

Sygn. akt XVII Ama 45/03

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 10 maja 2004 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie następującym:

Przewodniczący: SSO Bogdan Gierzyński

Protokolant: Monika Pałaszewska

po rozpoznaniu w dniu 10 maja 2004 r. w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ł. przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o ochronę zbiorowych interesów konsumentów

1. oddalić odwołanie
2. zasądzić od Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ł. na rzecz Skarbu Państwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt) tytułem kosztów postępowania.

SSO Bogdan Gierzyński

UZASADNIENIE

Decyzją z dnia 17.02.2003 r. pozwany Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów odmówił wszczęcia na wniosek powoda- Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Ł.- postępowania w sprawie nakazania zaniechania przez K. J. i A. K. Spółka Jawna (...) praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegające na uzależnieniu przez przedsiębiorcę załatwienia reklamacji wadliwego towaru od przedstawienia przez konsumenta paragonu kasy fiskalnej.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oparł się na ustaleniu, że powód przyjął, iż nastąpiło naruszenie zbiorowych interesów konsumentów poprzez zarzucane działanie.

Zdaniem pozwanego, paragon z kasy fiskalnej jako dowód wpłaty może być podstawą do dochodzenia roszczeń od przedsiębiorcy i ustalenia czy istnieje stosunek zobowiązaniowy pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Bez udowodnienia faktu dokonania u niego zakupu, przedsiębiorca słusznie posiada wątpliwości, co do zasadności ponoszenia odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady towaru, który mógł być zakupiony u innego przedsiębiorcy oferującego towary tego samego rodzaju.

W ocenie pozwanego, przedsiębiorca mógłby naruszyć przepisy kodeksu cywilnego o rękojmi za wady oraz przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176), gdy dokonano u niego zakupu towaru i w tym zakresie istnieją dowody potwierdzające ten fakt, i pomimo tego odmawia rozpatrzenia reklamacji wadliwego towaru. W niniejszym przypadku przedsiębiorca słusznie miał wątpliwości, co do kierowanych do niego roszczeń, bowiem może być podmiotem niewłaściwym do rozpatrywania reklamacji i ponoszenia odpowiedzialności za wady towaru. Zgodnie, bowiem z art. 6 kodeksu cywilnego, na konsumentach - jako osobach dochodzących roszczeń z tytułu rękojmi - spoczywa obowiązek udowodnienia faktu zawarcia umowy sprzedaży ze sprzedawcą w celu skutecznego dochodzenia od niego

roszczeń. Może to nastąpić poprzez okazanie dowodu zakupu lub innego dokumentu np. gwarancji wystawionej przez przedsiębiorcę, od którego konsument dochodzi roszczeń.

Można przypuszczać, zdaniem pozwanego, że wadliwy towar (kapsle reklamowane przez konsumentkę - M. K.) byłby przez przedsiębiorcę przyjęty do reklamacji, gdyby przedstawiła dowód zakupu.

Od Decyzji powód wniósł odwołanie, wnosząc o jej uchylenie lub zmianę przez uwzględnienie wniosku.

Skarżący zarzucił, że uzasadnienie decyzji zawiera szereg sprzeczności i jest nielogiczne. Pozwany twierdzi bowiem, że „nie jest naruszeniem ustawy sytuacja, kiedy sprzedawca odmawia rozpatrzenia reklamacji, jeżeli konsument nie przedstawi paragonu z kasy fiskalnej”, a następnie podnosi, iż „paragon z kasy fiskalnej jest jednym z wielu potwierdzeń, iż dany towar konsument kupił u przedsiębiorcy u którego dochodzi roszczeń”.

Paragon, zdaniem powoda, może być jednym z wielu „potwierdzeń” zawarcia umowy, odmowa przyjęcia reklamacji tylko i wyłącznie dlatego, że konsument zgubił ten kawałek papierka jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Nadto powód zarzucił, że pozwany odmówił wszczęcia postępowania nie wszczynając nawet postępowania wyjaśniającego i dokonał oceny części wskazanych dowodów, nie wysłuchując zdania stron.

Pozwany wniósł o oddalenie odwołanie i zasądzenie na jego rzecz kosztów postępowania.

Rozpoznając odwołanie, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Stosownie do treści art. 100b ust. 1 ustawy z dnia 15.12.2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 122, poz. 1319), Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, odmówić wszczęcia postępowania, jeżeli z zawartych we wniosku oraz posiadanych przez Prezesa Urzędu informacji wynika w sposób oczywisty, że zbiorowe interesy konsumentów nie uległy naruszeniu.

Przy czym, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się, stosownie do art.23a tej ustawy, godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴³ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

Powód we wniosku o wszczęcie postępowania wskazał, że K. J. i A. K. Spółka Jawna (...) odmówił konsumentce- M. K. uwzględnienia jej reklamacji z powodu nieprzedstawienia przez nią paragonu z kasy fiskalnej.

Treść wniosku nie wskazuje więc, na powszechność zachowania się spółki (...), a więc naruszanie interesów zbiorowości. Przypuszczenie, zawarte we wniosku, że działania takie mogą dotyczyć też innych miast, bo spółka posiada tam sklepu, jest gołosłowne. Działanie przedsiębiorcy naruszające interesy jednego lub kilku konsumentów, nawet jeśli jest bezprawne, nie jest działaniem naruszającym zbiorowe interesy konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje ochronę publicznoprawną, a zatem warunkiem jej stosowania jest naruszenie interesu publicznego, o czym mowa w art.1 ust. 1 tej ustawy.

Niezależnie od powyższego, zważyć należało, że ani przepisy kodeksu cywilnego ani ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej nie przewidują instytucji „reklamacji”. W istocie więc, potocznie rozumiana „reklamacja” jest formą przedprocesowego zgłoszenia roszczenia przez konsumenta - sprzedawcy. Przedsiębiorca nie ma zatem obowiązku uznawania tych roszczeń i uwzględniania reklamacji, nawet jeśli jest ona oczywiście uzasadniona. Decyzja w tym zakresie należy do autonomii woli przedsiębiorcy, który ryzykuje tym, że poniesie skutki wystąpienia przez konsumenta na drogę sądową, a także ewentualną utratę posiadanej renomy.

Z tego też względu, przedsiębiorca może się kierować własną oceną co do wiarygodności twierdzeń konsumenta i przedstawianych przez niego dowodów. Może również uzależniać uwzględnienie reklamacji od przedstawieniu mu określonego dokumentu.

Oczekiwanie, że przedsiębiorca będzie kierował się wyłącznie oświadczeniami konsumenta lub osoby trzeciej (nie mająca wszakże obowiązku mówienia prawdy pod rygorem odpowiedzialności karnej, jak świadek w postępowaniu sądowym) , w sytuacji gdy do tych twierdzeń niema zaufania, przeczy zdrowemu rozsądkowi.

Należy jednak podkreślić, że zachowanie się przedsiębiorcy nie ma wpływu na treść ochrony prawnej przysługującej konsumentowi, który może występować na drogę sądową i w trakcie procesu dowodzić, w ramach obowiązku wynikającego z art.6 k.c., faktów istotnych dla rozstrzygnięcia (w tym np. faktu zakupu konkretnego towaru w konkretnym terminie od konkretnego sprzedawcy), przy pomocy wszystkich prawem przewidzianych środków dowodowych.

Biorąc powyższe względu pod uwagę, w tym również treść wniosku powoda o wszczęcie postępowania administracyjnego, nie budzi zastrzeżeń Sądu treść rozstrzygnięcia zawartego w zaskarżonej Decyzji. Skoro bowiem z zawartych we wniosku oraz posiadanych przez Prezesa Urzędu informacji wynikało w sposób oczywisty, że zbiorowe interesy konsumentów nie uległy naruszeniu, brak było podstaw do wszczynania chociażby postępowania wyjaśniającego.

Zwrócić też należy uwagę, że dowody mogą być prowadzone wyłącznie w trakcie postępowania administracyjnego (lub sądowego), a więc po jego wszczęciu. Odmawiając wszczęcia postępowania Prezes UOKiK opiera się na treści wniosku, przyjmując, że brak byłoby podstaw do stwierdzenia praktyki przeciwko zbiorowym interesom konsumentów, nawet gdyby wszystkie wskazane we wniosku okoliczności były prawdziwe (przyznane lub udowodnione).

Z tych względów odwołanie należało oddalić jako bezzasadne.

O kosztach postępowania orzeczono stosownie do wyniku sporu, zasądając na rzecz pozwanego koszty zastępstwa procesowego, według norm przepisanych.

SSO Bogdan Gierzyński