tym samym naruszenia dyspozycji art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2004 r. Nr 173 poz. 1807 ze zm.), a także popełnienia czynu nieuczciwej konkurencji, o którym mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.) poprzez działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, które jednocześnie narusza lub zagraża interesom innego przedsiębiorcy lub klienta. Prezes UOKiK zarzucił ponadto Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK postępowanie Spółki związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem zgłaszanych przez konsumentów roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową narusza dobre obyczaje w zakresie realizacji roszczeń konsumenckich z tytułu wad zakupionych towarów, jakie wykształciły się na gruncie orzecznictwa sądowego powstałego w związku ze stosowaniem przepisów o rękojmi z Kodeksu cywilnego. Zdaniem Prezesa UOKiK dobrym obyczajem w zakresie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez konsumentów jest przyjmowanie takich reklamacji w całym okresie odpowiedzialności sprzedawcy bez nakładania na konsumentów obowiązków, które dla przeciętnego konsumenta, w normalnym toku czynności wykraczają poza niezbędne/konieczne do wykazania istnienia niezgodności w chwili wydania towaru. Za dobry obyczaj Prezes UOKiK w procedurze reklamacyjnej traktuje również rzetelne rozpatrzenie reklamacji tj. takie, które rzeczowo odnosi się do zgłoszonych przez konsumenta roszczeń oraz ujawnionych niezgodności. Jednocześnie Prezes UOKiK nie zgadza się z tym, że ratio legis art. 4 ust.

1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) jest obniżenie poziomu ochrony konsumentów w odniesieniu do poziomu ochrony jaki przysługiwał im na podstawie przepisów o rękojmi.

Prezes UOKiK uznał, iż działania Spółki polegające na błędnym informowaniu konsumentów o niemożności dochodzenia przez nich roszczeń ze względu na nieprzedstawienie przez konsumentów dowodów istnienia niezgodności towaru z umową w chwili jego wydania utrudniały konsumentom swobodne dochodzenie roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, przez co były sprzeczne z słusznym interesem konsumentów. Podobnie oceniony został przez Prezesa UOKiK brak merytorycznego ustosunkowania się przez Spółkę do wskazywanej przez konsumenta w reklamacji niezgodności z umową.

W ocenie Prezesa UOKiK w odniesieniu do działań Spółki związanych z obsługą reklamacji zachodzą przesłanki uzasadniające uznanie tych działań za nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na wprowadzającym konsumentów w błąd postępowaniu Spółki w zakresie obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług i części, a także praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy.

Podstawą nałożenia kary pieniężnej przez Prezesa UOKiK było stwierdzone stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przy ustaleniu kary Prezes UOKiK wskazał, iż okolicznościami obciążającymi Spółkę jest umyślny charakter jej działań, ponadlokalny zasięg prowadzonej działalności oraz okoliczność, iż brak realizowania przez Spółkę obowiązków przewidzianych przepisami prawa przyczynił się do uzyskania przez Spółkę znacznych korzyści. Ponadto Prezes UOKiK wziął pod uwagę długotrwałość stwierdzonych naruszeń a także okoliczność, iż Spółka nie zaprzestała praktyk naruszających interesy konsumentów nawet po wszczęciu postępowania przez Prezesa UOKiK, który wyraźnie wskazywał na nieprawidłowości. Zdaniem Prezesa UOKiK kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes UOKiK zwrócił uwagę, iż w tym przypadku kara ma spełnić przede wszystkim funkcje represyjną, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyczyniając się do zapewnienia trwałego zaniechania naruszania przez Spółkę w przyszłości reguł odnoszących się do ochrony praw konsumentów.

Spółka (powódka) wniosła odwołanie od decyzji Prezesa UOKiK wnosząc o jej uchylenie w całości, zarzucając zaskarżonej decyzji naruszenie następujących przepisów postępowania:

- art. 7 k.p.a. w zw. z art. 77 § 1 k.p.a. w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, art. 227 k.p.c. w zw. z art. 84 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez, brak wyjaśnienia wszystkich okoliczności faktycznych istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy dotyczących w szczególności sposobu, zasad i wyników rozpatrywania przez powoda reklamacji konsumentów zgłaszanych w odniesieniu do towarów nabywanych w sklepie powoda, a także istnienia lub nieistnienia na rynku obyczajów (zwyczajów) co do rozpatrywania tych reklamacji przez innych przedsiębiorców i przez to zaniechanie dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego sprawy z uwagi na niewłaściwie przeprowadzone postępowanie dowodowe;

- art. 233 § 1 kpc w zw. z art. 84 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów gdyż, zdaniem powoda, szereg istotnych ustaleń Prezesa Urzędu pozostaje w sprzeczności z treścią zebranego materiału dowodowego m.in. ustalenie, iż powód nie przyjmował lub odrzucał reklamacje zgłaszane przez konsumentów po 6 miesiącach od wydania towarów w sytuacji braku udowodnienia przez konsumentów w sposób wymagany przez powoda istnienia niezgodności z umową w chwili ich wydania;

- art. 236 k.p.c. w zw. z art. 84 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez uniemożliwienie powodowi ustosunkowanie się do części dokumentów i informacji, zaliczonych w poczet dowodów;

- art. 10 § 1 k.p.a., art. 107 k.p.a. i art. 109 § 1 k.p.a. poprzez doręczenie powodowi niepełnej decyzji;

- art. 107 § 1 k.p.a. poprzez doręczenia powodowi niepodpisanego „załącznika do decyzji” w formie wydruku komputerowego;

- art. 107 § 3 k.p.a. poprzez sporządzenie uzasadnienia decyzji niespełniającego wymogów określonych w tym przepisie, w szczególności poprzez niewyjaśnienie w uzasadnieniu decyzji, na jakich zasadach Prezes Urzędu przyjął istnienie na rynku obyczaju (zwyczaju) polegającego na niewymaganiu od konsumentów udowodnienia faktu niezgodności towarów z umową sprzedaży w chwili ich wydania bez względu na czas stwierdzenia tej niezgodności, a więc niezależnie od reguł w zakresie ciężaru dowodu wynikających z art. 4 ust. 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) i art. 6 k.c., a także niewyjaśnienie innych okoliczności lub twierdzeń przyjętych w tej decyzji;

oraz naruszenie następujących przepisów prawa materialnego:

- art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konsumentów i konkurencji poprzez przyjęcie, że powód dopuścił się nieposzanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów w swojej działalności i tym samym popełnił czyn nieuczciwej konkurencji oraz naruszył zbiorowe interesy konsumentów;

- art. 5. ust 1 i 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez przyjęcie że powód dopuścił się nieuczciwej praktyki rynkowej i w ten sposób naruszył zbiorowe interesy konsumentów;

- art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez orzeczenie kary pieniężnej pomimo niedopuszczenia się przez powoda zarzucanego mu czynu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów;

Dodatkowo, z ostrożności procesowej, na wypadek nieuwzględnienia ww. zarzutów powód wniósł o zmianę w pkt I poprzez uznanie, iż powód zaniechał stosowania zarzucanej mu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz zmianę w pkt II poprzez obniżenie kary pieniężnej do kwoty 1000 zł zarzucając Prezesowi Urzędu naruszenie przepisów postępowania:

- art. 233 § 1 k.p.c. w zw. z art. 84 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegające na sprzeczności istotnych ustaleń z treścią zebranego materiału dowodowego poprzez bezpodstawne przyjęcie, że powód nie zaniechał zarzucanej mu praktyki i w rezultacie tego niezastosowanie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakazujących wydanie decyzji o wskazanej w nich treści;

oraz, dopuszczenie się przez Prezesa Urzędu obrazy przepisów prawa materialnego:

- art. 106 ust. 1 pkt. 4 w zw. art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez nieuwzględnienie przy ustaleniu wysokości kary pieniężnej nałożonej na powoda istotnych okoliczności, w tym faktu obowiązywania art. 4 ust 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (...) wprowadzającego domniemanie istnienia niezgodności towaru z umową jedynie przez okres 6 miesięcy od wydania towaru, co tym samym mogło upoważniać powoda do odrzucenia reklamacji z powołaniem się na wskazany przepis, i w konsekwencji nałożenia kary pieniężnej niewspółmiernej do stopnia naruszenia powołanych w decyzji przepisów.

Powódka wniosła o przeprowadzenie dowodów z zeznań świadków - pracowników powoda, dokumentów - zgłoszeń reklamacyjnych wraz z dalszą korespondencją, opinii biegłego sądowego z zakresu elektroniki użytkowej oraz przesłuchania w charakterze strony osób działających w imieniu powoda. (k.63 i 64 akt)

Powódka wniosła również o zarządzenie przez Prezesa Sądu Okręgowego w Warszawie, na podstawie art. 47 § 4 k.p.c., rozpoznania sprawy w składzie trzech sędziów zawodowych z uwagi na szczególną zawilgość oraz precedensowy charakter niniejszej sprawy.

Sąd Okręgowy rozpoznając sprawę uznał stan faktyczny ustalony w zakwestionowanej decyzji za prawidłowy, znajdujący potwierdzenie w zebranych materiałach dowodowych i wobec tego przyjął go za własny.

Sąd Okręgowy oddalił wnioski dowodowe zgłoszone przez powoda w odwołaniu albowiem nie mają istotnego znaczenia dla rozstrzygnięcia sprawy.

Sąd Okręgowy uwzględnił odwołanie powódki, ale z innych powodów niż wskazane w tym odwołaniu.

Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (art. 24 ustawy o o.k.i k.) za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów należy uznać takie zachowanie przedsiębiorców, które spełniają następujące warunki:

- są bezprawne w tym znaczeniu, że są sprzeczne z obowiązującymi przepisami czyli muszą być wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa.
- naruszają zbiorowe interesy konsumentów – są to interesy prawne konsumentów czy uznane przez ustawodawcę za zasługujące na ochronę i zabezpieczenie, czy jeżeli zachodzi potrzeba publicznej ochrony interesów konsumentów.

Konieczne jest zatem ściśle ustalenie konkretnych działań uznanych za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Podstawowym celem ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest podejmowania działań zmierzających do przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów (art. 2 ustawy), które to działania zostały powierzone Prezesowi UOKiK (art. 26 ustawy) przez wydawanie decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania.

Przedmiotem decyzji Prezesa UOKiK w takiej sprawie jest zatem stwierdzenie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Stwierdzenie praktyki określonej w sentencji decyzji administracyjnej wymaga tak precyzyjnego, pełnego i wyczerpującego sformułowania działań przedsiębiorcy, przyjętych za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, żeby gwarantowały jej jednoznaczne uznanie bez potrzeby odwoływania się do uzasadnienia decyzji i bez możliwości różnej interpretacji stwierdzonego zakazanego działania przedsiębiorcy. Treść sentencji decyzji administracyjnej przesądza bowiem o istocie i warunkach stwierdzonych przez Prezesa UOKiK naruszeń, a także nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej za stosowanie tak określonej zakazanej praktyki.

Z treści zaskarżonej decyzji wynika, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zostały uznane działania powódki określone jako „utrudnianie konsumentów realizacji uprawnień z tytułu niezgodności towaru konsumenckiego z umową przez nieprzyjmowanie lub odrzucanie reklamacji zgłaszanych przez konsumentów po 6 miesiącach od wydania towaru w przypadku, gdy konsument nie udowodni w sposób wymagany przez przedsiębiorcę istnienia niezgodności z umową w chwili jego wydania.

W uzasadnieniu decyzji Prezes UOKiK określił zarzucane działania powódki następująco:

- używanie w odpowiedziach na zawiadomienie konsumentów o niezgodności towaru z umową prawniczych zwrotów niezrozumiałych dla przeciętnego konsumenta bez odniesienia się merytorycznie do zgłaszanych wad towarów
- uzależnienie rozpatrzenia zawiadomienia konsumenta o niezgodności towaru z umową od przeprowadzenia dowodu w postaci odpłatnie wykonanej ekspertyzy.

Te działania powódki uznane w uzasadnieniu zaskarżonej decyzji za zakazaną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nie zostały opisane w sentencji decyzji.

W ocenie Sądu zaskarżona decyzja 28 kwietnia 2009 r., nie może pozostać w obrocie prawnym skoro ustalenie konkretnych działań stanowiących zarzucaną powódce zakazaną praktykę następuje dopiero na podstawie treści uzasadnienia tej decyzji.

Z tych względów i na podstawie art. 479<sup>31a</sup> k.p.c. uchylono zaskarżoną decyzję.

O kosztach postępowania postanowiono na podstawie art. 98 k.p.c.

/-/ S.S.O. Wanda Czajkowska