PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 743-77-30, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

za p.o.
Lublin, dnia 22 sierpnia 20011r.

RLU – 61 –13/2011/EW

DECYZJA RLU Nr 17/2011

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50 poz. 331 ze zm.) i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 107 poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec przedsiębiorcy „VISION EXPRESS SP" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 200, 02-486 Warszawa,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I.

Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec uprawdopodobnienia w toku postępowania stosowania przez przedsiębiorcę **„VISION EXPRESS SP" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 200, 02-486 Warszawa,** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) tj. działaniu wprowadzającym w błąd, które może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, a dotyczącym praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy oraz prawa do odstąpienia od umowy, poprzez bezpodstawne zamieszczenie w dokumencie **Informacja konsumencka**, dodawanym do towarów sprzedawanych w salonach tego przedsiębiorcy, informacji ograniczających katalog przyczyn umożliwiających składanie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, terminu dochodzenie tego prawa i obowiązku dokonania czynności konserwacyjnych zakupionego towaru, przy jednoczesnym powołaniu się na przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego 9Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) o treści:

vision express/super optyk
---------- Tu są Twoje okulary----------
informacja

konsumencka

Firma Vision Express SP odpowiada za niezgodność towaru z umową w terminie do dwóch lat od wydania towaru kupującemu.

Odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową nie dotyczy:

- *uszkodzeń powstałych wskutek naturalnego lub całkowitego zużycia*
- *wymiany części posiadających określoną żywotność (np. końcówek zauszników, podnosków)*
- *uszkodzeń mechanicznych (pogięcia, złamania, zarysowania okularów, pęknięcia, zarysowania, odpryski i wyszczerbienia w powierzchni soczewek okularowych)*
- *uszkodzeń termicznych (utrata funkcjonalności okularów, deformacje, spękania i nieprzeźroczystość soczewek okularowych)*
- *uszkodzeń chemicznych (przebarwienia, zmatowienia i wytarcia opraw okularowych w wyniku kontaktu ze skórą lub w wyniku używania niezgodnych z instrukcją środków czyszczących)*
- *uszkodzeń powstałych na skutek przeróbek i zmian konstrukcyjnych dokonanych przez użytkownika lub osoby trzecie,*
- *celowe uszkodzenie*

Właściwym miejscem zgłoszenia niezgodności towaru z umową jest miejsce zakupu.

W uzasadnionych przypadkach zgłoszenie niezgodności towaru z umową można dokonać w każdym salonie Vision Express na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Towar przyjmowany jest za okazaniem paragonu fiskalnego lub faktury (art. 6 K.C.)

Okresowo klient powinien dokonać czynności konserwacyjnych zakupionego towaru (dokręcenie śrubek, prostowanie opraw, czyszczenie, wymiana części naturalnie zużytych) w salonach Vision Express SP. Szczegółowe warunki pielęgnacji oraz używania okularów znajdują się na odwrocie.

Podstawa prawna Ustawa z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1179),

tj. poprzez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

po zobowiązaniu się przez przedsiębiorcę „VISION EXPRESS SP" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 200, 02-486 Warszawa, do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez zmianę treści dokumentu **Informacja konsumencka** dodawanego przy zakupie przez konsumentów towarów w salonach tego przedsiębiorcy według przysłanego nowego projektu tego dokumentu przy piśmie z dnia 3 lutego 2011r. i w wersji skróconej przy piśmie z dnia 20 czerwca 2011r. **nakłada się na „VISION EXPRESS SP" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 200, 02-486 Warszawa obowiązek wykonania tego zobowiązania poprzez:**

wprowadzenie do obrotu wskazanych wyżej projektów dokumentów **Informacja konsumencka** w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

II.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na „VISION EXPRESS SP" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 200, 02-486 Warszawa obowiązek** przekazania, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I decyzji oraz kopii wprowadzonej nowej **Informacji konsumenckiej w wersji pełnej i skróconej.**

Uzasadnienie

W ramach stałego monitoringu rynku usług dla konsumentów Delegatura UOKiK w Lublinie weszła w posiadanie druku Informacji konsumenckiej stosowanego w salonach Vision Express SP Sp. z o.o. w Lublinie przy sprzedaży konsumentom towarów.
W związku z tym poddano analizie treść tej Informacji pod kątem ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
Zapisy stosowanej Informacji mogły, zdaniem UOKiK w Lublinie, wprowadzać konsumentów w błąd, co do uprawnień wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.
W związku z tym uznano za zasadne wszczęcie postępowania wyjaśniającego w tej sprawie.
W trakcie przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego przedsiębiorca złożył żądane dokumenty oraz wyjaśnienia odnoście okresu stosowania dokumentu Informacja konsumencka stwierdzając, że dokument ten jest stosowany w salonach Vision Express SP od około sześciu miesięcy, a zmiana treści i formy graficznej takiej informacji dokonywana jest okresowo, co kilkanaście miesięcy.
Analiza treści Informacji konsumenckiej stosownej przez Vision Express Sp. Sp. z o.o. w Warszawie (zwana dalej Spółką lub przedsiębiorcą) pozwala przyjąć, iż jej treść może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez bezpodstawne zamieszczenie w tym dokumencie dodawanym do towarów sprzedawanych w salonach tego przedsiębiorcy, informacji ograniczających katalog przyczyn umożliwiających składanie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, przy jednoczesnym powołaniu się na przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.). Ponadto zapis o treści „w terminie do dwóch lat od wydania towaru" może być niezgodny z art. 10 wskazanej wyżej ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Wskazany przepis stanowi, że sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania towaru kupującemu . Termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru.
Również w zakresie informacji o treści: „Okresowo klient powinien dokonać czynności konserwacyjnych zakupionego towaru (…), zapis może wprowadzać w błąd przeciętnego konsumenta w zakresie podstawy tego obowiązku rzekomo wynikającej z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z tym zamknięto postępowanie wyjaśniające w tej sprawie i wszczęto postępowanie administracyjne, w którym postawiono przedsiębiorcy zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 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) tj. działania wprowadzającego w błąd, które może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, a dotyczącego praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy oraz prawa do odstąpienia od umowy, poprzez bezpodstawne zamieszczenie w dokumencie: **Informacja konsumencka** dodawanym do towarów sprzedawanych w salonach tego przedsiębiorcy, informacji ograniczających katalog przyczyn umożliwiających składanie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, terminu dochodzenia tego prawa i obowiązku dokonania czynności konserwacyjnych zakupionego towaru, przy jednoczesnym powołaniu się na przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.), o treści:

vision express/super optyk
---------- Tu są Twoje okulary----------
informacja
konsumencka

Firma Vision Express SP odpowiada za niezgodność towaru z umową w terminie do dwóch lat od wydania towaru kupującemu.
Odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową nie dotyczy:

- *uszkodzeń powstałych wskutek naturalnego lub całkowitego zużycia*
- *wymiany części posiadających określoną żywotność (np. końcówek zauszników, podnosków)*
- *uszkodzeń mechanicznych (pogięcia, złamania, zarysowania okularów, pęknięcia, zarysowania, odpryski i wyszczerbienia w powierzchni soczewek okularowych)*
- *uszkodzeń termicznych (utrata funkcjonalności okularów, deformacje, spękania i nieprzeźroczystość soczewek okularowych)*
- *uszkodzeń chemicznych (przebarwienia, zmatowienia i wytarcia opraw okularowych w wyniku kontaktu ze skórą lub w wyniku używania niezgodnych z instrukcją środków czyszczących)*
- *uszkodzeń powstałych na skutek przeróbek i zmian konstrukcyjnych dokonanych przez użytkownika lub osoby trzecie,*
- *celowe uszkodzenie*

Właściwym miejscem zgłoszenia niezgodności towaru z umową jest miejsce zakupu.
W uzasadnionych przypadkach zgłoszenie niezgodności towaru z umową można dokonać w każdym salonie Vision Express na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
Towar przyjmowany jest za okazaniem paragonu fiskalnego lub faktury (art. 6 K.C.)
Okresowo klient powinien dokonać czynności konserwacyjnych zakupionego towaru (dokręcenie śrubek, prostowanie opraw, czyszczenie, wymiana części naturalnie zużytych) w salonach Vision Express SP. Szczegółowe warunki pielęgnacji oraz używania okularów znajdują się na odwrocie.

Podstawa prawna Ustawa z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1179),

co mogło stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ustosunkowując się do przedstawionych zarzutów Spółka poinformowała, że podtrzymuje swoje wcześniejsze wyjaśnienia złożone w postępowaniu wyjaśniającym i wniosła o przyjecie przez Prezesa UOKiK projektu nowego wzoru dokumentu Informacja konsumencka.

Następnie Spółka poinformowała, że opracowała wzór skróconej Informacji konsumenckiej, której treść przedstawiła i wniosła o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

„VISION EXPRESS SP" Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością jest Spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Handlowego pod numerem 0000017397. Siedzibą Spółki jest w Warszawie, a prowadzona przez nią działalność gospodarcza swoim zasięgiem obejmuje obszar całej Polski. Podstawowym zakresem działalności Spółki jest sprzedaż, naprawa i konserwacja urządzeń optycznych i elektronicznych. Przedsiębiorca ten prowadzi na terenie Polski sieć salonów optycznych pod marką VISION EXPRESS oferujących konsumentom możliwość nabycia okularów leczniczych, przeciwsłonecznych, soczewek, akcesoriów do tych towarów oraz ich naprawę.

Ustalono, że nabywając towar w salonie Spółki – okulary lecznicze konsument otrzymuje wraz z dokumentami potwierdzającymi zawarcie umowy kupna-sprzedaży dokument pod nazwą: „Informacja konsumencka".
Treść tego dokumentu przedstawia się następująco:
vision express/super optyk
---------- Tu są Twoje okulary----------
informacja
konsumencka
Firma Vision Express SP odpowiada za niezgodność towaru z umową w terminie do dwóch lat od wydania towaru kupującemu.
Odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru z umową nie dotyczy:

- *uszkodzeń powstałych wskutek naturalnego lub całkowitego zużycia*
- *wymiany części posiadających określoną żywotność (np. końcówek zauszników, podnosków)*
- *uszkodzeń mechanicznych (pogięcia, złamania, zarysowania okularów, pęknięcia, zarysowania, odpryski i wyszczerbienia w powierzchni soczewek okularowych)*
- *uszkodzeń termicznych (utrata funkcjonalności okularów, deformacje, spękania i nieprzeźroczystość soczewek okularowych)*

- *uszkodzeń chemicznych (przebarwienia, zmatowienia i wytarcia opraw okularowych w wyniku kontaktu ze skórą lub w wyniku używania niezgodnych z instrukcją środków czyszczących)*

- *uszkodzeń powstałych na skutek przeróbek i zmian konstrukcyjnych dokonanych przez użytkownika lub osoby trzecie,*

- *celowe uszkodzenie*

Właściwym miejscem zgłoszenia niezgodności towaru z umową jest miejsce zakupu.
W uzasadnionych przypadkach zgłoszenie niezgodności towaru z umową można dokonać w każdym salonie Vision Express na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
Towar przyjmowany jest za okazaniem paragonu fiskalnego lub faktury (art. 6 K.C.)
Okresowo klient powinien dokonać czynności konserwacyjnych zakupionego towaru (dokręcenie śrubek, prostowanie opraw, czyszczenie, wymiana części naturalnie zużytych) w salonach Vision Express SP. Szczegółowe warunki pielęgnacji oraz używania okularów znajdują się na odwrocie.

Podstawa prawna Ustawa z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1179),

W trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego w tej sprawie przedsiębiorca zgodził się z zarzutami Prezesa UOKiK postawionymi w Zawiadomieniu o wszczęciu postępowania administracyjnego odnośnie treści dokumentu „Informacja konsumencka" wniósł o m wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również przedstawił wzory nowej Informacji konsumenckiej w wersji pełnej i skróconej, które zamierza po akceptacji Prezesa UOKiK wprowadzić do stosowania w salonach Spółki.
Treść nowych projektów dokumentów przedstawia się następująco:

1. **wersja pełna Informacji konsumenckiej**

Informacja konsumencka
Firma Vision Express SP Spółka z o.o. odpowiada za niezgodność towaru z umową, na podstawie ustawy z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.), w tym:

Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie , powinien był wiedzieć. To samo odnosi się do niezgodności, która wynikła z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego.

W przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umowa przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania.

Jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umowa, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba ze naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów.

W takim przypadku albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymian narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od

umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.

Sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów do ponownego zamontowania i uruchomienia.

Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia do stanu zgodnego z umowa, nie ustosunkuje się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się , że uznał je za uzasadnione.

Kupujący traci uprawnienia, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.

Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu.

Roszczenia kupującego przedawniają się z upływem roku od stwierdzenia przez kupującego niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową; przedawnienie nie może się skończyć przed upływem terminu określonego w ust. 1. W takim samym terminie wygasa uprawnienie do odstąpienia od umowy.

Upływ powyższych terminów nie wyłącza wykonania uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, jeżeli sprzedawca w chwili zawarcia umowy wiedział o niezgodności i nie zwrócił na to uwagi kupującemu.

2.**Wersja skrócona Informacji konsumenckiej**

„Firma Vision Express SP Spółka z o.o." odpowiada za niezgodność towaru z umowa, na podstawie ustawy z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).

Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący w chwili zawarcia umowy o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie , powinien był wiedzieć. To samo odnosi się do niezgodności, która wynikła z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego.

Właściwym miejscem zgłoszenia niezgodności towaru z umową jest miejsce zakupu lub każdy salon Vision Express na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Materiały zebrane w postępowaniu wyjaśniającym zostały postanowieniem włączone do materiałów dowodowych postępowania administracyjnego w tej sprawie.
Prezes UOKiK zakończył zbieranie materiału dowodowego, o czym poinformował przedsiębiorcę, a ten skorzystał z prawa zapoznania się z materiałem zabranym w postępowaniu wyjaśniającym i administracyjnym.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Ad. I

Zgodnie z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 powołanej ustawy a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Przytoczony przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu wskazuje: uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniu.

Z uwagi na złożenie przez pełnomocnika Spółki wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy, niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań ww. Spółki.

W pierwszej kolejności ustaleniu wymaga okoliczność, czy stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione na obecnym etapie postępowania.

Wszczynając postępowanie administracyjne wobec wskazanego wyżej Przedsiębiorcy, Prezes UOKiK postawił mu zarzuty podejrzenia naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 *„Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów."* Art. 24 ust. 2 pkt. 3 stanowi, iż *„Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy w szczególności: nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji."*

W niniejszej sprawie postawione przedsiębiorcy zarzuty, aby mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3, muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. być działaniem przedsiębiorcy
2. być działaniem bezprawnym, polegającym na działaniu sprzecznym z obowiązującymi przepisami prawa- ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
3. godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o okik pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek

przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
VISION EXPERESS SP jest kapitałową spółką handlową zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym, a prowadzoną działalność gospodarczą wykonuje we własnym imieniu, w sposób zorganizowany i ciągły. Nie budzi wątpliwości, iż działalność ta ma charakter zarobkowy. Jest ona zatem przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o okik i jej działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem Urzędu.

Drugą przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jako działanie „bezprawne" należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym.
„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 przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa." (tak: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwaji, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 – 118).

Ponadto Sąd Najwyższy wskazał, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy, wykonywanie prawa podmiotowego, zgoda pokrzywdzonego oraz działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

Zakwestionowane w przeprowadzonym postępowaniu administracyjnym praktyki Przedsiębiorcy, polegają na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206)- zwana dalej ustawą o przeciwdziałaniu (…) tj. działaniu wprowadzającym w błąd, które może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, a dotyczącym praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy oraz prawa do odstąpienia od umowy, poprzez bezpodstawne zamieszczenie w dokumencie **Informacja konsumencka**, dodawanym do towarów sprzedawanych w salonach tego przedsiębiorcy, informacji ograniczających katalog przyczyn umożliwiających składanie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, terminu dochodzenie tego prawa i obowiązku dokonania czynności konserwacyjnych zakupionego towaru, przy jednoczesnym powołaniu się na przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu (...) uznają za nieuczciwą praktykę rynkową praktykę stosowaną wobec konsumentów, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (art. 4 ust. 1 w/w ustawy). Ponadto za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a

także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1 (art. 4 ust. 2 w/w ustawy). Artykuł 5 ust. 1 ustawy stanowi, że *„Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.”* Natomiast ust. 3 pkt 4 tego artykułu stanowi, że: *„Wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy”.*

Należy stwierdzić, iż warunki reklamacji dotyczące towarów konsumpcyjnych uregulowane są ustawowo w ustawie o sprzedaży konsumenckiej. Warunki reklamacji opisane są w art. 4 ust. 1 tej ustawy, który stanowi, że *„sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową, w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od daty wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania”.* Ustęp 2 w/w artykułu stanowi, że w przypadku indywidualnego uzgadniania właściwości towaru konsumpcyjnego domniemywa się, że jest on zgodny z umową, jeżeli odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi lub ma cechy okazanej kupującemu próbki albo wzoru, a także jeżeli nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy, chyba, że sprzedawca zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia towaru. W przypadkach nieobjętych ust. 2 domniemywa się, że towar konsumpcyjny jest zgodny z umową, jeżeli nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany, oraz gdy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar danego rodzaju. Takie samo domniemanie przyjmuje się, gdy towar odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartych na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela, wyrażone w oznakowaniu towaru lub reklamie, odnoszące się do właściwości towaru, w tym także terminu w jakim towar ma je zachować(art. 4 ust. 3 w/w ustawy).

Artykuł 11 w/w ustawy stanowi, że *„Uprawnień unormowanych w tej ustawie nie można wyłączyć ani ograniczyć w drodze umowy zawartej przed zawiadomieniem sprzedawcy o niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. W szczególności nie można tego dokonać przez oświadczenie kupującego, że wie o wszelkich niezgodnościach towaru z umową, lub przez wybór prawa obcego”.*

Powyższe przepisy mają charakter przepisów prawa bezwzględnie obowiązujących, w związku z czym sprzedawca nie ma prawa wprowadzać zapisów rozszerzających jego uprawnienia lub uszczuplających uprawnienia konsumentów. Ani producent, ani też sprzedawca w stosowanych przez siebie wzorcach umownych, dokumentach, ulotkach, nie może dowolnie kształtować treści uprawnienia konsumenta dotyczącego reklamacji. Nie wolno mu także wprowadzać regulacji, które ograniczają uprawnienia konsumenta w stosunku do regulacji ustawowych.

Umieszczenie kwestionowanych zapisów w dokumentach stosowanych przez sprzedawcę ma negatywny wpływ na zachowanie rynkowe konsumenta. Należy podkreślić że jednym z podstawowych uprawnień konsumenta jest prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Jest to zasadnicze prawo konsumenta, polegające na „uzyskaniu wiedzy o przedmiocie i warunkach transakcji (o warunkach uczestnictwa w rynku), do uzyskania w ten sposób podstaw oceny sytuacji rynkowej i swobodnego podjęcia decyzji, a więc świadomego odgrywania na nim roli „biernego podmiotu ekonomicznego” – Prawo umów konsumenckich Ewa Łętowska, Wydawnictwo C.H. Beck Warszawa 1999 r.

Brak informacji pełnej, prawdziwej i rzetelnej wprowadza konsumenta w błąd, bowiem powoduje, że przeciętny konsument podejmuje lub może podjąć decyzję dotyczącą

umowy, której inaczej by nie podjął. Stanowi to zatem nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu (…).

W ocenie Prezesa Urzędu uprawdopodobnione zostało, iż kwestionowane zapisy stosowane przez Spółkę w dokumencie **Informacja konsumencka,** a dotyczące wyłączenia odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową przy jednoczesnym powołaniu się na ustawę o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, jako aktu prawnego sankcjonującego tego typu wyłączenia są sprzeczne z prawem, a przy tym wprowadzają konsumenta w błąd w zakresie dotyczącym jego praw, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy.

Jako zapisy niezgodne z brzmieniem wyżej wymienionych norm prawnych, należy uznać wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy w przypadku :

- *uszkodzeń powstałych wskutek naturalnego lub całkowitego zużycia*
- *wymianę części posiadających określoną żywotność (np. końcówek zauszników, podnosków)*
- *uszkodzeń mechanicznych (pogięcia, złamania, zarysowania okularów, pęknięcia, zarysowania, odpryski i wyszczerbienia w powierzchni soczewek okularowych)*
- *uszkodzeń termicznych (utrata funkcjonalności okularów, deformacje, spękania i nieprzeźroczystość soczewek okularowych)*
- *uszkodzeń chemicznych (przebarwienia, zmatowienia i wytarcia opraw okularowych w wyniku kontaktu ze skórą lub w wyniku używania niezgodnych z instrukcją środków czyszczących)*
- *uszkodzeń powstałe na skutek przeróbek i zmian konstrukcyjnych dokonanych przez użytkownika lub osoby trzecie,*
- *celowych uszkodzeń, oraz*
- *Okresowo klient powinien dokonać czynności konserwacyjnych zakupionego towaru (dokręcenie śrubek, prostowanie opraw, czyszczenie, wymiana części naturalnie zużytych) w salonach Vision Express SP. Szczegółowe warunki pielęgnacji oraz używania okularów znajdują się na odwrocie.*

Artykuł. 7 ustawy o sprzedaży konsumenckiej stanowi, że *„sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub oceniając rozsądnie powinien był wiedzieć. To samo odnosi się do niezgodności ,która wynikła z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego”.* W/w artykuł wskazuje zatem przypadki, w których sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową. Wydaje się, że regulacja ustawowa w sposób celowy ogranicza odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie do przypadku, gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub powinien był wiedzieć, co nie do końca i nie w każdym przypadku utożsamiać można z wskazywanymi przez Spółkę uszkodzeniami.

Takie informacje są nieprawdziwe w kontekście zapisu art. 4 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, na którą powołuje się Spółka, jako podstawę swojej odpowiedzialności wobec konsumenta za wady sprzedanego towaru, który nie tylko nie ogranicza możliwości składania reklamacji wyłącznie do wad fizycznych- różnego rodzaju uszkodzeń towaru, ale nie uzależnia jej w żadnym zakresie od powstania wskazanych przez Spółkę uszkodzeń. Przedsiębiorca nie ma zatem prawa wprowadzać takiego rodzaju ograniczeń w dokumentach, które są dołączane do sprzedawanych przez niego towarów.

Zamieszczenie kwestionowanych zapisów może wywołać u konsumentów mylne przekonanie, że wskazane okoliczności wyłączają możliwość złożenia reklamacji, przez co mogą oni odstąpić od dochodzenia swoich praw u sprzedawcy. Zatem przekazana w ten sposób w treści dokumentu informacja jest sprzeczna z prawem i nieprawdziwa.

Należy także wskazać, że uprawdopodobniono wprowadzanie konsumentów błąd odnośnie treści dokumentu **Informacja konsumencka**, z którego wynika iż Spółka ponosi odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową *„w terminie dwóch lat od wydania towaru kupującemu”*. Przedmiotowe postanowienie, zdaniem Prezesa UOKiK narusza art. 10 ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Przepis ten stanowi, iż sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania towaru kupującemu. Termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru. Zatem w sytuacji gdy konsument żąda wymiany towaru a sprzedawca spełni jego roszczenie, termin dla odpowiedzialności sprzedawcy zaczyna biec na nowo, a rozpoczyna się z chwilą wydania nowego towaru. Tymczasem z treści postanowienia stosowanego przez przedsiębiorcę konsument może wyprowadzić odmienny wniosek.

Ponadto art. 9 ustawy o sprzedaży konsumenckiej nakłada na konsumenta obowiązek zawiadomienia sprzedawcy o istnieniu niezgodności przed upływem dwóch miesięcy od jej stwierdzenia. Możliwa jest zatem sytuacja, w której konsument zawiadomi sprzedawcę o stwierdzonej niezgodności przed upływem dwumiesięcznego terminu, o którym mowa w art. 9 ww. ustawy, ale po upływie dwóch lat od wydania mu towaru przez sprzedawcę. W takiej sytuacji konsument na podstawie zapisu stosowanego przez Spółkę nie będzie mógł dochodzić żadnych roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową. Zdaniem Prezesa UOKiK użycie sformułowania *„do dwóch lat”* może sugerować konsumentowi, iż maksymalny okres odpowiedzialności przedsiębiorcy z tytułu niezgodności towaru z umową wynosi dwa lata, jednak w pewnych przypadkach termin ten może być krótszy.

Tymczasem w świetle obowiązującej ustawy o sprzedaży konsumenckiej zapis taki jest nieuprawniony.

Należy także wskazać, iż sposób prezentacji w dokumencie **Informacja konsumencka** zapisu o treści: *„Okresowo klient powinien dokonać czynności konserwacyjnych zakupionego towaru (...),* może wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd. Jak wynika bowiem z dalszej części tego dokumentu sugerować to może konsumentowi iż powinność dokonania czynności konserwacyjnych wynika z przepisów ustawy o sprzedaży konsumenckiej i jest obligatoryjna, jako oparta na obowiązującym prawie. Tymczasem ustawa o sprzedaży konsumenckiej nie uzależnia możliwości dochodzenia prze konsumenta roszczeń od sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową od dokonania wskazanych przez sprzedawcę czynności.

Tym samym uprawdopodobniono stosowanie zarzucanej Spółce nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23

sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) tj. działaniu wprowadzającym w błąd, które może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, a dotyczącym praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy oraz prawa do odstąpienia od umowy, poprzez bezpodstawne zamieszczenie w dokumencie **Informacja konsumencka**, dodawanym do towarów sprzedawanych w salonach tego przedsiębiorcy, informacji ograniczających katalog przyczyn umożliwiających składanie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, terminu dochodzenie tego prawa i obowiązku dokonania czynności konserwacyjnych zakupionego towaru, przy jednoczesnym powołaniu się na przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego 9Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).

Trzecia przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r., sygn. akt III SK 27/07, stwierdził co następuje: „Zdaniem SN, sformułowanie z art. 23a ust. 1 ustawy o okik „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów" należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych interesów konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalne zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy do której skierowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy".

Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym.

Do zakupionych w salonach Spółki towarów dołączana jest Informacja konsumencka, jako oddzielny dokument, zawierająca informacje o warunkach odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu reklamacji zakupionych towarów. Informacja konsumencka skierowana jest do osób, które zakupiły towar od Spółki, jak i do jej potencjalnych klientów. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Spełniona została zatem trzecia przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o okik.

W związku z spełnienia wskazanych wyżej przesłanek należy uznać, iż uprawdopodobniono, że działanie Spółki stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wymienioną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o okik.

Wnosząc o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Spółka zobowiązała się do zaniechania stosowania zarzucanej praktyki poprzez: zmianę treści dokumentu Informacja konsumencka w zakresie, w jakim odnoszą się do niego zarzuty Prezesa Urzędu, przedstawiła projekty nowych dokumentów Informacja konsumencka w wersji pełnej i skróconej z jednoczesnym zobowiązaniem się do niezwłocznego ich wdrożenia w przypadku uznania, że dokumenty te nie naruszają prawa.

W świetle powyższego Prezes Urzędu uznał, że podjęte przez Spółkę zobowiązanie zmierza bezpośrednio do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o okik. Spełniona została zatem druga, obok uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy

konsumentów, przesłanka warunkująca wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Przedsiębiorcę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez:

wprowadzenie do obrotu wskazanych wyżej projektów dokumentów **Informacja konsumencka** w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

Zgodnie z art. 28 ust. 2 ww. ustawy, Prezes Urzędu wyznaczył Spółce termin wykonania zobowiązania określonego w pkt I sentencji decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, są to terminy wystarczające do skutecznego wykonania wszystkich niezbędnych w tym celu czynności, biorąc pod uwagę możliwości organizacyjne i techniczne Przedsiębiorcy.

AD. II.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy, Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę obowiązek przekazania, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I decyzji oraz kopii wprowadzonej nowej **Informacji konsumenckiej w wersji pełnej i skróconej.**

Wobec powyższego orzeczono, jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479^{28} § 2 k.p.c. - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Otrzymuje:

Radca Prawny Monika Golat
Kancelaria Radcy Prawnego
Aleja Szucha 11 A lok. 5
00-580 Warszawa
pełnomocnik Vision Express SP Sp. z o.o.