

UPADŁOŚĆ KONSUMENCKA

W dniu 1 czerwca 2006 r. w gmachu Senatu RP odbyło się seminarium „Upadłość konsumencka – rekomendacje dla Polski”. Seminarium zorganizowała Gdańska Akademia Bankowa, w związku z projektem ustawy o przeciwdziałaniu niewypłacalności oraz o upadłości osoby fizycznej. W myśl twórców projektu ustawa ma przeciwdziałać rozszerzającemu się zjawisku wykluczenia społecznego, które dotyka niewypłacalnych dłużników. Zamiarem projektodawców jest objęcie „jak najszerszego kręgu dłużników, nie tylko tych, którzy znaleźli się w stanie niewypłacalności z przyczyn obiektywnych, ale także tych, którzy w pewien sposób temu zawiniли” (z uzasadnienia projektu).

Postępowanie uregulowane ustawą będzie miało na celu zachowanie praw dłużnika i jego rodziny do zaspokojenia podstawowych potrzeb bytowych oraz zaspokojenie roszczeń wierzycieli w możliwie jak najwyższym stopniu. Postępowanie uregulowane ustawą będzie mogło zostać wszczęte tylko na wniosek dłużnika. Taki wniosek będzie mogła złożyć osoba fizyczna, dłużnik, w stosunku do którego nie można żądać ogłoszenia upadłości na podstawie przepisów ustawy – Prawo upadłościowe i naprawcze, chyba że długi, związane bezpośrednio z wykonywaniem działalności gospodarczej, działalnością spółki, za której zobowiązania dłużnik ponosi odpowiedzialność bez ograniczenia całym swoim majątkiem lub spółki partnerskiej, stanowią nie więcej niż 15 procent łącznej kwoty zobowiązań pieniężnych i wartości zobowiązań niepieniężnych dłużnika. Wniosku o upadłość nie będzie mógł ponadto złożyć dłużnik prowadzący we własnym imieniu gospodarstwo rolne, chyba że jego długi związane z prowadzeniem gospodarstwa rolnego stanowią nie więcej niż 15 procent łącznej kwoty zobowiązań pieniężnych i wartości zobowiązań niepieniężnych. Z ustawy nie będzie mógł skorzystać dłużnik skazany prawomocnym wyrokiem za przestępstwo umyślne ścigane z oskarżenia publicznego.

Podczas dyskusji na wstępie seminarium podnoszono argumenty za koniecznością uregulo-

wania ustawowego upadłości konsumenckiej oraz przeciw – przynajmniej w proponowanym kształcie. Argumentami za była teza, że regulacja ustawowa jest cywilizowanym rozwiązaniem problemu wykluczenia społecznego niewypłacalnych dłużników i że takie rozwiązania są stosowane w krajach Unii Europejskiej i Stanach Zjednoczonych, do których poziomu rozwoju cywilizacyjnego Polska aspiruje. Natomiast przeciwko: że jest to rozwiązanie dotyczące problemu, którego zakres nie jest ustalony (nie wiadomo ile jest nadmiernie zadłużonych gospodarstw domowych i ilu jest niewypłacalnych dłużników, którzy mieściliby się w zakresie podmiotowym ustawy), ponadto, że jest to rozwiązanie obciążone ryzykiem wykorzystywania go przez nieuczciwych dłużników, którzy będą się zadłużać na szkodę wierzycieli, postępowanie upadłościowe jest drogie (opłata za wniosek o wszczęcie postępowania, koszty zarządu masą upadłości) oraz, że postępowanie będzie prowadził organ pozasądowy.

Projekt poselski ustawy o przeciwdziałaniu niewypłacalności oraz o upadłości osoby fizycznej był już przedkładany w poprzedniej kadencji Sejmu – stosowna komisja sejmowa zdążyła złożyć sprawozdanie z rekomendacją uchwalenia przez Sejm projektu ustawy. W nowej kadencji Sejmu proces uchwalenia ustawy musi iść od nowa. Wydaje się, że w nowej kadencji Sejmu jest większa wola polityczna uchwalenia projektu ustawy.

USTAWA O OCHRONIE KONKURENCJI I KONSUMENTÓW – PRACE NAD NOWYM PROJEKTEM USTAWY

W Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów trwają prace na projektem ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Projekt ten ma zastąpić obecnie obowiązującą ustawę z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Przyczyną uchwalenia nowej ustawy (zamiast nowelizacji) jest szeroki zakres planowanych zmian.

Z uzasadnienia projektu: „najistotniejszą zmianą wprowadzoną

do projektu nowej ustawy jest rezygnacja z prowadzenia postępowań antymonopolowych oraz w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na wniosek złożony przez uprawnione do tego podmioty, który to wniosek – zgodnie z przepisami obowiązującej ustawy – ma charakter wiążący dla organu. Zmiana ta podyktowana jest przede wszystkim koniecznością skoncentrowania się organu antymonopolowego na najpoważniejszych naruszeniach konkurencji”. Na szczególną uwagę zasługuje też zamiar wzmocnienia instytucji rzeczników konsumentów. I tak odwołanie rzecznika następowaloby większością 3/5 głosów ustawowego składu rady powiatu. Zaś w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu, rzecznik wykonywałby swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura. I dalej, kto naruszyłby obowiązek udzielenia rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlegałby karze grzywny nie mniejszej niż 2000 zł.

ZMIANA USTAWY O KOSZTACH SĄDOWYCH W SPRAWACH CYWILNYCH

Sejm uchwalił zmianę ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398). Zgodnie z nowym brzmieniem art. 96 ust. 1 pkt 11 ustawy nie mają obowiązku uiszczania kosztów sądowych powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów w sprawach dotyczących ochrony indywidualnych interesów konsumenta. Senat uchwałą z dnia 7 czerwca 2006 r. przyjął ustawę bez poprawek, zaś Prezydent RP w dniu 30 czerwca ją podpisał. Ustawa wchodzi w życie po upływie 14 dni od dnia ogłoszenia. W sprawach wszczętych i niezakończonych do dnia wejścia w życie ustawy, sąd z urzędu zwraca rzecznikowi konsumentów uiszczone przez niego koszty sądowe. ■

Wyprzedaże w Europie – łap okazję!

Sezon letni w pełni, ale już wkrótce sklepy zafundują nam wyprzedaż letnich kolekcji. Będzie szansa upolować okazynie spodnie, sukienkę czy dodatki, które posłużą nam jeszcze co najmniej dwa miesiące.

Warszawa, 27 czerwca 2006 r.
– Wiele osób skorzysta z wyprzedaży w trakcie wakacyjnego wypoczynku za granicą. Inni wybiorą się specjalnie na zakupy do Londynu czy Paryża, żeby buszować po sklepach. Europejskie Centrum Konsumentkie przypomina wszystkim, że kupując towar w promocji albo na wyprzedaży konsument ma takie same prawo do reklamacji, jak podczas „zwykłych” zakupów.

Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową w ciągu 2 lat od dnia zakupu.

Oczywiście nie możemy reklamować towaru ze względu na wadę, która była przyczyną obniżenia jego ceny. Kupując kurtkę, która nie ma suwaka i z tego powodu jest tańsza, musimy liczyć się z faktem, że reklamacja zapięcia nie zostanie uznana. Jeśli jednak okaże się, że kurtka farbuje ubranie pod spodem, mamy pełne prawo ją reklamować.

Wyprzedaże to ulubiony czas wielu pań, ale też panów. Wspólny Rynek Unii Europejskiej daje możliwość łatwego przemieszczania się i robienia zakupów w dowolnym wybranym kraju i mieście na terenie Wspólnoty. Europejskie Centrum Konsumentkie przygotowało zestawienie terminów wyprzedaży we wszystkich państwach członkowskich oraz w Norwegii i Islandii, żeby ułatwić polskim



konsumentom zaplanowanie zakupów.

W razie kłopotów, np. kiedy sprzedawca nie chce uznać reklamacji towaru, można zwrócić się

do ECK w danym kraju lub po powrocie przyjść do Centrum w Warszawie. Wszystkie adresy sieci ECK znajdują się na stronie: www.konsument.gov.pl/pl/eccnet

Europejskie Centrum Konsumentkie (ECK) działa w Polsce od roku 2005 na mocy porozumienia pomiędzy Komisją Europejską a Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). ECK należy do sieci ECC-Net działającej w krajach członkowskich Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii. ECK prowadzi działalność informacyjno-doradczą dla konsumentów w zakresie ich praw w Unii Europejskiej oraz pomaga w polubownym rozwiązywaniu sporów transgranicznych.

Kraj	Początek wyprzedaży	Koniec wyprzedaży
Austria	Nie ma ustalonego okresu, zwykle od lipca do sierpnia	
Belgia	1 lipca	31 lipca
Cypr	1-szy poniedziałek sierpnia	4 sobota sierpnia
Czechy	1 lipca	31 lipca
Dania	W czerwcu	Koniec sierpnia
Estonia	Zaczynają się w połowie sezonu	
Finlandia	Koniec czerwca	
Francja	Nie ma ustalonego okresu, zwykle od czerwca do lipca	
Grecja	Pierwszy poniedziałek po 15 lipca	6 tygodni po rozpoczęciu się wyprzedaży
Hiszpania	1 lipca	31 sierpnia
Holandia	Sierpień	
Irlandia	Nie ma ustalonego okresu, zwykle od czerwca do lipca	
Islandia	Zwykle wyprzedaż jest w lipcu	
Litwa	Zaczynają się latem i kończą przed sezonem jesiennym	
Łotwa	W środku sezonu	Pod koniec sezonu
Luksemburg	Pierwsza sobota lipca	15 dni od rozpoczęcia
Malta	Nie ma ustalonego okresu	
Niemcy	koniec sierpnia	wrzesień
Norwegia	Nie ma ustalonego okresu	
Polska	Od końca czerwca do połowy sierpnia	
Portugalia	7 sierpnia	30 września
Słowacja	Zaczynają się w połowie sezonu	
Szwecja	Zaczyna się pod koniec czerwca i trwa przez cały lipiec	
Słowenia	3-ci poniedziałek lipca	Trwa 3 tygodnie
Wielka Brytania	Nie ma ustalonego okresu, sklepy same wyznaczają daty	
Włochy	Zależnie od regionu około 7 lipca	30 dni od rozpoczęcia

WAKACJE BEZ STRESU – EUROPEJSKI PORADNIK KONSUMENTA



Każdego roku u progu lata tysiące Polaków przygotowuje się do wakacyjnego wyjazdu. Często jest to wymarzona wycieczka lub pobyt nad ciepłym morzem, na który oszczędzali przez wiele chłodnych zimowych miesięcy. Co zrobić, żeby ten upragniony wypoczynek pozostawił wyłącznie miłe wspomnienia? Europejskie Centrum Konsumentkie przygotowało wakacyjny przewodnik pt.: „Podróże i zakupy w Europie” (dostępny w Internecie na www.konsument.gov.pl/pl/publikacje lub w siedzibie Centrum).

W 2005 granice Polski przekroczyło 40,8 mln, o 9.7% więcej niż w 2004. Typowe wyjazdy turystyczne stanowiły 47% ogółu. 63% Polaków organizuje podróż zagraniczną samodzielnie.¹

W trakcie zagranicznej podróży może zdarzyć się wiele niespodzianek, niekoniecznie przyjemnych. Linie lotnicze gubią bagaże, hotel okazuje się inny, niż zamawiany, na rajskiej wyspie zamiast dziewiczych plaż zastajemy epidemię tropikalnej choroby. Europejskie Centrum Konsumentkie prowadziło w ubiegłym roku 22 sprawy związane z wakacyjnymi problemami oraz 36 dotyczących kłopotów z przewoźnikami w większości tanimi liniami lotniczymi.

Mądry turysta oprócz map i przewodników powinien posiadać także wiedzę, jak postępować w kryzysowych sytuacjach, żeby wyjść z nich obronną ręką.

Imprezy turystyczne

Standardy prawne UE w zakresie ochrony konsumentów

¹ Źródło: Badania wykonane w Instytucie Turystyki na Zlecenie Ministerstwa Gospodarki, w ramach Programu Badań Statystycznych - "Aktywność turystyczna Polaków" 2005.

usług turystycznych zawiera dyrektywa 90/314 z czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, która została w Polsce wdrożona ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych. Ustawa przede wszystkim nakłada na organizatora rozbudowany obowiązek informacyjny. Oznacza to, że wszelkie drukowane informacje dla konsumentów muszą zawierać szczegółowe informacje o cenie imprezy (opłaty dodatkowe, podatki, kurs po jakim jest przeliczana cena imprezy oraz okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny), miejscu pobytu lub trasie przejazdu, środku transportu, hotelu, wyżywieniu oraz programie imprezy, a także o obowiązujących przepisach wizowych, paszportowych i sanitarnych.

Zmiana ceny możliwa jest tylko w wyjątkowych sytuacjach określonych w ustawie, natomiast na 20 dni przed datą wyjazdu cena nie może być zmieniona.

Jeszcze przed zawarciem umowy organizator ma obowiązek poinformować o wymaganiach zdrowotnych, niezbędnych do odbycia podróży w wybranym przez konsumenta kraju. Powinien również powiadomić o rodzaju i zakresie

ubezpieczenia oraz o możliwości zawarcia ubezpieczeń dodatkowych. Musi też podać nazwę i adres ubezpieczyciela.

Organizator musi niezwłocznie poinformować konsumenta o zmianie istotnych warunków umowy takich jak: odwołanie imprezy, cena, hotel, termin. Konsument może przyjąć zmianę lub odstąpić od umowy ze zwrotem poniesionych kosztów.

Oferty *last minute* również podlegają reklamacji na podstawie niezgodności z umową. Jeśli w umowie jest klauzula wykluczająca możliwość reklamacji, to nie należy się na nią godzić. Trzeba negocjować z organizatorem wykreślenie jej z umowy lub zrezygnować z usług tej firmy.

Wynajem samochodów

Wiele miejsc, np. wyspy greckie lub hiszpańskie Kanary, najlepiej ogląda się z okien samochodu. Wynajmując auto trzeba sporządzić umowę na piśmie, zawrzeć w niej wszystkie warunki wynajmu, dane kierowcy i wynajmującego, sposób płatności. Turysta zawsze powinien zachować kopię umowy.

Rezerwując przez Internet trzeba wydrukować kopię zamówienia oraz korespondencję z firmą. Jeżeli jedna osoba rezerwuje samochód dla innej osoby, wpłacając zaliczkę za pomocą karty kredytowej, musi wskazać w umowie, kto odbierze samochód. W umowach bywa zastrzeżenie, że uprawniony do odbioru jest tylko właściciel karty, który zapłacił za wynajem. Regulując należność za wynajem samochodu trzeba wziąć rachunek. Oddając auto zawsze należy pamiętać o sporządzeniu protokołu zdawczo-odbiorczego, ze stwierdzeniem, że samochód został oddany bez uszkodzeń i jest sprawny technicznie.

W niektórych krajach firmy wynajmujące samochody stosują dla klientów próg wiekowy 21 lat albo wymóg posiadania prawa jazdy co najmniej od roku (np. w Grecji)

Leczenie

Nawet osobom tryskającym zdrowiem może przydarzyć się wypadek zagranicą. Koszty leczenia są bardzo wysokie, dlatego najlepiej przed wyjazdem zadbać o wyrobienie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ). Od 01.01.2006 r. Karta zastąpiła formularz E-111. Można ją otrzymać na podstawie wniosku i dokumentu ubezpieczenia (ważna książeczka ubezpieczeniowa lub RMUA) w wojewódzkim oddziale NFZ.

EKUZ potwierdza prawo do świadczeń zdrowotnych w nagłych przypadkach.

Podróże własnym samochodem

W 2005, 46% podróży zagranicznych zostało odbytych samochodem. Gdziekolwiek podróżujemy na terytorium Unii, ubezpieczenie samochodu automatycznie zapewnia wymagane przez prawo ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej. Jeśli w swoim kraju mamy pełen pakiet ubezpieczeniowy, sprawdźmy, czy polisa obejmuje podróże zagraniczne. Można także ubezpieczyć się dodatkowo na wypadek awarii samochodu. Trzeba też pamiętać, że w wielu krajach Unii autostrady są płatne i należy w kalkulować te kwoty w koszty podróży.

Podróże samolotem

Stworzenie jednolitego europejskiego rynku usług lotniczych doprowadziło do obniżenia cen oraz większego wyboru przewoźników i usług. W 2005 20% podróży zagranicznych zostało odbytych samolotem. Europejskie Centrum Konsumentów od początku 2006 r. przyjęło już 60 zgłoszeń problemów z liniami lotniczymi.

UE ustaliła szereg reguł zapewniających uczciwe traktowanie pasażerów linii lotniczych. Prawa pasażerów linii lotniczych

zagwarantowane są rozporządzeniem Rady WE 261/2004 z dnia 11 lutego 2004 (czyli obowiązują we wszystkich krajach bezpośrednio), w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, opóźnienia i odwołania lotu.

Rozporządzenie nie obejmuje problemów z bagażem, które reguluje Konwencja montrealaska z 28 maja 1999. Do ECK zgłaszanych jest wiele spraw związanych z uszkodzeniem, zniszczeniem lub zagubieniem bagażu. Turyści wybierający się w podróż samolotem powinni wiedzieć, że maksymalna kwota rekompensaty za bagaż wynosi 1000 SDR czyli około 1200 Euro. W razie zagubienia lub zniszczenia bagażu należy pamiętać o wypełnieniu formularza PIR (Property Irregularity Report) na lotnisku i pisemnym zgłoszeniu szkody przewoźnikowi w ciągu 7 dni od daty odebrania bagażu, a w przypadku bagażu opóźnionego w ciągu 21 dni od jego odbioru.

Pakując się na wyjazd dobrze jest wiedzieć, że linie lotnicze stosują własne regulaminy dotyczące bagażu. Na ogół przewoźnicy nie biorą odpowiedzialności za sprzęt elektroniczny (np. laptop, czy też elektryczna szczoteczka do zębów). Bagaż nie może zawierać także gotówki, biżuterii, kamieni szlachetnych i półszlachetnych, aparatów fotograficznych, leków, dzieł sztuki a nawet kluczy...

Timesharing, czyli czasowe użytkowanie i jego formy pochodne – kluby wakacyjne

Timesharing jest to prawo do korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku oraz zobowiązanie się do zapłaty na rzecz przedsiębiorcy ryczałtowego wynagrodzenia. Innymi słowy zawierając kontrakt timesharingowy kupujemy prawo do używania np. apartamentu w Marbelli przez dwa tygodnie lipca przez 10 lat.

Timesharing jest uregulowany przez przepisy dyrektywy europejskiej 94/47 z 26 października

1994 w sprawie ochrony nabywców do korzystania z nieruchomości w oznaczonym czasie, zaimplementowanej w Polsce przez ustawę z dnia 13 lipca 2000 r. o ochronie nabywców prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie.

Trzeba pamiętać, że zgodnie z przepisami sprzedawca proponujący kontrakt timesharingowy powinien udostępnić go kupującemu do przejrzania i dać mu czas do namysłu. Ponadto sprzedawca nie ma prawa żądać zaliczek ani przedpłat przed podpisaniem kontraktu. Kupujący ma prawo zapłacić pierwszą ratę w ciągu 10 dni od momentu podpisania umowy lub wycofać się bez podawania przyczyn w ciągu 10 dni od podpisania (co powinno być zagwarantowane na piśmie). Tymi przepisami chronione są kontrakty trwające dłużej niż trzy lata.

Kontrakt krótszy niż trzyletni często jest określany nazwą Klubu Wakacyjnego. Od kiedy timesharing został obwarowany przepisami chroniącymi konsumentów firmy stosują przeróżne wybiegi, próbując sprzedać niekorzystne kontrakty. Należy zwracać uwagę na siedzibę takiej firmy. Często mieści się ona poza krajami Unii np. na Wyspach Owczych albo Gibraltarze. Chociaż pozornie położone w krajach unijnych, są to obszary autonomiczne, gdzie prawo Unii nie obowiązuje i co za tym idzie nie chroni konsumentów.

Kluby wakacyjne utrudniają konsumentom odstąpienie od umowy, traktując każdą próbę odwołania umowy jak zerwanie i naliczając karę w wysokości 100% wartości umowy. ECK doradza w ogóle nie zawierać umów z klubami wakacyjnymi, lub przynajmniej uważnie przejrzeć umowę.

Jeśli masz wątpliwości zadzwoń lub napisz do Europejskiego Centrum Konsumentów, po. Powstańców Warszawy 1, Warszawa, tel. 022 55 60 118, e-mail: info@konsument.gov.pl, www.konsument.gov.pl



INFORMACJA O WYNIKACH KONTROLI ZGODNOŚCI ZABAWEK Z ZASADNICZYMI WYMAGANIAMI OPRACOWANA NA PODSTAWIE RAPORTU GŁÓWNEGO INSPEKTORA INSPEKCJI HANDLOWEJ Z MAJA 2006 ROKU

Realizując roczny plan kontroli, Inspekcja Handlowa przeprowadziła w I kwartale 2006r. kontrolę wprowadzonych do obrotu zabawek pod kątem spełnienia wymagań rozporządzenia *Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 listopada 2003r. w sprawie zasadniczych wymagań dla zabawek (Dz. U. Nr 210, poz. 2045)*. Działania kontrolne prowadzono na terenie 8 Wojewódzkich Inspektoratów: Kujawsko-Pomorskiego, Lubelskiego, Łódzkiego, Mazowieckiego, Opolskiego, Podkarpackiego, Warmińsko-Mazurskiego, Zachodniopomorskiego.

Z względu na fakt, iż zabawki przeznaczone są dla szczególnej kategorii konsumentów, należą one do grupy wyrobów kontrolowanych przez Inspekcję Handlową przez cały rok.

W I kwartale do kontroli wytypowano następujące grupy zabawek:

- imitacje sprzętu dla dorosłych (np. maski, hełmy ochronne, tj. strażackie, dla motocyklistów),
- kostiumy do przebierania się i zabawki przeznaczone do noszenia przez dzieci podczas zabawy (np. stroje kowbojskie, stroje pielęgniarzek, peleryny i podobne ubiory),
- zabawki do noszenia na głowie (np. brody, wąsy, peruki),
- gry edukacyjne,
- miękkie wypchane zabawki (np. zwierzęta, lalki, itp.) pokryte

materiałem z okrywą runową lub materiałem włókienniczym.

W wyniku przeprowadzonych kontroli zakwestionowano łącznie 221 wyrobów, co stanowi 32,2% ogółu skontrolowanych.

Do najczęściej powtarzających się nieprawidłowości należały: brak lub nieprawidłowe informacje (tj. brak informacji o nazwie i adresie producenta lub importera, brak informacji o konieczności zachowania opakowania, brak informacji o kategorii wiekowej przeznaczenia zabawki).

SZCZEGÓLNE USTALENIA KONTROLI

1. Sprawdzenie prawidłowości oznakowania znakiem CE

W zakresie oznakowania zabawek znakiem CE zakwestionowa-

no łącznie 40 wyrobów, tj. 5,8 % ogółem skontrolowanych, pochodzących z importu i produkcji krajowej. Stwierdzone nieprawidłowości polegały na:

- braku oznakowania znakiem CE w 17 wyrobach (m. in.: zabawka edukacyjna „Gra Patyczaki”, zabawka „Matka wisząca”, stroje do przebierania: „Indianin”, „Policjant”, „Snajper”, „Anioł”, „Lis”, piłka welurowa, gra „Quiz ortograficzny”, maseczka „Zwierzątka z pianki”),
- nieprawidłowych wymiarach i wzorze znaku CE w 23 wyrobach, (m. in.: tablica do pisania, maskotka: „Miś”, „Lew”, „Zabka”, zestaw narzędzi, gra planszowa „Grzybobranie”, szpada ze znaczką kredowym, „Maska na oczy”, piłka „Bobo”).



2. Sprawdzenie prawidłowości dołączonych informacji oraz ostrzeżeń

a) Zgodnie z wymaganiami określonymi w § 32 rozporządzenia Ministra Gospodarki Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 listopada 2003r. na wyrobach, opakowaniach lub ulotkach powinny znajdować się informacje dotyczące nazwy i adresu producenta lub imienia i nazwiska upoważnionego przedstawiciela albo importera oraz konieczności zachowania opakowania (w przypadku umieszczenia na opakowaniu danych dotyczących podmiotu wprowadzającego wyrób do obrotu bądź przeznaczenia zabawki).

W przedmiotowym zakresie zakwestionowano 102 wyroby, tj. 14,8% ogółem skontrolowanych, pochodzących z importu i produkcji polskiej, z uwagi na:

- brak nazwy i adresu producenta lub imienia i nazwiska upoważnionego przedstawiciela albo importera (np. *pistolet*, „*rybka*”, *samolot*),
- brak informacji o konieczności zachowania opakowania (np. *maski*: „*Pirat*”, „*Stwór z nożem w głowie*”, *lalka* „*Jenny*”, *gra* „*Remik słowny*”, *układanka*, *gra* „*Skaczące czapeczki*”, *pistolet na kulkę plastikowe*, *maskotka* „*Pies z pozytywką*”, *pchełki*),

b) Zgodnie z wymaganiami określonymi w § 33 ust. 1 pkt. 1) i 5) oraz § 33 ust. 2 ww. rozporządzenia do zabawki powinny zostać dołączone informacje dotyczące przeznaczenia zabawki dla określonej kategorii wiekowej, ostrzeżenia oraz krótka informacja o szczególnym ryzyku związanym z takim ograniczeniem. Brak powyższych informacji może uniemożliwić identyfikację wprowadzającego do obrotu, jak również skutkować użyciem zabawki niezgodnie z jej przeznaczeniem.

W przedmiotowym zakresie zakwestionowano 110 wyrobów, tj. 16% ogółem skontrolowanych, pochodzących z importu i produkcji polskiej, z uwagi na:

- brak lub sprzeczne informacje dotyczące wieku przeznaczenia (np. *strój karnawałowy* „*Spider Hero*”, *maskotka* „*Osiol*”, *czapka pirata*, *zestaw do zabawy* „*Pirate Boy*”, *gra* „*Memory*”),
- brak informacji o szczególnym ryzyku związanym z ograniczeniem wiekowym (np. *stroje karnawałowe* „*Harry Potter*”, „*Komandos*”, *maskotki pluszowe*: „*Miś w kamizelce*”, „*Serce*”, *kąsk*, *miecz*, *maska*, *kapelusz czarownicy*, *gra edukacyjna* „*Quiz o zwierzętach*”, *gra planszowa* „*Alfabet*”).
- umieszczono na opakowaniu zabawki nieprawidłową nazwę – zamiast „helm” podano „helikopter”,
- brak ostrzeżenia na kasku: „Uwaga! To jest zabawka. Nie stanowi ochrony”,
- na etykiecie umieszczono informację: „Przed podaniem zabawki dziecku usunąć opakowanie”, podczas gdy zabawka nie była opakowana (*zabawka pluszowa* „*Lew*”),



lusz czarownicy, *gra edukacyjna* „*Quiz o zwierzętach*”, *gra planszowa* „*Alfabet*”).

c) W trakcie działań kontrolnych stwierdzono również inne nieprawidłowości, np.:

- podano sprzeczne informacje: „Nie prasować, nie dopuszczać się prasowania i traktowania parą” oraz „Maksymalna temperatura dolnej płyty żelazka 110°C” (*stroje karnawałowe*: „*Pastuszek*”, „*Dama Dworu*”, „*Zołnierz pustynny*”, „*Spiderman*”, „*Komandos*”),
- umieszczono znak graficzny ostrzegawczy dotyczący wieku, niezgodny ze wzorem określonym w normie PN-EN 71: 6 1998 (*pchełki*, *gra* „*Memory*”),

- wskazano ryzyko dotyczące małych elementów w zabawce, nie posiadającej tego rodzaju elementów („*Maska miłojaja*”).

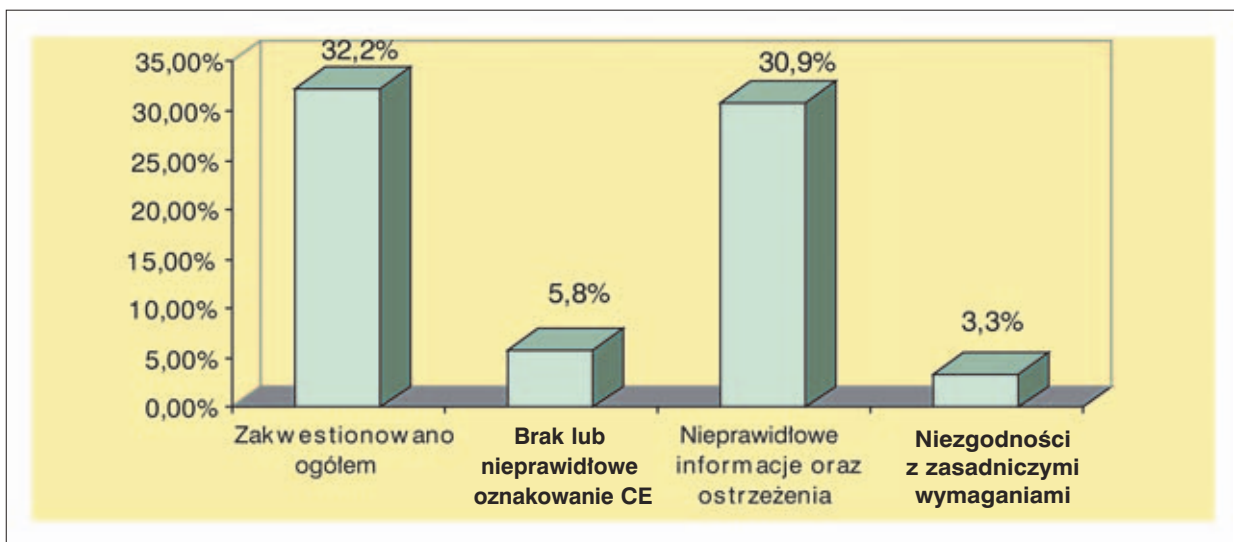
3. Sprawdzenie zgodności wyrobów z wymaganiami zasadniczymi

Zasadnicze wymagania dla zabawek zostały określone w rozdziale 2 rozporządzenia Ministra Gospodarki Pracy i Polityki Społecznej w sprawie zasadniczych wymagań dla zabawek.

W przedmiotowym zakresie zakwestionowano 23 zabawki, tj. 3,3% ogółem skontrolowanych, pochodzących z importu i produkcji krajowej.

a) Sprawdzenie informacji warunkujących bezpieczne użytkowanie.

Zestawienie stwierdzonych nieprawidłowości



Obowiązki producenta w zakresie dołączenia stosownych informacji, instrukcji i ostrzeżeń warunkujących bezpieczne użytkowanie zabawek, określone zostały w § 21, 22, 23, 26, 27 ww. rozporządzenia.

W powyższym zakresie zakwestionowano 10 zabawek, tj. 1,4% ogółem skontrolowanych, pochodzących z importu i produkcji krajowej.

Stwierdzone niezgodności polegały na braku:

- informacji o konieczności używania zabawki pod nadzorem osoby dorosłej (np. *pistolet na kulkę plastikowe, kask*),
- instrukcji, w której producent umieszcza ostrzeżenia o potrzebie zachowania środków ostrożności wraz z pouczeniem o następstwach ich niezachowania, a także informacji o konieczności przechowywania zabawek w miejscu niedostępnym dla dzieci w wieku do lat 3 (np. *kask, zestaw narzędzi „Power Tool Set”, „Zestaw dla Indianina: łuk 52 cm + strzały”, suszarka do włosów*),
- brak ostrzeżeń w języku polskim: „Uwaga! Trzymać z dala od ognia”, „Uwaga! To jest zabawka, nie stanowi ochrony” (*strój maskaradowy „Bat Co-*

pe”, zestaw narzędzi „Power Tool Set”).

b) Badania laboratoryjne.

W celu sprawdzenia zgodności z zasadniczymi wymaganiami w toku kontroli inspektorzy Inspekcji Handlowej przekazali do Specjalistycznego Laboratorium Badania Zabawek w Lublinie 100 prób zabawek. Na podstawie wyników badań stwierdzono, że 13 (1,9% skontrolowanych wyrobów) nie spełnia zasadniczych wymagań z uwagi na:

- zawyżoną wartość migracji ołowiu z materiału, z którego wykonano zabawkę (*zabawka edukacyjna „Żyrafa”, autko*),
- odłączenie się w wyniku próby rozciągania, elementów całkowicie mieszczących się w cylindrze do badania małych części (*maskotka „Serce”, zabawka pluszowa „Dziabeł mały Dłó”*),
- odłączenie się przyssawek gumowych przy strzałach (*łuk*),
- zanizowaną grubość linki przy zabawce (*maskotki: „Pies”, „Miś z kwiatkiem”, zabawka wypchana pluszowa*),
- przekroczenie czasu palenia zabawki po usunięciu płomienia (*peruka*),
- zanizowaną grubość folii opakowania zabawki (*zabawka pluszowa „Zaba”, piłka „Bobo”*),

- zanizowaną długość strzałek (*pistolet na strzałki, zestaw broni*),
- zbyt dużą energię kinetyczną pocisków wystrzelanych z zabawki (*pistolet na kulkę plastikowe*),
- zastosowanie metalowych zszywek w opakowaniu zabawki (*zestaw narzędzi „Power Tool Set”*).

Jak wynika z powyższego zestawienia, w dalszym ciągu skala stwierdzonych nieprawidłowości jest niepokojąco wysoka, ponieważ w co trzecim wyrobie stwierdzono różnego rodzaju nieprawidłowości. Największa ich liczba (30,9%) dotyczyła braku lub niepełnej informacji o: nazwie i adresie producenta lub importera, konieczności zachowania opakowania oraz braku lub sprzecznej informacji dotyczącej wieku przeznaczenia zabawki. Niezgodności z zasadniczymi wymaganiami wykryto w 3,3% skontrolowanych zabawek, a brak lub nieprawidłowe oznakowanie CE stwierdzono w 5,8% wyrobów.

4. Współpraca z Urzędami Celnymi

Analizując wyniki przeprowadzonej kontroli można zauważyć, że stwierdzone nieprawidłowości najczęściej występowały w zabaw-



kach pochodzących z importu (58,9%), dlatego Inspekcja Handlowa kładzie szczególny nacisk na współpracę z organami celnymi, która umożliwi eliminowanie wyrobów niespełniających zasadniczych wymagań już na granicy i niewprowadzanie ich do obrotu na terenie Wspólnoty Europejskiej.

W I kwartale 2006r. wydano dla Urzędów Celných, w oparciu o wyniki przeprowadzonych badań laboratoryjnych, 2 negatywne opinie dotyczące „przyrządu antystresowego dla dorosłych” oraz zabawki z tworzywa sztucznego do zgniatania zawierającej płyn.

Powyzsze wyroby zostały zakwestionowane z uwagi na:

- brak oznakowania CE,
- brak nazwy i adresu producenta lub imienia i nazwiska jego upoważnionego przedstawiciela albo importera na terytorium Wspólnoty Europejskiej,
- brak informacji o szczególnym ryzyku związanym z ograniczeniem wiekowym,
- brak ostrzeżenia: „Nieodpowiednie dla dzieci poniżej 3 lat”,
- brak informacji o celowości zachowania opakowania.

W przypadku 2 wyrobów: zabawek do kąpeli oraz lampek nocnych na baterie, zlecono przeprowadzenie badań laboratoryjnych.

PODSUMOWANIE

Przeprowadzona w I kwartale 2006r. kontrola zabawek pozwoliła na ponowną analizę tego segmentu rynku, przede wszystkim z punktu widzenia spełniania przez wyroby wymagań zasadniczych.

Najwięcej stwierdzonych nieprawidłowości (30,9%) dotyczyło braku lub niepełnej informacji o: nazwie i adresie producenta lub importera, konieczności zachowania opakowania, przeznaczeniu zabawki dla określonej kategorii wiekowej. Nieprawidłowości w oznakowaniu stwierdzono głów-

nie w grach planszowych, imitacjach sprzętu dla dorosłych oraz kostiumach do przebierania. Powyższą sytuację tłumaczyć może m. in. okres karnawałowy, w którym przeprowadzano kontrolę, kiedy to sprzedawcy chcąc wzbogacić ofertę, kierują się przede wszystkim atrakcyjnością wzorów i niską ceną.

Nieprawidłowe oznakowanie stwierdzono także w maskotkach pluszowych o prostej budowie. Na ww. wyrobach producenci umieszczali ostrzeżenie „Nieodpowiednie dla dzieci w wieku poniżej 3 lat”, podczas gdy norma PN-EN 71-1: 2001 „Bezpieczeństwo zabawek. Część 1: Właściwości mechaniczne i fizyczne” kwalifikuje je jako zabawki przeznaczone dla dzieci poniżej 36 miesięcy. W takich przypadkach inspektorzy Inspekcji Handlowej umożliwiali przedsiębiorcom podjęcie dobrowolnych działań naprawczych.

Badaniom laboratoryjnym poddano zabawki producentów krajowych oraz pochodzące z Dalekiego Wschodu. Otrzymane wyniki potwierdziły złą jakość tej grupy wyrobów, nieprawidłowe oznakowanie, a przede wszystkim niezgodności z zasadniczymi wymaganiami.

Ustalenia kontroli dały Wojewódzkim Inspektorom Inspekcji Handlowej podstawę do wydania podmiotom kontrolowanym 2 decyzji na podstawie art. 40k ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o *systemie oceny zgodności* zakazujących dalszego przekazywania wyrobów użytkownikowi, konsumentowi i sprzedawcy (pistolet NO. 585-006, pistolet na kulki plastikowe NOGO3001197).

W I kwartale 2006 r. do Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej przekazane zostały akta kontroli 46 zabawek, które zdaniem Wojewódzkich Inspektorów, nie spełniały zasadniczych wymagań. Przekazane akta dotyczyły zarówno kontroli przeprowadzonych w I kwartale 2006r.,

jak również kontroli przeprowadzonych w IV kwartale 2005 r. W wyniku przeprowadzonej analizy dokumentacji kontroli, Główny Inspektor Inspekcji Handlowej wszczął 26 postępowań administracyjnych (wobec 24 importerów i 2 producentów). W sprawie 5 wyrobów niespełniających zasadniczych wymagań wprowadzonych do obrotu przez podmioty mające siedzibę w innych krajach członkowskich Unii Europejskiej, stosowną informację przekazano do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w celu powiadomienia organów nadzoru rynku.

W odniesieniu do mniej istotnych niezgodności przedsiębiorcy podejmowali jeszcze w trakcie kontroli działania naprawcze, polegające na dołączaniu brakujących ostrzeżeń (np. w przypadku strojów karnawałowych: „Uwaga! Trzymać z dala od ognia”, w przypadku pistoletów: „Uwaga! Nie celować w oczy i twarz” lub instrukcji użytkowania (np. w przypadku zabawek stanowiących miniaturę sprzętu dla dorosłych) lub wycofaniu kwestionowanych wyrobów z obrotu (np. w przypadku stwierdzenia w opakowaniach zabawek metalowych zszywek lub nitów czy zanizonej grubości folii).

Podsumowując efekty przeprowadzonej kontroli zgodności zabawek z zasadniczymi wymaganiami należy stwierdzić, że liczba występujących nieprawidłowości w dalszym ciągu jest bardzo wysoka (prawie 32,2%), dlatego kontynuowanie kontroli w tym segmencie rynku jest jak najbardziej uzasadnione.

Ponadto najwięcej wyrobów (58,9%) pochodziło z importu, istotne jest zatem dalsze zacieśnianie współpracy ze służbami celnymi, której efektem powinno być ograniczenie wprowadzania na polski obszar celny wyrobów niespełniających wymagań zasadniczych.

■

L. dz. DDK1-61-15/05/HW
Warszawa, 8 czerwca 2006 r.

DECYZJA nr DDK 7 / 2006

- I. Na podstawie art. 23c ust. 1 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** uznaje, że działania T. Sp. z o.o. z siedzibą w W., polegające na prowadzeniu reklamy produktów wspierających proces odchudzania, wypełniają znamiona reklamy wprowadzającej w błąd, poprzez naruszenie art. 16 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.), a tym samym **stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 23a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**
- II. Na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **zobowiązuje** T. Sp. z o.o. z siedzibą w W. do zamieszczenia dwukrotnie w tygodniowych odstępach czasu na własny koszt w Gazecie Wyborczej – wydanie ogólnopolskie oraz dwukrotnie w tygodniowych odstępach czasu na własny koszt w bezpłatnym czasopiśmie „Metro”, **oświadczenia** w formie ogłoszenia prasowego o wymiarach nie mniejszych niż 20 x 15 cm o następującej treści: „Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, działania T. Sp. z o.o. z siedzibą w W., polegające na prowadzeniu wprowadzającej w błąd reklamy produktów wspierających proces odchudzania oraz nakazał zaniechanie jej stosowania. W związku z powyższym, przedsiębiorstwo T. Sp. z o.o. przeprasza swoich klientów, których wprowadzające w błąd treści publikowanych w prasie materiałów reklamowych skłoniły do nabycia oferowanych preparatów wspierających proces odchudzania i jednocześnie zobowiązuje się do rzetelnego sformułowania treści publikowanych w przyszłości materiałów

reklamowych, dotyczących oferowanych produktów”. Zakończenie publikacji wszystkich oświadczeń ma nastąpić w terminie nieprzekraczającym jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Dnia 3 marca 2005 r., Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej zwany „Prezesem Urzędu”, wszczął z urzędu, na podstawie art. 44 ust. 1 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080), dalej zwanej „ustawą”, postępowanie o stosowanie przez T. Sp. z o.o. z siedzibą w W., zwaną dalej „Stroną postępowania”, **praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów** w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy, **polegających na prowadzeniu nieuczciwej i wprowadzającej w błąd reklamy produktów wspierających proces odchudzania**, oraz na **dopuszczeniu się naruszającego zbiorowe interesy konsumentów czynu nieuczciwej konkurencji**, zdefiniowanego w art. 16 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.), dalej zwanej „u. z. n. k.”, **polegającego na reklamie wprowadzającej klienta w błąd i mogącej przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia towaru.**

Postanowienie o wszczęciu postępowania z dnia 3 marca 2005 r., wraz z zawiadomieniem, doręczono Stronie postępowania dnia 7 marca 2005 r.

Podstawę wszczęcia postępowania stanowiły ustalenia dokonane w trakcie analizy treści ogłoszeń reklamowych między innymi następujących produktów wspierających proces odchudzania oferowanych przez Stronę postępowania:

- „**K**” – ogłoszenie reklamowe dotyczące tego produktu ukazało się między innymi w czasopiśmie „Metro” oraz „tele Rzeczpospolita”,
- „**T**” – ogłoszenie reklamowe dotyczące tego produktu ukazało się między innymi w czasopiśmie „Metro”.

W ww. ogłoszeniach reklamowych znalazły się między innymi informacje, które wskazują na wysoką skuteczność przedmiotowych produktów w zwalczaniu nadwagi, która osiągana jest bez konieczności zmiany dotychczasowych przyzwyczajeń żywieniowych osoby korzystającej, wspartej intensywnymi ćwiczeniami fizycznymi.

Zdaniem Prezesa Urzędu, działania powyższe mogły stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy, polegającą na prowadzeniu wprowadzającej w błąd reklamy.

W celu wyjaśnienia powyższej kwestii, Prezes Urzędu zwrócił się z prośbą o przedstawienie stosownej opinii do Instytutu Żywności i Żywienia im. prof. dr med. Aleksandra Szczygła, dalej zwanego „Instytutem”.





W odpowiedzi na pismo Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 grudnia 2004 r. (sygn. DDK1-076-294/04/HW), Instytut przedstawił opinię na temat informacji zawartych w ogłoszeniach reklamowych produktu „K” (pismo z dnia 4 lutego 2005 r., sygn. PD-466/KO/05).

Niezależnie od powyższego, pismem z dnia 16 marca 2005 r. (sygn. DDK1-61-15/05/HW), Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wystąpił do Instytutu Żywności i Żywienia z prośbą o wyrażenie opinii, czy treści podane w artykule reklamowym dotyczącym preparatu „T”, opublikowanym między innymi w czasopiśmie „Metro”, są w świetle badań naukowych uzasadnione, czy też stanowią reklamę wprowadzającą konsumentów w błąd, a przez to mogącą wpłynąć na ich decyzję co do nabycia towaru. Urząd wniósł również o poinformowanie, czy zgodna z prawdą jest zawarta w treści przedmiotowego ogłoszenia reklamowego informacja na temat sukcesów odnoszonych przez ww. preparat na świecie.

W piśmie z dnia 8 sierpnia 2005 r. (sygn. PD-2940/KO/05), Instytut ustosunkował się do poszczególnych informacji zawartych w artykule reklamowym dotyczącym preparatu „T”.

Na pismo Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 3 marca 2005 r. Strona postępowania udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 14 marca 2005 r. (L. dz. 29/2005).

W związku z ukazaniem się ogłoszenia reklamowego opublikowanego w dzienniku „Metropol”, dotyczącego preparatu wspierającego proces odchudzania o nazwie „A”, w którego skład wchodzi wyciągi z 7 roślin i alg, Prezes Urzędu pismem z dnia 10 maja 2005 r. (DDK1-61-15/05/HW), zawiadomił o zaliczeniu ww. ogłoszenia w poczet materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu.

Przedmiotowe ogłoszenie zawierało między innymi wyznania C. L., dotyczące jej walki z otyłością oraz informacje podane w sposób sugerujący, że pochodzą od bliżej niezdefiniowanych „specjalistów medycyny naturalnej”.

Treść ww. ogłoszenia reklamowego jednoznacznie wskazywała na wysoką skuteczność przedmiotowego produktu, która osiągana jest bez konieczności zmiany dotychczasowych przyzwyczajeń żywieniowych osoby korzystającej, wspartej intensywnymi ćwiczeniami fizycznymi.

Na pismo Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 maja 2005 r. Strona postępowania udzieliła odpowiedzi pismem z dnia 20 maja 2005 r. (L. dz. 52/05).

Strona postępowania przy przedmiotowym piśmie przekazała również tłumaczenie oświadczenia przedsiębiorcy N. z siedzibą w V., dotyczące produktu „D”, którego skład jest tożsamy ze składem preparatu A. Strona postępowania przekazała także opinię na temat preparatu A, sporządzoną przez dr biologii J. G.,

Adiunkta Katedry i Zakładu Biologii i Botaniki Farmaceutycznej Akademii Medycznej w Warszawie oraz projekt etykiety ww. preparatu.

Dodatkowo, przy piśmie z dnia 24 czerwca 2005 r. (L. dz. 67/05), Strona postępowania przekazała kopie tłumaczenia:

- umowy pomiędzy przedsiębiorcą P. Ltd. z siedzibą w L. a Panią C. L. dotyczącą kuracji przy zastosowaniu preparatu A,
- pisma przedsiębiorcy P. Ltd. z siedzibą w L. skierowanego do Strony postępowania, dotyczącego efektów stosowania preparatu A,
- zaświadczenia o upoważnieniu przedsiębiorcy P. Ltd. do opublikowania oświadczenia oraz zdjęć potwierdzających ubytek 28 kilogramów wagi.

W związku z faktem, że nie wszystkie dołączone do pism Strony postępowania dokumenty przekazane zostały w formie uwierzytelnionej, pismem z dnia 14 lipca (sygn. DDK1-61-15/05/HW), a następnie pismem z dnia 1 września 2005 r. (sygn. DDK1-61-15/05/HW), Prezes Urzędu poinformował Stronę postępowania, że zgodnie z treścią art. 46 ust. 1 ustawy, dowodem z dokumentu w postępowaniu przed Prezesem Urzędu może być tylko oryginał dokumentu lub jego kopia poświadczona przez organ administracji publicznej, notariusza, adwokata, radcę prawnego lub upoważnionego pracownika przedsiębiorcy. Jednocześnie Prezes Urzędu wezwał Stronę postępowania do uzupełnienia przedmiotowych braków formalnych, pod rygorem niezaliczenia przekazanych materiałów do materiału dowodowego w prowadzonym postępowaniu.

Pismem z dnia 8 września 2005 r., Strona postępowania przekazała uwierzytelnione kopie następujących dokumentów:

- tłumaczenia z języka francuskiego informacji na temat składu, wartości energetycznej oraz odżywczej preparatu „T”, przygotowanego przez przedsiębiorcę N.,
- sporządzoną przez dr n. med. E. Z., specjalistę chorób wewnętrznych, opinię dotyczącą preparatu „T” wytwarzanego przez przedsiębiorcę N.,
- tłumaczenia z języka francuskiego opracowania dotyczącego preparatu „C” wprowadzanego do obrotu przez przedsiębiorcę N.,
- projektu etykiety preparatu „T”,
- artykułów prasowych w języku francuskim.

Pismem z dnia 15 lipca 2005 r. (sygn. DDK1-61-15/05/HW), a następnie pismem z dnia 1 września 2005 r. (sygn. DDK1-61-15/05/HW), na podstawie art. 65 ust. 4 ustawy, Prezes Urzędu zawiadomił Stronę postępowania o zaliczeniu w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu materiału dowodowego zgromadzonego w trakcie prowadzonego przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowania o stosowanie przez przedsiębiorstwo T. Sp. z o. o. z siedzibą w W. (Stronę postępowania), praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy, polegających na prowadzeniu nieuczciwej i wprowadzającej

w błąd reklamy tabletek „R” (sygn. DDK1-61-60/04/HW).

Przyczyną zaliczenia powyższego materiału był fakt, iż jego przedmiotem, podobnie jak w przypadku niniejszego postępowania, były wprowadzające w błąd treści zawarte w reklamie środka wspomagającego proces odchudzania, wprowadzanego do obrotu przez Stronę postępowania.

Wówczas w ogłoszeniu reklamowym znalazły się między innymi informacje, z których wynikało, że w składzie przedmiotowego produktu znajduje się: „**prebiotyk** sprzyjający harmonijnemu rozwojowi flory jelitowej, **peptydy**... i zupełnie nowy **kwas owocowy**” (pisownia oryginalna). Ponadto reklama zawierała następujące sformułowania:

- „*Próbowałam bezskutecznie wszystkich modnych diet – aż do dnia w którym odkryłam R w jednym ze specjalistycznych czasopism*”,
- „*... schudłam 28 kg w mniej niż 9 tygodni, nie odmawiając sobie tego co lubię*”,
- „*M. schudła 28 kg i utrzymuje nową wagę już od ponad roku, nie przytyła przez ten czas ani grama, jedząc nadal tak samo jak przedtem (a ponadto nie lubi sportu)*”,
- „*Ten zupełnie nowy produkt odchudzający odnosi niewiarygodny sukces w Stanach Zjednoczonych i w całej Europie. To numer jeden w tej dziedzinie sprzedaży*”,
- „*Formuła ta jest jeszcze skuteczniejsza za sprawą musowania, dzięki któremu składniki docierają wszędzie tam, gdzie gromadzi się tłuszcz, nawet w najtrudniejszych miejscach (uda, brzuch, pośladki) i skutecznie go usuwają*”.

W wyniku ww. postępowania, Prezes Urzędu decyzją nr 5/2005 z dnia 3 marca 2005 r., uznał, że działania T. Sp. z o. o. z siedzibą w W. (Strony postępowania), polegające na prowadzeniu nieuczciwej i wprowadzającej w błąd reklamy tabletek „R”, stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), pismem z dnia 23 września 2005 r., Strona postępowania została poinformowana o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy przed wydaniem decyzji. Z powyższego uprawnienia Strona postępowania skorzystała dnia 3 października 2005 r.

W trakcie postępowania Prezes Urzędu ustalił co następuje:

Strona postępowania prowadzi działalność gospodarczą polegającą między innymi na wysyłkowej sprzedaży artykułów wspomagających proces odchudzania na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000211379.



Strona postępowania informacje na temat swoich produktów rozpowszechnia w formie publikowanych na łamach czasopism wysokonakładowych ogłoszeń reklamowych, obejmujących zazwyczaj jedną lub dwie pełne strony druku. Forma i treść artykułów jednoznacznie sugerują odbiorcy, że reklamowane preparaty wspomagające proces odchudzania stanowią nowy, rewolucyjny środek, którego niezwykle wysoka skuteczność w dziedzinie odchudzania, została potwierdzona licznymi, opisywanymi w specjalistycznej prasie sukcesami odniesionymi na rynkach światowych. Ponadto odbiorca otrzymuje informacje, z których jednoznacznie wynika, że skuteczność przedmiotowych preparatów nie jest uzależniona od zmiany przyzwyczajęń żywieniowych, ani od wzmożonej aktywności fizycznej, oraz że zastosowanie tych środków gwarantuje utrzymanie wagi na poziomie osiągniętym po jej obniżeniu.

Wobec faktu, że przedmiotowe ogłoszenia reklamowe opublikowane zostały na łamach czasopism wysokonakładowych, skutkiem kampanii musiało być dotarcie przekazu reklamowego do szerokiego grona konsumentów.

Jedną z przesłanek wszczęcia niniejszego postępowania były wyniki postępowania zakończonego decyzją nr 5/2005 z dnia 3 marca 2005 r., w którym Prezes Urzędu uznał, że działania T. Sp. z o. o. z siedzibą w W., polegające na prowadzeniu nieuczciwej i wprowadzającej w błąd reklamy tabletek „R”, stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy i nakazał zaniechanie jej stosowania. Ogłoszenie reklamowe dotyczące tego produktu ukazało się między innymi w czasopiśmie „Metro”.

Tym razem, przedmiotem postępowania było ustalenie, czy treść ogłoszeń reklamowych innych oferowanych przez Stronę postępowania produktów wspierających proces odchudzania, podobnie jak to stało się w przypadku preparatu „R”, zawiera treści mogące wprowadzać konsumentów w błąd. W związku z tym przeprowadzono analizę treści ogłoszeń reklamowych następujących produktów:

- „K” – ogłoszenie reklamowe dotyczące tego produktu ukazało się między innymi w czasopismach „Metro”, „tele Rzeczpospolita” oraz „Metropol”.
- „T” – ogłoszenie reklamowe dotyczące tego produktu ukazało się między innymi w czasopismach „Metro”, „Claudia”, „Wysokie Obcasy” – dodatku do dziennika „Gazeta Wyborcza”, „tele Rzeczpospolita”.
- „A” – ogłoszenie reklamowe dotyczące tego produktu ukazało się między innymi w dzienniku „Metropol”, oraz czasopiśmie „Wysokie Obcasy” – dodatku do dziennika „Gazeta Wyborcza”.

W ww. ogłoszeniach reklamowych znalazły się między innymi informacje jednoznacznie wskazujące na wysoką skuteczność przedmiotowych produktów, która osiągnana jest bez konieczności zmiany dotychczasowych przyzwyczajęń żywieniowych osoby korzystają-

cej, wspartej intensywnymi ćwiczeniami fizycznymi. Zdaniem Prezesa Urzędu, działania powyższe mogły stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy, polegającą na prowadzeniu wprowadzającej w błąd reklamy.

Wobec powyższego Prezes Urzędu zwrócił się do Instytutu Żywności i Żywienia im. prof. dr med. Aleksandra Szczygła, dalej zwanego „Instytutem”, z prośbą o przedstawienie opinii na temat prawdziwości informacji zawartych w ogłoszeniach reklamowych:

- produktu „K” (pismo z dnia 4 lutego 2005 r., sygn. PD-466/KO/05), opinia przedstawiona w odpowiedzi na pismo Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 grudnia 2004 r. (sygn. DDK1-076-294/04/HW) oraz
- produktu „L” (pismo z dnia 8 sierpnia 2005 r., sygn. PD-2940/KO/05), opinia przedstawiona w odpowiedzi na pismo Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 16 marca 2005 r. (sygn. DDK1-076-294/04/HW).

Instytut w sposób następujący ustosunkował się do treści ogłoszeń reklamowych poszczególnych preparatów.

W opinii dotyczącej preparatu „K” (pismo z dnia 4 lutego 2005 r., (sygn. PD-466/KO/05)), Instytut szczegółowo odniósł się do następujących fragmentów ogłoszenia reklamowego tego produktu:

- „Badacze jednego z największych laboratoriów europejskich po kilku latach studiów wyodrębnili trzy istotne przyczyny, które powodują przybieranie na wadze i otyłość. Odkrycie to pozwoliło im opracować rewolucyjną formułę zwalczającą te trzy przyczyny i pozwalającą rozwiązać problem raz na zawsze”.

W opinii Instytutu, wymienione czynniki (*„rozregulowanie metabolizmu”, „samo życie, stres, problemy z jakimi się na co dzień spotykamy”* oraz *„dieta”*), sprzyjają rozwojowi otyłości, nie są jednak głównymi przyczynami jej powstawania. Przyczyną otyłości jest dodatni bilans energetyczny, czyli nadmiar energii pobieranej z pożywieniem i zbyt mała aktywność fizyczna. Nieprawdziwa jest, przy obecnym stanie wiedzy, informacja, że *„K”* *„pozwala rozwiązać problem otyłości raz na zawsze”*. Otyłość jest skomplikowaną chorobą metaboliczną o wielu przyczynach. Dotychczas nie wykryto substancji, której podawanie umożliwiłoby definitywne rozwiązanie problemu otyłości.

- „K wyklucza jakąkolwiek dietę, gdyż zwalcza problem nadwagi u jego podstawy”.

W opinii Instytutu powyższe zdanie jest nieprawdziwe, ponieważ nie ma możliwości skutecznego odchudzania bez ograniczenia pobierania energii w stosunku do zapotrzebowania.

- „Badania pozwoliły odkryć molekułę niezbędną do tego uporządkowania, przywrócenia do doskonałego stanu – tę, która ma za zadanie przywrócić właściwego poziomu serotoniny w organizmie i tym samym przeprogramowanie całego naszego organizmu”.

Instytut poinformował, że molekuła, o której pisze się w reklamie, to występujący w żywności aminokwas

egzogenny o nazwie tryptofan. W leczeniu otyłości stosuje się leki (wydawane na receptę), które są agonistami serotoniny. Działają one poprzez zwiększanie jej aktywności w mózgu, co daje uczucie sytości. Synteza serotoniny mózgowej zależy od zawartości tryptofanu w mózgu. Spożywany tryptofan ma niewielkie znaczenie w odniesieniu do efektów uzyskiwanych w wyniku spożywania leków. Ponadto należy podkreślić, że nie we wszystkich przypadkach otyłości stwierdza się zaburzenia metabolizmu serotoniny.

● „...organizm zostaje przeprogramowany. Będziemy chudnąć automatycznie, jedząc wszystko. W żadnym razie nie należy stosować diety”.

W opinii Instytutu nie można „chudnąć automatycznie”. Chudnięcie to proces lipolizy, to efekt ujemnego bilansu energetycznego, a nie „przeprogramowanie” organizmu. Osobom otyłym nie można podawać kłamliwej informacji o treści „W żadnym razie nie należy stosować diety”.

● „Obserwacje kliniczne i badania naukowe wykazały, że można stracić do 9 kg w ciągu 12 dni, które następują po 3 dniach stosowania tej słynnej kuracji 3-dniowej i w ciągu których je się wszystko to, na co ma się ochotę”.

● „... jest to kuracja 3-dniowa: w ciągu 3 dni należy przyjmować 3 saszetki i 2 kapsułki dziennie. Następnie przez 2 tygodnie nie robi się praktycznie nic. Automatycznie traci się kilogramy. Później powtarza się tę samą 3-dniową kurację do momentu, aż się straci wszystkie zbędne kilogramy”.

Instytut poinformował, że aby stracić jeden kilogram tłuszczu, trzeba doprowadzić do deficytu około 7000 kcal. A więc osoba, która zjada o 1000 kcal mniej w stosunku do zapotrzebowania, schudnie po 7 dniach 1 kilogram. Zdaniem Instytutu, utrata 9 kilogramów tłuszczu w ciągu 12 dni nie jest możliwa z punktu widzenia fizjologii.

● „Jej szeroko potwierdzona skuteczność jest gwarantowana. Jeżeli zdecydujesz się przez 3 dni postępować zgodnie z naszymi wskazówkami, stracisz definitywnie wszystkie zbędne kilogramy. Kuracja ta jest bowiem swego rodzaju szczepionką przeciwko przybieraniu na wadze”.

Zdaniem Instytutu powyższa informacja wprowadza konsumentów w błąd, bowiem reklamowany preparat nie ma nic wspólnego ze szczepionką.

● „Jeśli Ty również chcesz stracić wszystkie swoje zbędne kilogramy dzięki 3-dniowej K bez diety, bez leków i bez ćwiczeń gimnastycznych, zadzwoń jeszcze dzisiaj pod numer...”.

Zdaniem Instytutu powyższa informacja wprowadza konsumentów w błąd.

● „A. poznała V., 47-letniego lekarza specjalizującego się w leczeniu otyłości. To on poradził jej, by schudła. Przepisał jej zupełnie nową kurację, którą wprowadzono do sprzedaży we Francji po licznych testach klinicznych. Ich rezultaty były tak niewiarygodne, że lekarz ten polecał ją wszystkim tym, którzy od dawna bez skutku walczyli z nadwagą”.

Instytut poddał pod wątpliwość prawdziwość powyższej informacji. Przedmiotowe ogłoszenie reklamowe

nie zawiera bowiem szczegółowych danych dr V. (jego nazwiska, miejsca pracy).

● „...nie trzeba stosować żadnej, ale to żadnej diety”,
● „...jadłam wszystko to, na co w danym momencie miałam ochotę”.

● „Nadal jadłam normalnie, a po 12 dniach moja waga wskazywała 9 kilogramów mniej”.

● „Po pozbyciu się pierwszych 9 kg moja waga się ustabilizowała. Nadal jadłam wszystko co lubię”.

● „...nie spodziewałam się, że stracę aż 16 kg (i to nie ograniczając się w niczym)”.

W opinii Instytutu, powyższe informacje mają charakter fragmentaryczny i nie podając szczegółów dotyczących stosowanej przez pacjentkę kuracji mogą wprowadzać potencjalnych nabywców w błąd.

Niezależnie od powyższego Instytut poinformował, że podziela wątpliwości Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, co do walorów produktu K oraz do jego skuteczności bez zmiany dotychczasowych przyzwyczajzeń żywieniowych i zwiększenia aktywności fizycznej.

W opinii Instytutu reklama preparatu K w sposób jednoznaczny wprowadza konsumentów w błąd i może wpływać na ich decyzje co do nabycia tego produktu.

W opinii dotyczącej preparatu „T” (pismo z dnia 8 sierpnia 2005 r. (sygn. PD-2940/KO/05)), Instytut szczegółowo odniósł się do następujących fragmentów ogłoszenia reklamowego tego produktu:

● „Donosiła o tym cała międzynarodowa prasa. W kilku polskich czasopismach opublikowano zdumiewające rezultaty badań klinicznych nowej tabletki odchudzającej”.

W opinii Instytutu powyższe dane powinny zostać poparte dowodami w postaci publikacji naukowej, natomiast Strona postępowania takowych nie przedstawiła.

● „Ta tabletką jest tak skuteczna, że wystarcza na dwa dni. W ciągu 48 godzin, w czasie których oddziałuje ta tabletką, gwarantowana utrata wagi wynosi 1 kg. Tak to nie pomyłka w druku, 1 tabletką = 1 utracony kilogram”.

W opinii Instytutu Strona postępowania powinna przedstawić dowody kliniczne potwierdzające autentyczność tej informacji.

● „Badania kliniczne wykazały, że nie ma potrzeby przyjmowania tabletek codziennie. Utrata wagi jest automatyczna i regularna, gdy bierze się 1 tabletkę co 2 dni. Stwierdza się wtedy utratę wagi wynoszącą 1 kg dziennie”.

Instytut poinformował, że nie istnieje pojęcie „automatycznej utraty wagi”. Jest to bowiem proces zależny od stosowania właściwej diety i aktywności fizycznej. Instytut ponownie zwrócił uwagę, że Strona postępowania nie przedstawiła stosownych dowodów potwierdzających powyższe twierdzenia.

● „Nadal jesz bez żadnych ograniczeń to, na co masz ochotę”.

W opinii Instytutu w przedstawionej sytuacji nie ma mowy o skutecznej redukcji masy ciała. Odchudzanie wymaga bowiem wyrzeczeń.



● „...chudnie się automatycznie i raz na zawsze”. Instytut uznał, że powyższe stwierdzenie jest nieprawdziwe, ponieważ utrata zbędnej masy ciała w każdym przypadku może zaistnieć tylko w określonych warunkach, tj. w przypadku przestrzegania w sposób ciągły reżimu dietetycznego oraz odpowiedniej aktywności fizycznej.

● „Uwaga: Badania kliniczne nie tylko wykazały spadek wagi o 1 kg dzięki 1 tabletkę, ale też ujawniły, że tabletki te stabilizują wagę ciała. Tak, jest to zdumiewające, ale LA-121 zaszczenia organizm przeciwko przybieraniu na wadze. Po osiągnięciu zaplanowanej wagi nie ma więc potrzeby kontynuowania kuracji”.

Instytut poinformował, że obecnie nie istnieje i nie jest stosowana szczepionka przeciwko otyłości.

● „Niezależnie od płci, budowy ciała i wielkości nadwagi danej osoby, te tabletki będą oddziaływać z równie zdumiewającą skutecznością. Mężczyźni mający 12 kg nadwagi potrzebowali jedynie 12 tabletek, by uzyskać idealną wagę. Kobiety mające 20 kg do stracenia wykorzystywały w tym celu 12 tabletek”.

Instytut zwrócił uwagę, że Strona postępowania nie przedstawiła dowodów potwierdzających powyższe twierdzenia.

Ponadto Instytut poinformował, że przedstawiona przez Stronę postępowania opinia dr n. med. E. Z. dotyczy ogólnie dostępnych właściwości składników roślinnych wchodzących w skład produktu. Nie potwierdza ona jednak wyjątkowych właściwości preparatu „T”, które wskazane są w reklamie.

Instytut zwrócił także uwagę, że załączona przez Stronę postępowania informacja przedsiębiorcy N., dotyczy wieloskładnikowego produktu C (preparat odchudzający), a nie będącego przedmiotem niniejszego postępowania preparatu „T”.

Instytut poinformował również, iż zawarta w gorzkiej pomarańczy (*Citrus aurantium* – jeden ze składników preparatu „T”), synefryna została opisana w jednej z publikacji w czasopiśmie *International Journal of Obesity* (2005) w artykule pt. *Exactly which synephrine alkaloids does Citrus aurantium (bitter orange) contain?* Autorzy ww. artykułu rozróżniają sześć izomerów synefryny, które mogą mieć różne farmakologiczne właściwości i różne może być ich bezpieczeństwo oraz skuteczność. W opinii autorów publikacji nie ma dostatecznych danych na temat zawartości meta-synefryny i para-synefryny w owocu gorzkiej pomarańczy oraz ich wpływu na obniżanie masy ciała. Zwrócono uwagę na konieczność prowadzenia dalszych badań w tym zakresie.

Jednocześnie Instytut poinformował, że podziela wątpliwości Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów co do niskiej skuteczności preparatu „T” w procesie odchudzania. W opinii Instytutu prawdziwość twierdzeń Strony postępowania o „ *cudownym działaniu tabletek L*” budzi zastrzeżenia z punktu widzenia zawartości składników czynnych. Jedna tabletkę preparatu L zawiera bowiem 50 mg wysuszonej, sprosz-

kowanej łodygi kaktusa nopal (*Opuntia ficus indica*) oraz 50 mg ekstraktu z pomarańczy gorzkiej (*Citrus aurantium*).

Zdaniem Instytutu zawarte w tabletkę składniki nie mogą spowodować ubytku masy ciała o 1 kilogram w ciągu 48 godzin i nie działają jako szczepionka przeciw otyłości. Strona postępowania nie przytoczyła wyników badań klinicznych opublikowanych w naukowych czasopismach, które potwierdzałyby skuteczność działania produktu. Bez tych danych informacje zawarte w przedmiotowym materiale reklamowym należy uznać za wprowadzające konsumentów w błąd. Wobec braku wiarygodnych danych naukowych, Instytut nie był w stanie zająć stanowiska w kwestii prawdziwości zawartych w artykule reklamowym preparatu „T”, twierdzeń o sukcesach odnoszonych na świecie przez tenże produkt.

W podsumowaniu swej opinii Instytut jednoznacznie stwierdził, że w artykule reklamowym preparatu „T” znalazły się informacje wprowadzające konsumentów w błąd i mogące przez to wpłynąć na ich decyzję co do nabycia tego produktu.

Natomiast w opinii dotyczącej preparatu „R”

(pismo z dnia 19 listopada 2004 r. (sygn. PD-3163/KO/04)), Instytut poinformował, że każda kuracja odchudzająca składa się z dwóch elementów, tj. diety niskoenergetycznej i wzmożonej aktywności fizycznej. Aby stracić jeden kilogram tłuszczu należy uzyskać deficyt energetyczny rzędu 6000 – 7000 kcal. Tak więc, aby schudnąć w ciągu tygodnia 1 kilogram, trzeba codziennie zjadać o 1000 kcal mniej, niż wynosi zapotrzebowanie energetyczne. Zwykle osiąga się ten cel poprzez stosowanie diety niskokalorycznej dostarczającej od 1000–1200 kcal dziennie. Instytut podniósł, że z obserwacji dr n. med. M. B. – eksperta Instytutu Żywności i Żywienia do spraw odchudzania, wynika, że podczas stosowania diety o bardzo niskiej zawartości energii (codziennie spożywa się około 420 kcal), pacjentki schudły w ciągu 3 tygodni średnio 7,5 kg. Z treści ogłoszenia reklamowego pastylek „R” wynika natomiast, że jego bohaterka – M., schudła w ciągu 9 tygodni 28 kilogramów, nie zmieniając swoich dotychczasowych przyzwyczajeń. Zdaniem Instytutu jest to niemożliwe w świetle przytoczonych powyżej faktów.

Instytut zwrócił również uwagę, że w przedmiotowym ogłoszeniu reklamowym zawarto następujące informacje: „*Tak wielkie powodzenie zawdzięcza on nowej tajemniczej formule musującej*”, a także: „*Formuła ta jest jeszcze skuteczniejsza za sprawą musowania, dzięki któremu składniki docierają wszędzie tam, gdzie gromadzi się tłuszcz, nawet w najtrudniejszych miejscach (uda, brzuch, pośladki) i skutecznie go usuwają*”. W opinii ww. instytucji, powyższe informacje mogą wprowadzić ewentualnego nabywcę w błąd, ponieważ ich lektura może wywołać fałszywe wrażenie, że musowanie preparatu ułatwia odchudzanie. Preparaty farmaceutyczne w postaci musującej mają za zadanie rozpuścić w wodzie zawarte w tabletkę składniki, co powoduje, że szybciej wchłaniają się one z przewodu pokarmowego i szybciej zaczynają

działać. Nie oznacza to jednak, że skuteczniej usuwają tłuszcz.

W opinii Instytutu, zawarte w preparacie „R” składniki (HCA, L-karnityna, inozytol, inulina), mogą być wykorzystywane jako substancje wspomagające odchudzanie. Oznacza to, że powinny być traktowane jako dodatek do indywidualnie ustalonego reżimu odchudzającego, w postaci właściwej diety i odpowiednio dobranej aktywności fizycznej. W żadnym przypadku wyłączone stosowanie wymienionych w składzie produktu substancji nie może być traktowane jako metoda odchudzająca.

Podsumowując treść swojej opinii Instytut poinformował, że treść artykułu reklamowego pastylek „R” może wprowadzić konsumentów w błąd i wpłynąć na ich decyzję co do nabycia tegoż produktu, ponieważ przedstawione w nim informacje nie są zgodne z prawdą. Obiecują bowiem więcej, niż faktycznie może osiągnąć konsument w wyniku stosowania przedmiotowego preparatu.

Ponadto Instytut poinformował, że nie dysponuje danymi potwierdzającymi zawarte w artykule reklamowym pastylek „R” stwierdzenie, że produkt ten „odnosi niewiarygodny sukces w Stanach Zjednoczonych i w całej Europie. To numer jeden w tej dziedzinie sprzedaży”.

W trakcie postępowania Strona postępowania kilkakrotnie przedstawiała swoje stanowisko w sprawie.

W odpowiedzi na zawiadomienie z dnia 3 marca 2005 r., Strona postępowania – pismem z dnia 14 marca 2005 r. (L. dz. 29/2005), poinformowała, że **tekst ogłoszenia reklamowego preparatu „K”** został opracowany na podstawie przesłanego przez producenta opracowania dotyczącego kuracji. Zdaniem Strony postępowania przedmiotowe ogłoszenie nie zawiera gwarancji skuteczności reklamowanego specyfiku, a w przypadku niezadowolenia nabywcy z efektów kuracji, ma on możliwość uzyskania zwrotu uiszczonyj ceny.

W opinii Strony postępowania również w przypadku **preparatu „T”**, nabywca ma zagwarantowane prawo otrzymania zwrotu uiszczonyj ceny w przypadku, gdy nie spełnia on jego oczekiwań.

Strona postępowania poinformowała także, że skuteczność preparatu „T”, zapewnia jego skład (*Opuntia figus India, Citrus aurantium*), co ma wynikać z treści załączonej informacji przedsiębiorcy N (dotyczącej *nota bene* preparatu odchudzającego o nazwie C oraz o odmiennym składzie, niż preparat „T”), dotyczącej *Citrus aurantium*, jak również z załączonej opinii dr nauk med. E. Z. na temat preparatu „T”. Strona postępowania przekazała także projekt etykiety preparatu „T”.

Jednocześnie Strona postępowania poinformowała, że nie dysponuje dowodami potwierdzającymi zawarte w ogłoszeniu reklamowym produktu „T” odnoszące się do skuteczności tegoż specyfiku stwierdzenie, że „Donosiła o tym cała międzynarodowa prasa. W kilku czasopismach opublikowano zdumiewające rezultaty badań klinicznych nowej tabletki odchudzającej”.

Strona postępowania nie przedstawiła również dowodów, potwierdzających zawarte w ogłoszeniu reklamowym produktu „T” stwierdzenie, że „W Europie tabletki te sprzedawane są za 5 euro (około 20 zł) za sztukę. W Polsce można je obecnie kupić po 16 zł za sztukę” oraz „Opakowanie 10 tabletek kosztuje 50 zł, czyli trzy razy mniej, niż wynosi cena praktykowana przez konkurencyjne firmy w Polsce”.

W podsumowaniu swojego pisma Strona postępowania stwierdziła, że w obu ogłoszeniach reklamowych zawarta jest jednoznaczna informacja, iż proponowane specyfiki nie zawsze są skuteczne, a tym samym nie może być mowy o wprowadzeniu potencjalnych klientów w błąd.

Na poparcie swoich twierdzeń Strona postępowania przedstawiła uwierzytelnione kopie następujących dokumentów:

- tłumaczenie z języka francuskiego informacji na temat składu, wartości energetycznej oraz odżywczej preparatu „T”, produkowanego przez przedsiębiorcę N.,
- sporządzona przez dr n. med. E. Z., specjalistę chorób wewnętrznych, opinia dotycząca preparatu „T” wytwarzanego przez przedsiębiorcę N. (przedmiotowy dokument zawiera między innymi informację, że jest to środek wspomagający odchudzanie, zawierający wysuszoną, sproszkowaną łodygę kaktusa, ekstrakt pomarańczy gorzkiej oraz substancje pomocnicze),
- tłumaczenie z języka francuskiego opracowania dotyczące preparatu „C” wprowadzanego do obrotu przez przedsiębiorcę N. (przedmiotowy dokument zawiera informację dotyczącą składu oraz wspomagającego proces odchudzania działania preparatu „C”, nie będącego przedmiotem niniejszego postępowania),
- projekt etykiety preparatu „T” (przedmiotowy dokument zawiera informacje dotyczące między innymi składu, sposobu użycia, przeciwwskazań stosowania oraz masy ww. preparatu),
- artykuły prasowe w języku francuskim.

Ze względu na fakt, że zgodnie z treścią art. 46 ust. 2 ustawy, dowodem z dokumentu w postępowaniu przed Prezesem Urzędu jest dokument sporządzony w języku polskim, za takowy dowód nie mogły zostać uznane ww. artykuły prasowe w języku francuskim.

W odpowiedzi na dotyczące preparatu „A” pismo z dnia 10 maja 2005 r., Strona postępowania – pismem z dnia 20 maja 2005 r. (L. dz. 52/05), poinformowała, że przedmiotowe ogłoszenie reklamowe zawiera wypowiedź osoby, która zastosowała proponowaną kurację i przedstawia swoje spostrzeżenia w tym zakresie.

Zdaniem Strony postępowania ww. ogłoszenie nie zawiera gwarancji skuteczności reklamowanego specyfiku, a w przypadku niezadowolenia nabywcy z efektów kuracji, ma on możliwość uzyskania zwrotu uiszczonyj ceny.



Strona postępowania poinformowała również, że przedmiotowe ogłoszenie zostało zakupione (wraz ze zdjęciami) u przedsiębiorcy P. Ltd. z siedzibą w L. Skuteczność kuracji w odniesieniu do C. L. wynikać ma z jej wypowiedzi oraz zdjęć wykonanych przed i po kuracji.

W opinii Strony postępowania skład preparatu wskazuje jednoznacznie, że ma on właściwości usuwania toksyn z organizmu.

W podsumowaniu swojego pisma Strona postępowania stwierdziła, że w ogłoszeniu reklamowym zawarta jest jednoznaczna informacja, iż proponowany specyfik nie zawsze jest skuteczny, a tym samym nie może być mowy o wprowadzeniu potencjalnych klientów w błąd.

Strona postępowania przekazała również niewiarygodne kopie następujących dokumentów:

- sporządzonego w języku francuskim pisma Strony postępowania skierowanego do przedsiębiorcy P. Ltd z siedzibą w L.,
- tłumaczenia oświadczenia przedsiębiorcy N. z siedzibą w V., dotyczącego produktu „D”,
- opinii na temat preparatu „A”, sporządzonej przez dr biologii J. G., Adiunkta Katedry i Zakładu Biologii i Botaniki Farmaceutycznej Akademii Medycznej w Warszawie,
- projektu etykiety preparatu wspomagającego odchudzanie „A”.

Dodatkowo, przy piśmie z dnia 24 czerwca 2005 r. (L. dz. 67/05), Strona postępowania przekazała niewiarygodne kopie tłumaczeń z języka francuskiego:

- umowy pomiędzy przedsiębiorcą P. Ltd. z siedzibą w L. a Panią C. L. dotyczącą kuracji przy zastosowaniu preparatu „A”,
- pisma przedsiębiorcy P. Ltd. z siedzibą w L., skierowanego do Strony postępowania, dotyczącego efektów stosowania preparatu „A”,
- zaświadczenia o upoważnieniu przedsiębiorcy P. Ltd. do opublikowania oświadczenia oraz zdjęć potwierdzających ubytek 28 kilogramów wagi.

Ze względu na fakt, że zgodnie z treścią art. 46 ust. 1 ustawy, dowodem z dokumentu w postępowaniu przed Prezesem Urzędu może być tylko oryginał dokumentu lub jego kopia poświadczona przez organ administracji publicznej, notariusza, adwokata, radcę prawnego lub upoważnionego pracownika przedsiębiorcy, powyższe dokumenty za takowy dowód nie mogły zostać uznane.

Natomiast w trakcie postępowania dotyczącego **ogłoszenia reklamowego preparatu „R”**, Strona postępowania podnosiła, że przedmiotowe ogłoszenie reklamowe, zawierało wypowiedź osoby, która na skutek stosowania preparatu „R” schudła 28 kilogramów. Ponadto, zdaniem Strony postępowania, ww. ogłoszenie nie zawierało stwierdzenia, z którego wynikałoby, że preparat powoduje chudnięcie wszystkich osób, które go stosują. Strona postępowania podniosła również, że nabywcom preparatu „R” nieusatys-

fakcjonowanym jego skutecznością, gwarantowała możliwość zwrotu preparatu za zwrotem równowartości ceny.

Strona postępowania poinformowała również, że „*po-wszechnie wiadomym jest, że preparaty musujące szybciej są wchłaniane niż pastylki – vide: aspiryna, wapno, witamina C, środki przeciw grypowe, a tym samym szybciej wywołują oczekiwane efekty*”.

Ponadto Strona postępowania podniosła, że „*ogłoszenia publikowane we Francji, Rumunii, Niemczech i Szwajcarii wywołały duże zainteresowanie klientów i potwierdzenie skuteczności preparatu, nie budząc żadnych zastrzeżeń co do formy i treści reklamy*”.

W trakcie postępowania Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z treścią art. 23a ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się 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. 479⁴⁵ ustawy – Kodeks 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.

Natomiast zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 2 u. z. n. k., czynnem nieuczciwej konkurencji w zakresie reklamy jest reklama wprowadzająca klienta w błąd i mogąca przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia towaru lub usługi.

Ciężar dowodu prawdziwości wypowiedzi zawartych w reklamie spoczywa na osobie, której zarzuca się czyn nieuczciwej konkurencji związany z wprowadzeniem w błąd (art. 18a u. z. n. k.).

W opinii Prezesa Urzędu, forma i treść artykułów reklamowych oferowanych przez Stronę postępowania preparatów wspierających proces odchudzania jednoznacznie sugeruje odbiorcy, że reklamowany preparat jest nowym, rewolucyjnym środkiem, którego niezwykle wysoka skuteczność w dziedzinie odchudzania (znaczny spadek wagi w niezwykle krótkim czasie), została potwierdzona licznymi sukcesami odniesionymi na rynkach światowych, które opisywane są w specjalistycznej prasie. Ponadto odbiorca otrzymuje informację, z których jednoznacznie wynika, że skuteczność reklamowanych preparatów nie jest uzależniona od zmiany przyzwyczajzeń żywieniowych, ani od wzmożonej aktywności fizycznej, oraz że zastosowanie tych środków gwarantuje utrzymanie wagi na poziomie osiągniętym po jej obniżeniu.

Przedmiotowe ogłoszenia reklamowe publikowane były wielokrotnie na łamach czasopism wysokonakładowych. Skutkiem kampanii, musiało być dotarcie

przekazu reklamowego do szerokiego grona konsumentów.

Tymczasem treść uzyskanych w sprawie opinii ekspertów Instytutu Żywności i Żywienia w połączeniu z faktem nieprzedstawienia przez Stronę postępowania jakichkolwiek dowodów na poparcie zawartych w artykułach reklamowych twierdzeń o skuteczności oferowanych preparatów (mimo że zgodnie z treścią art. 18a u. z. n. k. ciężar dowodu prawdziwości wypowiedzi zawartych w reklamie spoczywa na osobie, której zarzuca się czyn nieuczciwej konkurencji związany z wprowadzeniem w błąd), w sposób jednoznaczny wyklucza możliwość uznania tychże twierdzeń za prawdziwe. Zgodnie z powyższymi opiniami, treść artykułów reklamowych preparatów wspomagających proces odchudzania może wprowadzić konsumentów w błąd i wpłynąć na ich decyzję co do nabycia tychże produktów, ponieważ przedstawione w nich informacje nie są zgodne z prawdą. Obiecują bowiem więcej, niż faktycznie może osiągnąć konsument w wyniku stosowania przedmiotowego preparatu.

Opisane powyżej opinie Instytutu Żywności i Żywienia im. prof. dr med. Aleksandra Szczygła w Warszawie, ze względu na status i renomę opiniodawcy, posłużyły Prezesowi Urzędu za podstawę dokonania rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie. Ponieważ Strona postępowania nie skorzystała z możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów, treść opinii nie była przez nią kwestionowana.

Stanowisko zawarte w opinii ekspertów Instytutu Żywności i Żywienia z dnia 19 listopada 2004 r., zostało podzielone przez Ministerstwo Zdrowia. W piśmie Pana M. S., Dyrektora Departamentu Zdrowia Publicznego Ministerstwa Zdrowia z dnia 2 grudnia 2004 r. (sygn. MZ-ZPZ-078-8419-51/IJ), poinformowano ponadto, że Ministerstwo Zdrowia dostrzega konieczność wyjaśnienia kwestii wprowadzającej w błąd reklamy preparatu „R”, wraz z podaniem do publicznej wiadomości wyników przeprowadzonego postępowania. Ta opinia urzędowa jest również istotna dla dokonania kwalifikacji przedmiotowego stanu faktycznego.

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe działania Strony postępowania stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy, polegającą na prowadzeniu wprowadzającej w błąd reklamy.

W walce konkurencyjnej czas poprzedzający wyrażenie przez klienta woli jest dogodnym dla przedsiębiorcy momentem dla użycia środków zmierzających do sterowania jego wyborem. Reklama jest w tym zakresie instrumentem podstawowym. Zwykle przeciętny jej adresat, po pobieżnym zapoznaniu się z treścią kierowanej do niego reklamy, nie jest w stanie dostrzec

wprowadzających w błąd treści. Naruszona zostaje w ten sposób zarówno zasada zaufania, jak i inne reguły uczciwego obrotu, nawet jeśli założymy, iż klient-konsument jest „człowiekiem racjonalnym” (w: Ewa Nowińska „Zwalczanie nieuczciwej reklamy. Zagadnienia cywilno-prawne”, wyd. Universitas, Kraków, 2002, str. 80-81).

Prezes Urzędu zwraca uwagę, że faktu wprowadzania w błąd nie zmienia stwierdzenie Strony postępowania, że teksty przedmiotowych ogłoszeń reklamowych opracowane zostały na podstawie materiałów zakupionych od producentów. Bez znaczenia jest również fakt, że przedmiotowe artykuły reklamowe zawierały wypowiedzi osób, które na skutek stosowania reklamowanych preparatów uzyskiwały znaczny spadek wagi ciała. To reklamodawca bowiem – jako osoba czerpiąca ewentualne korzyści z efektów działalności reklamowej – ponosi całkowitą odpowiedzialność za treść publikowanej reklamy. W związku z tym, ma on obowiązek wcześniejszego zweryfikowania wiarygodności i prawdziwości danych, które zamierza zamieścić w ogłoszeniu reklamowym. Jak wykazano wyżej, dane te nie są zgodne z prawdą, czym w oczywisty sposób wprowadzają potencjalnych nabywców w błąd. Działania takie zmierzają tym samym do ograniczenia swobody wyboru najodpowiedniejszego dostępnego na rynku towaru.

Odnosząc się do podniesionego przez Stronę postępowania argumentu, jakoby przedmiotowe ogłoszenia reklamowe nie zawierały gwarancji skuteczności reklamowanego specyfiku, należy stwierdzić, że wykorzystane informacje (powoływanie się na wyniki domniemyanych badań naukowych, odnoszone za granicą sukcesy, wyznania osób, które osiągnęły spadek wagi ciała), w połączeniu ze sposobem ich zaprezentowania (zdjęcia osób, które osiągnęły spadek wagi ciała, publikacja ogłoszeń reklamowych w poczytnych czasopismach wysokonakładowych), wywoływać muszą nawet u racjonalnych i przeciętnie wyedukowanych odbiorców wrażenie prawdziwości zawartych w nich informacji.

Należy jednocześnie zwrócić uwagę, że Strona postępowania nie przedstawiła żadnych dowodów, mogących potwierdzić fakt istnienia bohaterów przedmiotowych materiałów reklamowych. Strona postępowania nie wykazała również, że osoby występujące na umieszczonych w ogłoszeniach reklamowych zdjęciach przedstawiających ich wizerunek przed kuracją, są tożsame z osobami uwidocznionymi na zdjęciach mających przedstawiać ich wizerunek po teże kuracji. Strona postępowania nie przedstawiła również żadnych dowodów potwierdzających tezę, że domniemyany proces schudnięcia związany był w jakikolwiek sposób z zastosowaniem metody opisanej w ogłoszeniu reklamowym.

Zgodnie z opinią doktryny, do wprowadzenia w błąd dochodzi wówczas, gdy reklama może być rozumiana w sposób niezgodny z rzeczywistym stanem rzeczy



przez „nie znaczącą” część jej adresatów, nie mniej niż 10% (w: Ewa Nowińska „Zwalczanie nieuczciwej reklamy. Zagadnienia cywilno-prawne”, wyd. Universitas, Kraków, 2002, str. 107). Biorąc pod uwagę okoliczność, że adresatami przedmiotowego przekazu reklamowego są osoby, które czują dyskomfort psychiczny związany ze swoją otyłością i dla których schudnięcie jest szansą na pozbycie się utrudniających im codzienne funkcjonowanie kompleksów, a tym samym osoby niezwykle podatne na treść reklam środków odchudzających, należy stwierdzić, że grupa konsumentów, którzy mogli zostać wprowadzeni w błąd treścią reklamy przedmiotowych preparatów wspomagających proces odchudzania w znacznym stopniu przekracza ilość 10 % ogółu odbiorców.

Ponadto zgodnie z treścią art. 2 pkt 2 *Dyrektywy Rady Unii Europejskiej nr 84/450/EWG z 10 września 1984 r. dotyczącej reklamy wprowadzającej w błąd* (OJ nr L 250 z 19.09.1984 r., s. 17), reklamą wprowadzającą w błąd jest każda reklama, która w jakikolwiek sposób, łącznie z formą jej przedstawienia, wprowadza, lub może wprowadzać w błąd osoby do których jest skierowana lub do których dociera i która ze względu na mylący charakter może wpływać na ich decyzje ekonomiczne lub z tych powodów szkodzi lub może szkodzić konkurentowi. Cytowany przepis jednoznacznie wskazuje, że do uznania danej reklamy za wprowadzającą w błąd, nie jest konieczne rzeczywiste nabycie pod jej wpływem reklamowanego towaru czy usługi.

W opinii Prezesa Urzędu bez znaczenia jest również okoliczność, że zgodnie z twierdzeniem Strony postępowania, nabywcom oferowanych przez nią preparatów nieusatysfakcjonowanym ich skutecznością, gwarantuje się możliwość zwrotu preparatu za zwrotem równowartości ceny. Okoliczność taka nie ma bowiem żadnego wpływu na ocenę danego przekazu reklamowego jako wprowadzającego w błąd, ponieważ dotyczy etapu następującego już po osiągnięciu skutku przez tenże przekaz, to znaczy po nabyciu reklamowanego produktu. Ponadto należy zwrócić uwagę, że Strona postępowania nie przedstawiła żadnych dowodów na potwierdzenie swego twierdzenia.

W związku z powyższym należy uznać, że przedmiotowe działanie Strony postępowania ma charakter bezprawny. Jego bezprawność polega w niniejszym przypadku na naruszeniu dyspozycji art. 16 ust. 1 pkt 2 u. z. n. k., zgodnie z którego treścią czynem nieuczciwej konkurencji w zakresie reklamy jest reklama wprowadzająca klienta w błąd i mogąca przez to wpłynąć na jego decyzję co do nabycia towaru lub usługi. Tym samym należy uznać, że działanie Strony postępowania stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy. Jak wykazano powyżej, ogłoszenia reklamowe preparatów wspomagających proces odchudzania „T”, „K” oraz „A”, zawierały informacje wprowadzające w błąd, a przez to mogły wpłynąć na decyzję potencjalnych nabywców odnośnie dokonania

zakupu. Do analogicznej sytuacji doszło w przypadku ogłoszenia reklamowego preparatu wspomagającego proces odchudzania „R”, co zostało stwierdzone ww. decyzją 5/2005 z dnia 3 marca 2005 r.

Przedmiotowe działanie przedsiębiorcy jednocześnie zagraża i narusza interes klienta, bowiem przez wprowadzenie w błąd treścią przekazu reklamowego, może wpływać na decyzję klienta w zakresie nabycia danego wyrobu. Działanie to zmierza do ograniczenia prawa konsumenta do wyboru i zakupu produktu stosownie do indywidualnych preferencji. Ma zatem negatywny wpływ na jego interes. Tym samym narusza ono dobre obyczaje.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści jej art. 1 ust. 2. Zbiorowy interes konsumentów oznacza: dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, jak i wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Działaniami antykonsumenckimi są jedynie takie działania, które dotyczą sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. W przedmiotowej sprawie Strona postępowania dopuściła się działań antykonsumenckich, dotyczących sfery interesów szerokiego kręgu uczestników rynku. Skutkami działań Strony postępowania dotknięci są wszyscy konsumenci, którzy stali się odbiorcami przedmiotowych ogłoszeń reklamowych, opublikowanych w czasopismach wysokonakładowych. Działania Strony postępowania naruszają bezpieczeństwo ekonomiczne konsumentów, wywołują niekorzystne zjawiska, albowiem są niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

Sąd Najwyższy wyraził pogląd, że nawet „naruszenie indywidualnego interesu konsumenta nie wyklucza dopuszczalności równoczesnego uznania, że dochodzi do naruszenia publicznego zbiorowego interesu konsumentów, jeżeli indywidualne pogwałcenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów mogłoby w jakikolwiek sposób prowadzić do ustanowienia lub utrwalenia monopolistycznych praktyk rynkowych, które wywołują lub mogą wywołać zakazane skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej” (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 lutego 2004r. sygn. akt III SK 2/04).

W opinii Prezesa Urzędu jednym z podstawowych praw konsumentów jest prawo do bezpieczeństwa ekonomicznego, wobec czego konsumenci powinni mieć zapewnioną możliwość świadomego podejmowania decyzji w zakresie dokonywania wyboru dóbr i usług. Dlatego też w trybie ustawy o ochronie kon-

kurencji i konsumentów podjęto działania w celu zapobieżenia sprzecznym z prawem działaniom Strony postępowania, godzącym w prawa nieograniczonej liczby konsumentów. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów i tym samym zasadne było podjęcie działań przewidzianych w ustawie dla zapewnienia odpowiedniej ochrony konsumentów.

Podkreślenia wymaga fakt, iż pomimo wydania przez Prezesa Urzędu decyzji 5/2005 z dnia 3 marca 2005 r., która była swoistym ostrzeżeniem (w jej wyniku Strona postępowania zaprzestała praktyki polegającej na prowadzeniu reklamy preparatu „R”), Strona postępowania nie podjęła jakichkolwiek działań mających na celu weryfikację prawdziwości informacji podawanych w reklamach kolejnych oferowanych przez siebie preparatów wspomagających proces odchudzania, co dodatkowo wskazuje, że wprowadza ona konsumentów w błąd świadomie i z premedytacją.

W związku z powyższym, zdaniem Prezesa Urzędu, uzasadnione jest nałożenie na Stronę postępowania – na podstawie art. 23c ust. 2 ustawy, zobowiązania zawartego w pkt II sentencji niniejszej decyzji. Stosownie bowiem do treści tego przepisu, w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazującej zaniechanie jej stosowania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy.

Reasumując, **działanie Strony postępowania ma charakter bezprawny i stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 23a ust. 2 ustawy, polegającą na prowadzeniu wprowadzającej w błąd reklamy.

Wobec powyższego orzeka się jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080) w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 1 i art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), 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.

Lublin, dnia 09 marca 2006 r.

Sygn. akt. L – SPSK – 02/06

WYROK STAŁEGO POLUBOWNEGO SĄDU KONSUMENCKIEGO z dnia 09 marca 2006 r.

**Stały Polubowny Sąd Konsumencki
przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji
Handlowej w Lublinie**

w składzie:

Superarbitr:

Arbitrzy:

Protokolant:

działając na podstawie zapisu na sąd polubowny z dnia 26 stycznia 2006 r.

po rozpoznaniu w dniu 06 marca 2006 r.

**w Lublinie na rozprawie
sprawy z wniosku: UG**

przeciwko: „D” s. c.

**o: wymianę zakupionej kuchni
gazowo-elektrycznej na nową**

orzeka:

- I. uznaje w części powództwo Pani UG,
- II. zobowiązuje solidarnie pozwanych JP i ASz do wymiany w kuchni gazowo-elektrycznej zakupionej przez powódkę UG odejmowalnej pokrywy przeznaczonej do przykrycia płyty kuchennej, wymiany rusztu, wyregulowania drzwiczek piekarnika, zainstalowania zamówionych przez powódkę części oraz usunięcia innych widocznych usterek,
- III. zasądza od powódki UG na rzecz Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Lublinie kwotę 53,75 zł. (pięćdziesiąt trzy złote siedemdziesiąt pięć groszy) tytułem zwrotu połowy kosztów związanych z wykonaniem opinii rzeczoznawcy,
- IV. zasądza solidarnie od pozwanych JP i ASz na rzecz Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Lublinie kwotę 53,75 zł. (pięćdziesiąt trzy złote siedemdziesiąt pięć groszy) tytułem zwrotu połowy kosztów związanych z wykonaniem opinii rzeczoznawcy,
- V. w pozostałej części powództwo oddala,
- VI. zwalnia obie strony z pozostałych kosztów postępowania przed Polubownym Sądem Konsumenckim.

Uzasadnienie

Zapisek na Stały Polubowny Sąd Konsumencki z dnia 26.01.2006 r. strony poddały pod rozstrzy-



gnięcie tego sądu spór dotyczący niezgodności towaru konsumpcyjnego – kuchni gazowo-elektrycznej – z umową sprzedaży wykonaną w dniu 13.12.2005 r.

Skład Sądu powołany został zgodnie z przyjętym i obowiązującym regulaminem działania w/w Sądu.

Próba ugodowego zakończenia sporu nie powiodła się.

Na rozprawie w dniu 06 marca 2006 r. Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Bezsporny jest fakt zawarcia przez strony w dniu 13.12.2005 r. umowy kupna-sprzedaży kuchni gazowo-elektrycznej „MASTERCOOK” KGE 3401 B wartości 899 zł. w Punkcie Sprzedaży Nr 1 w Lublinie. W dniu 15.12.2005 r. (wg zlecenia sklepu) kuchnia została dostarczona do mieszkania powódki i zainstalowana przez uprawnionego technika z firmy „M”. Kuchnia została zainstalowana (po uprzednim zdemontowaniu starej kuchni) w sposób prawidłowy i zgodnie z obowiązującymi przepisami. W trakcie montażu stwierdzono brak śruby mocującej przewodnicę szuflady w dolnej części kuchni. Montażysta poinformował powódkę o konieczności zgłoszenia reklamacyjnego w sklepie lub w serwisie.

W dniu 16.12.2005 r. powódka przybyła do sklepu i zgłosiła ustnie następujące usterki: wadliwie zamontowana przewodnica szuflady, nierówna pokrywa zamykająca oraz nierównomierne przyleganie drzwiczek od piekarnika. Powódka oświadczyła, że chce korzystać z tytułu niezgodności towaru z umową a nie z gwarancji. Pozwany zadzwonił niezwłocznie do serwisu umożliwiając powódkę uzgodnienie terminu wizyty przedstawiciela serwisu.

Serwisant po dokonaniu oględzin w dniu 17.12.2005 r. zamówił zawias drzwi kuchni i dodatkowo na życzenie powódki ze względów estetycznych, kątownik ozdobny i tablicę rozdzielczą. Usterki te miały być usunięte w dniu następnym, jednak nikt z serwisu nie skontaktował się z powódką. Po telefonicznej interwencji powódki wizyta serwisanta miała nastąpić w dniu 19.12.2005 r. ale również nie miało to miejsca.

W dniu 21.12.2005 r. powódka udała się do sklepu i oświadczyła, że w związku z niemożliwością kontaktu z serwisem, chce korzystać ze sposobu dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową i domaga się wymiany kuchni na nową. Pozwany odmówił przyjęcia pisma reklamacyjnego motywując to faktem korzystania już przez powódkę z uprawnień z tytułu gwarancji. W tym dniu powódka przesłała pocztą na adres sklepu zgłoszenie reklamacyjne. Po interwencji powódki w dniu 21.12.2005 r. zgłosił się serwisant, który usprawnił kuchnię (do czasu dostarczenia zamówionych części) poprzez dokręcenie pokrywy, dokręcenie przewodnicy w szufladzie oraz dokręcenie zawiasów drzwi, dokonując wpisu w karcie gwarancyjnej.

W dniu 28.12.2005 r. pozwany ustosunkował się do pisemnej reklamacji powódki nie uznając roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową dotyczących wymiany kuchni na nową. Stwierdził, że powódka korzysta już z uprawnień gwarancyjnych, według których o wymianie sprzętu decyduje producent na wniosek serwisu firmowego m. in., gdy wada jest niemożliwa do usunięcia. Oświadczył, że zauważone niedociągnięcia estetyczne nie mają wpływu na sprawność techniczną sprzętu a po dostawie do serwisu od producenta zamówionych części zostaną one wymienione w najbliższym czasie.

W dniu 06.01.2006 r. powódka odpowiedziała na w/w pismo informując pozwanego, że podtrzymuje swoje roszczenie z tytułu niezgodności towaru z umową. Uzasadniając swoje stanowisko stwierdziła, że dokonując zakupu kuchenki wpłaciła pełną wartość za kuchenkę nową i nie satysfakcjonuje ją kuchenka naprawiana z niedociągnięciami estetycznymi. Zakupiony sprzęt powinien być pełnowartościowy i zgodny z umową. Ponieważ towar dostarczony był z usterkami, eliminuje go jako towar pełnowartościowy.

Dnia 11.01.2006 r. pozwany odpowiadając na w/w pismo powódki podtrzymał również swoje stanowisko w sprawie. Ponadto oświadczył, że zamówione części są już w serwisie firmowym i to od powódki zależy, kiedy umówi się z technikiem na ich zainstalowanie. Sprzęt jest pełnosprawny technicznie i może być bezpiecznie użytkowany.

W dniu 01.03.2006 r. Polubowny Sąd Konsumencki w Lublinie w związku z zapisem z dnia 26.01.2006 r. oraz działając na podstawie art. 11 ust. 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2005 r. o *Inspekcji Handlowej* (Dz. U. z 2001 r. Nr 4, poz. 25 z późn. zm.) zlecił rzeczoznawcy ds. jakości zmechanizowanego i elektrotechnicznego sprzętu AGD przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Lublinie wydanie opinii o jakości kuchni zamontowanej w mieszkaniu powódki. Sąd Polubowny uznał to za konieczne z uwagi na brak istotnych informacji dotyczących faktycznego stanu kuchni po dokonanych naprawach przez serwis.

W toku rozprawy Sąd dopuścił na wniosek pozwanego dowód z przesłuchania świadka – kierownika serwisu na okoliczność wykonanych napraw w ramach gwarancji.

Świadek stwierdził, co następuje:

W dniu 16.12.2005 r. Pani UG zgłosiła uszkodzoną kuchnię gazowo-elektryczną 3401.61.1H01 o numerze fabrycznym 85477. Zgłoszenie reklamacji jest przyjmowane do rejestru zgłoszeń. W tym przypadku nie wiadomo dokładnie, o co chodziło i w związku z tym został wysłany pracownik serwisu. Wskazane niedociągnięcia w urządzeniu mogły powstać na wskutek transportu. Usterki mają charakter łatwo usuwalny. Jest to usuwane w drodze regulacji przez

instalatora. Wskutek tego, że wiele osób zakupuje kuchenki przed świętami, ma miejsce „akcja piekarnik”, co było powodem niewielkiej zwłoki w przybyciu serwisu. Opisane wady mają charakter błahy. Norma dopuszcza tak niewielkie niedociągnięcia, ale nie jest to i nie może być podstawą wymiany na nową kuchnię. Wada jest nieistotna, bo można dokonać regulacji, albo wymiany wadliwej na nową część. Wszystkie elementy w kuchni poza piekarnikiem są wymienne. Uszkodzenie piekarnika jedynie kwalifikuje kuchenkę do wymiany, bowiem piekarnik nie da się wymienić, gdyż stanowi integralną część urządzenia. Nasz serwisant po dokonaniu oględzin zamówił zawias drzwi kuchni i dodatkowo na życzenie klientki ze względów estetycznych, kątownik ozdobny i tablicę rozdzielczą. Dnia 21.12.2005 r. serwis usprawnił kuchnię do czasu przyścia zamówionych części, dodatkowo wyregulował pokrywę metalową przykrywającą palniki, a także dokręcił prowadnicę w szufladzie. Z chwilą przyścia części serwisant naszej jednostki zadzwonił do klienta w celu ustalenia terminu wymiany. Klientka nie wyraziła zgody na naprawę. Kuchnia jest w pełni sprawna i wymaga jedynie wymiany wcześniej zamówionych elementów, które nie wpływają na użytkowanie kuchni a jedynie na jej estetykę. Serwis jest gotowy do wymiany wszystkich elementów, które odbiegają od normy.

Na rozprawie Sąd dopuścił dowód z opinii rzeczoznawcy ds. jakości zmechanizowanego i elektrotech-

nicznego sprzętu AGD – na okoliczność jakości spornej kuchni.

Rzeczoznawca stwierdził, co następuje:

Dnia 3.03.2006 r. udałem się do mieszkania powódki i stwierdziłem, że pokrywa przeznaczona do przykrycia płyty kuchennej jest niewłaściwie zamontowana. Istnieje różnica odległości pomiędzy zawiasami a płytą podpalnikową około 1,5 cm, która powoduje niedokładne zamykanie się pokrywy, ale jest to kwestia regulacji. Ruszt do kuchni jest niestabilny, ale jest możliwa wymiana tej części. Szczelina pomiędzy rusztem a płytą podpalnikową wynosząca ok. 3mm, powoduje brak jego stabilności. Panel sterowania jest niedokręcony. Brak wkrętu mocującego osłonę kurków do korpusu kuchni. Drzwiczki piekarnika wymagają regulacji. Po prawej stronie na długości 40 cm różnica odległości pomiędzy krawędzią drzwi a ścianą boczną kuchni wynosi od 2-7 mm. Mocowanie samej szuflady jest poprawione. Niestabilność rusztu wymaga albo wymiany albo regulacji. Biorąc pod uwagę istniejące nieprawidłowości stwierdziłem, że jakość wykonania kuchni gazowo-elektrycznej jest obniżona.

Po zapoznaniu się z treścią opinii rzeczoznawcy strony nie wniosły uwag i nie miały pytań do w/w.

Przed zamknięciem rozprawy strony pouczono o możliwości zgłaszania wniosków dowodowych, po-



nowiono próbę ugodowego zakończenia sporu oraz udzielono stronom głosu.

Powódka podtrzymała swoje roszczenie i domagała się wymiany kuchenki na nową.

Pozwany stwierdził, że kuchenka wymaga regulacji, aczkolwiek nadaje się do bezpiecznego użytkowania. Kuchnia była zakupiona jako model promocyjny. Sklep nie jest w stanie dać rabatu za to, że klientka zgodzi się na regulację urządzenia. Aktualnie nie ma takiej samej kuchenki w ofercie sklepu i nie wie czy ten konkretny model jest nadal w ofercie producenta. Rzecz jest sprowadzana i dostarczana na koszt dystrybutora do sklepu. Natomiast koszt podłączenia kuchni wynosi 100 zł. Cena ta jest standardową ceną na rynku, pobieraną za tego typu usługę.

Sąd Polubowny, dokonując rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie, oparł się na wyjaśnieniach stron, zeznaniach świadka oraz opinii biegłego rzeczoznawcy, a także na podstawie zgromadzonych w sprawie dokumentach.

Sąd Polubowny zważył, co następuje:

Powództwo zasługuje na uwzględnienie jedynie w części.

Strony postępowania łączyła umowa kupna-sprzedaży towaru konsumpcyjnego. Powódka wywodzi swoje roszczenia z art. 4 ust. 3 w związku z art. 4 ust. 1 i art. 8 ust. 1, 2 i 4 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.) normujących odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w najogólniejszym ujęciu oznacza, że towar konsumpcyjny (w sprawie niniejszej kuchnia gazowo-elektryczna) nie nadaje się do celu, dla którego towar tego rodzaju może być normalnie używany, nie przedstawia cech (użytkowych, estetycznych, funkcjonalnych), które są normalne dla tego rodzaju towaru oraz takich właściwości, których w odniesieniu do danego towaru konsumpcyjnego konsument (kupujący) mógł rozsądnie oczekiwać (a contrario art. 4 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej). Sprzęt zakupiony przez powódkę jest niezgodny z umową. Jego właściwości estetyczne i funkcjonalne (niedokładne zamykanie się pokrywy, niestabilny ruszt, brak wkretu mocującego osłonę kurków do korpusu kuchni, niewyregulowane drzwiczki piekarnika) nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju oraz wpływają negatywnie na pozytywne postrzeganie przez powódkę zakupionego produktu. Niewątpliwie estetyka produktu dodatkowo motywowała powódkę do zakupu konkretnego towaru.

Zgromadzony w sprawie materiał dowodowy, a także poczynione przez Sąd ustalenia wskazują, że strona pozwana pomimo uznawania roszczeń z tytułu gwa-

rancji a nie z tytułu niezgodności towaru z umową uczyniła zadość swoim obowiązkom wynikającym z art. 8 ust. 3 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.). Strona pozwana po ustnym zgłoszeniu reklamacji w dniu 16.12.2005 r. ustosunkowała się niezwłocznie do żądania powódki kontaktując ją z serwisem w celu usunięcia usterek na co powódka wyraziła zgodę. Również po otrzymaniu od kupującej zgłoszenia reklamacyjnego na piśmie z dnia 21.12.2005 r., w którym powódka zażądała wymiany towaru na nowy pozwany ustosunkował się w terminie przewidzianym w ust. 3 art. 8 (14 dni) do żądania kupującej. Biorąc pod uwagę wyjaśnienia strony pozwanej dotyczące trybu postępowania w przypadku roszczeń konsumentów z tytułu niezgodności towaru z umową i z tytułu gwarancji Sąd nie dostrzegł istotnych uchybień.

Sąd stwierdził, że zgłoszona przez powódkę reklamacja była w pełni zasadna, nie uzasadnia to jednak wymiany towaru na nowy. Art. 8 ust. 1 w/w ustawy dopuszcza możliwość odmówienia żądaniu wymiany towaru przez sprzedawcę, jeżeli wymaga ona z jego strony nadmiernych kosztów. Zdaniem Sądu, w tym przypadku wymiana kuchni na nową wymaga od strony pozwanej nadmiernych kosztów. W szczególności wartość zakupionego towaru jest wysoka a rodzaj i stopień stwierdzonych nieprawidłowości nie usprawiedliwia wymiany całej kuchni na nową. Kuchnia wymaga jedynie wymiany kilku elementów.

O kosztach postępowania Sąd Polubowny orzekł na podstawie § 9 Umowy o zorganizowaniu Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Lublinie. Sąd postanowił zwrócić obu stronom część zaliczki w kwocie 46,25 zł. (czterdzieści sześć złotych dwadzieścia pięć groszy) wpłaconej na poczet wynagrodzenia rzeczoznawcy.

Mając powyższe na uwadze należało orzec jak w sentencji.

Pouczenie:

Od orzeczenia Sądu Polubownego nie przysługuje odwołanie.

Strona niezadowolona z orzeczenia może natomiast żądać jego uchylecia w trybie skargi na podstawie art. 1206 § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.).

Skargę o uchylenie niniejszego orzeczenia można wnieść w terminie trzech miesięcy od dnia jego doręczenia stronie, do sądu powszechnego, który byłby właściwy do rozpoznania sprawy, gdyby strony nie dokonały zapisu na sąd polubowny (art. 1208 § 1 w związku z art. 1158 § 1 Kpc).

Prawa Pasażera Linii Lotniczych

Problemy z podróżowaniem samolotem? Unia Europejska (UE) wzmocniła prawa pasażerów. Poniżej przedstawiamy najważniejsze z nich (od dnia 17 lutego 2005 r.)

Jeśli są problemy...

Unia Europejska ustanowiła szereg praw w celu zapewnienia pasażerom lotniczym odpowiedniej obsługi. Linie lotnicze obsługujące dany lot są zobowiązane do przewozu pasażera wraz z bagażem oraz przestrzegania praw pasażera.

Odmowa przyjęcia na pokład

Czy pasażerowi odmówiono przyjęcia na pokład ze względu na brak wolnych miejsc?

Odwołanie lotu

Czy lot został odwołany?

Znaczne opóźnienia

Czy opóźnienie lotu było większe niż dwie godziny?

Bagaż

Czy bagaż zgłoszony przez pasażera uległ uszkodzeniu, opóźnieniu lub zaginięciu?

Uszkodzenie ciała lub zgon w wypadku

Czy pasażer doznał obrażeń podczas lotu?

Wyjazdy zorganizowane

Czy usługa zamówiona przez pasażera została w pełni wykonana?

Prawa pasażera odnoszą się do lotów regularnych i czarterowych, krajowych i międzynarodowych, do wszystkich linii lotniczych, zarówno tanich, jak i oferujących pełną obsługę. Umowa zawarta między pasażerem a przewoźnikiem lotniczym okre-

śla dodatkowe prawa i zobowiązania. Kopię umowy można uzyskać w biurze podróży lub u przewoźnika.

Odmowa przyjęcia na pokład oraz anulowanie rejsów

W przypadku odmowy przyjęcia pasażera na pokład samolotu lub anulowania rejsu przewoźnik lotniczy ma obowiązek zaoferowania pasażerowi rekompensaty finansowej oraz pomocy. Prawa te obowiązują w przypadku wszystkich lotów, łącznie z przelotami czarterowymi, pod warunkiem, że pasażer stawiał się w odpowiednim czasie do odprawy biletowo-bagażowej

- z portów lotniczych w UE lub
- do portu lotniczego na terenie UE z kraju poza UE, ale obsługiwanego przez przewoźnika unijnego.

Odmowa przyjęcia pasażera na pokład samolotu

Jeżeli do odprawy zgłosi się większa liczba pasażerów na dany lot, niż wynosi liczba miejsc w samolocie, przewoźnik powinien najpierw znaleźć osoby chętne do odstąpienia, za ustaloną rekompensatą, miejsc pasażerom, którzy również zaplanowali podróż danym rejssem. Przewoźnik zobowiązany jest do zaoferowania takim ochotnikom zwrotu uiszczonych opłat przewozowej (łącznie z bezpłatnym przelotem, w miarę potrzeby, do portu,

w którym podróż rozpoczęto) lub alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży.

Jeśli pasażer nie zgłosi się na ochotnika, wówczas przewoźnik zobowiązany jest do zaoferowania mu rekompensaty pieniężnej w wysokości:

- 250 EUR dla lotów na trasach o długości do 1 500 km
- 400 EUR dla lotów na trasach powyżej 1 500 km na terenie UE oraz dla innych lotów pomiędzy 1 500 do 3 500 km
- 600 EUR dla lotów na trasach powyżej 3 500 km poza terytorium UE.

Jeśli opóźnienie w przelocie do miejsca docelowego jest odpowiednio mniejsze niż 2, 3 lub 4 godziny, rekompensata może zostać zmniejszona o 50%.

Przewoźnik ma również obowiązek:

- zwrotu uiszczonych opłat przewozowej (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczęto) lub zaproponowania alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży;
- zapewnienia, w zależności od potrzeby, wyżywienia i miejsca w hotelu (łącznie z transportem) oraz świadczeń (np. połączenia telefoniczne, telex, faks itp.).

Anulowanie rejsów

W przypadku anulowania rejsu pasażer ma prawo do otrzymania od przewoźnika:

- zwrotu uiszczonych opłat przewozowej (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczęto) lub zaproponowania alternatywnego rejsu do portu docelowego podróży;
- wyżywienia i pobytu w hotelu w zależności od potrzeby



(łącznie z transportem) oraz świadczeń (np. połączenia telefoniczne, telex, faks etc.).

Podobnie jak w przypadku odmowy przyjęcia na pokład samolotu, przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do wypłacenia pasażerowi rekompensaty, chyba że poinformuje dostatecznie wcześniej o anulowaniu rejsu oraz proponuje alternatywny przewóz w terminie zbliżonym do oryginalnego.

Przewoźnik jest zobowiązany wypłacić w ciągu 7 dni rekompensatę lub dokonać zwrotu opłaty przewozowej w gotówce, za pomocą przelewu bankowego lub czeku, lub za pisemną zgodą pasażera przekazać mu voucher do wykorzystania przy następnej podróży. W przypadku odmówienia pasażerowi któregośkolwiek z wyżej wymienionych praw, należy niezwłocznie złożyć skargę u przewoźnika.

Znaczne opóźnienia

Natychmiastowa pomoc

Jeżeli pasażer stawiał się w odpowiednim czasie do odprawy biletowo-bagażowej, łącznie z przelotami czarterowymi

– z portu lotniczego na terenie UE lub

– do portu lotniczego na terenie UE z kraju poza UE, ale obsługiwanego przez przewoźnika unijnego oraz jeżeli przewoźnik danego lotu przewiduje, że wystąpią opóźnienia

- większe niż 2 godziny dla lotów na trasach do 1 500 km,
 - większe niż 3 godziny dla lotów na trasach powyżej 1 500 km na terenie UE oraz dla innych lotów pomiędzy 1 500 do 3 500 km,
 - większe niż 4 godziny dla lotów na trasach powyżej 3 500 km poza UE,
- przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do zapewnienia, w zależności od potrzeby, wyżywienia i miejsca w hotelu (łącznie z transportem) oraz świadczeń

(np. połączenia telefoniczne, telex, faks itp.).

Jeżeli opóźnienie jest większe niż 5 godzin, przewoźnik zobowiązany jest do zwrotu uiszczonej opłaty za przewóz (w zależności od potrzeby łącznie z bezpłatnym przelotem do portu, w którym podróż rozpoczęto). W przypadku odmówienia pasażerowi któregośkolwiek z wyżej wymienionych praw, należy niezwłocznie złożyć skargę u przewoźnika.



Dochodzenie roszczeń w późniejszym terminie

W przypadku, gdy przewoźnik z kraju UE jest odpowiedzialny za opóźnienie lotu do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie, pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie w wysokości do 4 150 SDR* za wszelkie poniesione szkody. Jeżeli przewoźnik uchyła się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym

zawarł umowę lub przeciwko obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Bagaż

Pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie w wysokości do 1 000 SDR* za zniszczenie, uszkodzenie, opóźnienie lub utratę bagażu podczas lotu liniami lotniczymi z kraju UE do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie. Jeżeli przewoźnik uchyła

się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Wszelkie roszczenia dotyczące uszkodzonego odprawionego bagażu należy zgłosić w terminie 7 dni od daty jego odbioru, w przypadku bagażu opóźnionego – w terminie 21 dni od odbioru.

Pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym zawarł umowę, lub obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Uszkodzenia ciała lub zgon w wypadku

Pasażer ma prawo do wystąpienia o odszkodowanie za obrażenia lub zgon na skutek wypadku podczas lotu obsługiwane przez przewoźnika unijnego do jakiegokolwiek portu lotniczego na świecie. Pasażer ma prawo do zaliczki w celu pokrycia natychmiastowych potrzeb finansowych. Jeżeli przewoźnik uchyla się od odpowiedzialności za poniesione przez pasażera szkody, pasażer może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej.

Pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko przewoźnikowi, z którym zawarł umowę, lub obsługującemu dany lot, jeżeli nie jest to ten sam przewoźnik.

Wyjazdy zorganizowane

Oprócz opisanych powyżej praw, pasażer może wnieść roszczenie o odszkodowanie przeciwko organizatorom wyjazdu za niewykonanie usług przewidzianych w umowie zawartej w jednym z krajów UE, bez względu na docelowe miejsce podróży. Prawa te obowiązują w przypadku niezapewnienia odpowiedniego przelotu przewidzianego w umowie zawartej między organizatorem wyjazdu a pasażerem. Ponadto jeżeli organizator nie wywiąże się z umowy w odniesieniu do znaczącej części zorganizowanego wyjazdu, jest zobowiązany do zapewnienia alternatywnych świadczeń, łącznie z przewozem, bez żadnych dodatkowych kosztów dla uczestnika wyjazdu.

Co zrobić najpierw?

W przypadku stwierdzenia jednego z opisanych problemów należy niezwłocznie zwrócić się do przedstawiciela linii lotniczych obsługujących dany lot z prośbą o jego rozwiązanie.

— co robić dalej . . .

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub jego znacznego opóźnienia oraz gdy linie lotnicze obsługujące dany lot nie wywiązują się w pełni ze swych obowiązków, należy złożyć skargę do właściwych krajowych władz wykonawczych. Jeśli wylot następuje z kraju UE, skargę należy złożyć w kraju wylotu. Jeśli wylot następuje z kraju nienależącego do UE, ale dany lot jest obsługiwany przez którąś z unijnych linii lotniczych, skargę należy złożyć w kraju UE (kraj docelowy).

Odpowiednie przepisy można znaleźć w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.

- Odszkodowanie i pomoc dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóź-

nienia lotów – rozporządzenie (WE) nr 261/2004; Dz. U. L 46 z 17.2.2004 r.

- Odpowiedzialność przewoźnika lotniczego – rozporządzenie (WE) nr 889/2002 zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2027/97; Dz. U. L 140 z 30.5.2002 r. (włączające konwencję montrealską do prawa UE w zakresie ujednolicenia niektórych przepisów dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, Dz. U. L 194 z 18.7.2001 r.).
- Podróże, wakacje i wycieczki zorganizowane – dyrektywa 90/314/EWG; Dz. U. L 158 z 23.6.1990 r.

* SDR (Special Drawing Rights) – międzynarodowa jednostka walutowa o charakterze pieniądza bezgotówkowego. 1 SDR = 4,6396 PLN (według kursu kupna NBP z dnia 07.07.2006, tabela nr 132/C/NBP/2006).



Jestem na lotnisku, jak mogę dowiadywać się o swoje prawa?

Obsługujący przewoźnik lotniczy, który odmawia przyjęcia na pokład lub odwołuje lot jest zobowiązany do wręczenia każdemu pasażerowi, którego to dotyczy pisemnej informacji o przepisach na temat odszkodowania i pomocy zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004. Przewoźnik wręcza również odpowiednią informację każdemu pasażerowi dotkniętemu opóźnieniem o co najmniej dwie godziny. Pasażer otrzymuje również pisemną informację o sposobach skontaktowania się z krajowym organem wykonawczym rozporządzenia (WE) nr 261/2004, w przypadku Polski jest to Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego.

Jeżeli odmówiono Państwu przyjęcia na pokład lub Państwa lot został odwołany lub opóźniony o co najmniej dwie godziny, możecie Państwo również poprosić obsługę na stanowisku odpraw lub w punkcie przyjęć pasażerów na pokład samolotu o tekst określający przysługujące Państwu prawa, w szczególności w odniesieniu do odszkodowania i należnej Państwu pomocy.

W przypadku naruszenia przez przewoźnika lotniczego przepisów dotyczących obowiązku informowania pasażerów o przysługujących im prawach, mogą Państwo poinformować o tym Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego który może nałożyć na przewoźnika karę pieniężną.

Materiał przygotowany na podstawie ulotki „Prawa pasażera linii lotniczych” dostępnej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl oraz informacji dostępnych na stronie Urzędu Lotnictwa Cywilnego www.ulc.gov.pl



SĄD NAJWYŻSZY PÓTWIERDZA STANOWISKO PREZESA UOKiK



Zakaz stosowania klauzuli wpisanej do rejestru niedozwolonych postanowień obejmuje wszystkich przedsiębiorców zawierających umowy z konsumentami. Przełomowa uchwała Sądu Najwyższego znacznie usprawni działania zmierzające do wyeliminowania z obrotu nieuczciwych klauzul

W przypadku wielu segmentów rynku konsument nie ma możliwości negocjowania treści umowy – może ją jedynie zaakceptować w całości bądź odrzucić. Stąd też bierze się niebezpieczeństwo narzucenia mu postanowień, które naruszają jego interesy ekonomiczne. Przeciwdziałaniu stosowaniu takich klauzul – zabronionych przez kodeks cywilny – służy przysługująca Prezesowi UOKiK możliwość kontrolowania wzorców umownych. Dotychczas Urząd przedstawił wyniki analizy między innymi wzorców umów stosowanych przez uczelnie niepubliczne, szkoły językowe, sprzedawców nowych samochodów, organizatorów turystyki, banki i domy maklerskie, zakłady ubezpieczeń oraz dostawców energii. Za każdym razem stwierdzano liczne nieprawidłowości. 20 lipca zostaną przedstawione wyniki kontroli wzorców umownych stosowanych przez niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej.

Po każdej kontroli wzorców umownych Prezes Urzędu kieruje pozwy do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o uznanie danych postanowień za niedozwolone. Następstwem prawomocnego wyroku jest wpis do rejestru zamieszczonego na stronie internetowej UOKiK – obecnie znajduje się w nim 760 klauzul. Zgodnie z orzeczeniem Sądu Najwyższego, który odpowiedział na pytanie Sądu Apelacyjnego, wpis do rejestru jest skuteczny wobec wszystkich przedsiębiorców. Oznacza to, że stosowanie zakwestionowanego postanowienia w umowach z konsumentami jest zabronione. Początki sprawy sięgają lutego 2003 roku, kiedy Prezes UOKiK

wydał decyzję nakazującą Towarzystwu Finansowo-Inwestycyjnemu „TeFi” zaniechanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Spółka ta działała w tak zwanym systemie argentyńskim – zdelegalizowanym ze względu na liczne nieprawidłowości w sierpniu 2004 roku – organizując grupy osób zainteresowanych uzyskaniem pożyczki. Konsumenty na podstawie umowy z TeFi zobowiązani byli uiścić opłatę przygotowawczą, a następnie regularnie wpłacać raty pieniężne. W założeniu miały być one przeznaczone na pożyczki dla uczestników systemu oraz pokrycie kosztów administrowania nim przez spółkę. W praktyce, jedni uczestnicy grupy finansowali pożyczki innym jej członkom. Ci natomiast konsumenci, którzy otrzymali obiecany w umowie produkt najpóźniej – de facto sami finansowali sobie pożyczkę.

Jak ustalił Urząd w trakcie postępowania administracyjnego, TeFi stosowało w umowach szereg niedozwolonych klauzul. Ponieważ postanowienia stosowane przez TeFi były identyczne pod względem treści do już umieszczonych prawomocnym wyrokiem sądu w Rejestrze klauzul niedozwolonych, Prezes Urzędu uznał działania spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał jej zaniechanie. Od tej decyzji Towarzystwo odwołało się do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W opinii sądu, zakaz stosowania klauzul umieszczonych w Rejestrze dotyczy tylko tego przedsiębiorcy, do którego odnosił się wyrok będący podstawą wpisu. Jeżeli inne firmy stosują w umowach z konsumentami

identyczne co do treści postanowienia, do uznania ich za niedozwolone i tak za każdym razem konieczna jest rozprawa i prawomocne orzeczenie sądowe.

Ten wyrok został przez Prezesa UOKiK zaskarżony do Sądu Najwyższego. W wyniku zmiany prawa przekazał on kasację do rozpoznania Sądowi Apelacyjnemu. Ten zaś zwrócił się do Sądu Najwyższego z prośbą o rozstrzygnięcie, do którego stanowiska w sprawie niedozwolonych klauzul należy się przychylić.

W uchwale z dnia 13 lipca 2006 r., Sąd Najwyższy potwierdził stanowisko Prezesa UOKiK. Zakaz stosowania postanowienia wpisanego do rejestru klauzul niedozwolonych obejmuje wszystkich przedsiębiorców zawierających umowy z konsumentami – nie tylko tego, którego dotyczył wyrok będący podstawą wpisu. Jak stwierdził Sąd Najwyższy w ustnym uzasadnieniu, wszelka odmienna interpretacja byłaby sprzeczna z dyrektywą 93/13 w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich, którą Polska wdrożyła do porządku prawnego w 2000 roku.

Gdyby Sąd Najwyższy uznał, że zakaz stosowania klauzul umieszczonych w rejestrze obejmuje tylko tego przedsiębiorcę, którego dotyczył pierwotny wyrok, działania UOKiK byłyby znacznie utrudnione. Aby wyeliminować dane postanowienie naruszające interesy konsumentów (na przykład umożliwiające usługodawcy jednostronną zmianę warunków umowy, zwłaszcza ceny), konieczne byłoby złożenie pozwów do sądu przeciw wszystkim przedsiębiorcom danej branży stosującym kwestionowaną klauzulę. ■

Dodatkowe informacje:

Elżbieta Anders, Rzecznik prasowy UOKiK
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 314
Fax (22) 826 11 86
E-mail: eanders@uokik.gov.pl

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

**Arbiter Bankowy przy
Związku Banków Polskich
po rozpoznaniu na posie-
dzeniu niejawnym
sprawy z wniosku B. W.
zam. w C.
przeciwko Bankowi
o ustalenie**

1. ustala, że B. W. korzysta z sankcji określonej w art. 15 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim, wobec czego jest zobowiązana do zapłaty na rzecz Banku kwoty pożyczki nr ***** z dnia 28 listopada 2004 roku bez oprocentowania i innych kosztów, z wyjątkiem kosztów ubezpieczenia kredytu;

2. zasądza od Banku na rzecz Wnioskodawczynie kwotę 50 zł tytułu zwrotu opłaty arbitrażowej;

3. zasądza od Banku na rzecz Biura Arbitra Bankowego kwotę 114 (sto czterdzieści) zł z tytułu zwrotu kosztów postępowania.

Uzasadnienie:

Wnioskodawczynie B. W. wniosła o ustalenie, że umowa pożyczki nr ***** z dnia 28 listopada 2004 roku, zawarta przez Wnioskodawczynie z Bankiem, została zawarta z naruszeniem wymogów art. 4 ust. 1 i 2 p. 10 i 11 ustawy o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r., Nr 100, poz. 1081), czego skutkiem jest wystąpienie sankcji kredytu darmowego z art. 15 tej ustawy.

Bank wniósł o oddalenie wniosku i podniósł, że stosowane przez niego wzorce umowne oraz procedura zawierania umów są zgodne z obowiązującymi przepisami (w załączeniu Bank przedstawił opinię prawną w tym zakresie) i mając na uwadze dotychczasową współpracę ocenianą na podstawie historii kredytowej zaproponował zawarcie ugody.

Mimo podjęcia przez Arbitra próby ugodowego zakończenia sporu, nie doszło do zawarcia porozumienia.

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Zgłoszone roszczenie jest uzasadnione

Bezspornym jest, że w dniu 28 listopada 2004 roku strony zawarły umowę pożyczki nr ***** , której łączna wysokość wyniosła 5.823,93 zł (dowód – umowa). W maju 2005 roku Wnioskodawczynie złożyła oświadczenie o skorzystaniu z sankcji kredytu darmowego, określonej w art. 15 ustawy o kredycie konsumenckim. W piśmie z dnia 24 maja 2005 roku Bank wskazał, że nie znajduje uzasadnienia dla zastosowania tej sankcji, ponieważ umowa pożyczki została zawarta w oparciu o obowiązujące przepisy i z zachowaniem wymaganej formy i treści. We wniosku o wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym Wnioskodawczynie zwróciła się ponownie z tym żądaniem wskazując, że do zawarcia umowy doszło z naruszeniem wymogów art. 4 ust. 1 i 2 p. 10 i 11 ustawy, a więc w konsekwencji wystąpiła sankcja kredytu darmowego i B. W. zobowiązana jest jedynie do spłaty udzielonego jej kapitału powiększonego o koszty ubezpieczenia kredytu, natomiast jest zwolniona od ponoszenia kosztów pożyczki. Uchybienia skutkujące wystąpieniem sankcji kredytu darmowego wystąpiły przy zawieraniu umowy – ze względu na niedochowanie wymaganej formy i w treści umowy – ze względu na brak należytej in-



Katarzyna Marczyńska
– Arbiter Bankowy

formacji o skutkach wykonania przez konsumenta uprawnienia do odstąpienia od umowy oraz brak należytej informacji o skutkach wykonania przez konsumenta uprawnienia do wcześniejszej spłaty kredytu. Bank w odpowiedzi wskazał, że stosowane przez niego wzorce umowne oraz procedura zawierania umów są zgodne z obowiązującymi przepisami (w załączeniu Bank przedstawił opinię prawną w tym zakresie), jednak mając na uwadze dotychczasową współpracę ocenianą na podstawie historii kredytowej Wnioskodawczynie, zaproponował zawarcie ugody proponując kilka wariantów (pomniejszenie zobowiązania o wysokość prowizji Banku tj. 458,46 zł, umorzenie 1/2 wartości łącznej kwoty odsetek tj. 533,34 zł lub wydłużenie okresu spłaty o 12 miesięcy). Pełnomocnik Wnioskodawczynie w piśmie z dnia 16 lutego 2006 roku odrzucił propozycję ugody i podtrzymał żądanie, podejmując jednocześnie polemikę z tezami przedstawionymi w opinii prawnej załączonej przez Bank.

Istota sporu sprowadza się do ustalenia, czy Bank dochował wymogów ustawy o kredycie konsumenckim i czy doszło do naruszenia ustawy, skutkującego wystąpieniem sankcji kredytu darmowe-

go. Przechodząc do omówienia pierwszej kwestii, zwrócić należy przede wszystkim uwagę na § 3 umowy, w świetle którego, za datę zawarcia umowy uznaje się datę uruchomienia środków zgodnie z dyspozycją pożyczkobiorcy. Chwila zawarcia umowy, jak słusznie podnosi Bank, odpowiada treści art. 69 kc, w świetle którego umowa dochodzi do skutku, skoro druga strona w czasie właściwym przystąpi do jej wykonania (uruchomienie środków przez Bank jest wykonaniem umowy). W konsekwencji ustawodawca przyjmując, że w praktyce najczęściej chwilą zawarcia umowy będzie data uruchomienia środków, wprowadził właśnie w tym celu przepis art. 4 ust. 5 ustawy, zgodnie z którym, w przypadkach gdy kredytodawca nie doręcza konsumentowi egzemplarza umowy w chwili jej zawarcia, obowiązany jest wręczyć konsumentowi niepodpisany informacyjny egzemplarz umowy odpowiadający jej treści. Przyjmując więc argumentację Wnioskodawczynie, że wymóg formy pisemnej nie zostaje zachowany w takich przypadkach, gdy umowa podpisana przez Bank otrzymywana jest przez konsumenta w terminie późniejszym niż z chwilą zawarcia umowy, podważone zostałyby ratio legis wprowadzenia przepisu art. 4 ust. 5 ustawy. Ponadto stwierdzić należy, że teza wskazująca, że przyjęcie oferty przez Bank nastąpiło bez dochowania formy pisemnej pozostaje w sprzeczności z treścią art. 78 ust. 1 zd. 2 kc, zgodnie z którym do zawarcia umowy wystarcza wymiana dokumentów, z których każdy obejmuje treść oświadczenia woli jednej ze stron i jest przez nią podpisany.

Zasadny jest natomiast zarzut Wnioskodawczynie dotyczący braku należytej informacji o skutkach wykonania przez konsumenta uprawnienia do odstąpienia od umowy oraz braku należytej informacji o skutkach wykonania przez konsumenta uprawnienia do wcześniejszej spłaty kredytu, które to braki skutkują sankcją kredytu darmowego. Przede wszystkim wskazać należy, że ratio legis

przepisu art. 4 ustawy jest zapewnienie konsumentom jak najpełniejszej informacji o warunkach umowy. Wobec precyzyjnego określenia art. 4 ust. 2 p. 10 w zw. z art. 8 ust. 2 p. 1 – 2 i 4 ustawy zakresu informacji, dotyczących uprawnienia i skutków przedterminowej spłaty kredytu oraz w art. 4 ust. 2 p. 11 w zw. z art. 11 informacji o sposobie i skutkach wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy (określenie kosztów, które konsument ponosi i które są mu zwracane oraz terminu dokonania rozliczenia), nie jest wystarczające samo wskazanie uprawnienia, ale niezbędne jest określenie warunków i skutków skorzystania z niego. W ocenie Arbitra, za niewystarczającą informację o skutkach należałoby również uznać umieszczenie w umowie odesłania do przepisów ustawy, bez przytoczenia ich postanowień.

Treść spornej umowy zawiera wprawdzie informację o prawie odstąpienia od umowy jak i o prawie do wcześniejszej spłaty kredytu i stanowi o obowiązku dokonania przez Bank całkowitego rozliczenia kredytu w terminie 14 dni (§ 12 i § 26), jednak w obu zapisach umownych brak jakiegokolwiek informacji o skutkach skorzystania przez kredytobiorcę z przysługujących mu uprawnień. Należy zgodzić się z Bankiem, że stopień szczególności udzielenia informacji o skutkach, o których mowa w art. 4 ust 2 pkt 10 i 11 ustawy nie jest normowany przez ustawodawcę i stanowi kwestię oceną, jednak treść przedmiotowej umowy w ogóle nie czyni zadość obowiązkowi określonym w art. 4 ust 2 p. 10 i 11 ustawy, gdyż Bank nie poinformował o skutkach złożenia przez konsumentkę oświadczeń, a jedynie podał, że rozliczy kredyt w terminie 14 dni (czynność ta jest jednym ze skutków wykonania uprawnień przez konsumenta). Nawet dokładna lektura umowy nie pozwoliłaby więc konsumentce na określenie, czy wykonanie przysługujących jej uprawnień jest korzystne i jakie skutki majątkowe pociąga za

sobą (jest to istotne zwłaszcza przy podejmowaniu decyzji o wcześniejszej spłacie zobowiązania).

Arbiter uznał również za niezasadne twierdzenia Banku, że Wnioskodawczynie „nie może skorzystać z sankcji kredytu darmowego w związku z przysługującym jej szczególnie długim, bo – 3 miesięcznym uprawnieniem do odstąpienia od umowy, art. 11 ust. 1 zd. 2 ustawy”, gdyż autor opinii „pomieszał” dwie odrębne instytucje określone w ustawie tj. prawo odstąpienia od umowy (art. 11) nawet jeśli informacja o nim oraz wzór odstąpienia nie znalazły się w umowie oraz sankcję kredytu gratisowego (art. 15 ustawy), które nie „nakładają się” na siebie.

Oceniając zatem prawidłowość działania Banku wobec B. W. i zakładając, że staranność jego działania z uwagi na prowadzenie przezeń profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc) stwierdzić należy, że Bank w świetle przepisów ustawy o kredycie konsumenckim nie dołożył należytej staranności w zakresie poinformowania kredytobiorcy o skutkach odstąpienia od umowy i prawie do wcześniejszej spłaty, a w konsekwencji wystąpiły podstawy do zastosowania sankcji kredytu darmowego, o której mowa w art. 15 ustawy. Ponieważ Wnioskodawczynie złożyła oświadczenie woli (art. 15 ust. 1 ustawy), treść umowy uległa zmianie w ten sposób, że konsumentka jest zobowiązana do zwrotu kredytu bez oprocentowania (1.066,69 zł) i innych kosztów (365,47 zł), z wyjątkiem kosztów ubezpieczenia kredytu. Obowiązkiem Banku będzie teraz rozliczenie dokonanych już przez dłużniczkę wpłat kapitału i odsetek.

Wobec powyższego, Arbiter orzekł, jak w p. 1, a na podstawie § 20 ust. 2 p. 4 w zw. z § 22 i § 23 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego orzekł o kosztach postępowania (p. 2 i 3).

ORZECZENIE ARBITRA BANKOWEGO

**Arbiter Bankowy przy
Związku Banków Polskich
po rozpoznaniu w dniu 17
maja 2006 roku
w Warszawie
na posiedzeniu niejawnym
sprawy z wniosku D. P.
zam. w M.
przeciwko Bankowi**

o zapłatę 1.000 zł

1. oddała wniosek;

**2. kosztami postępowania
w kwocie 50 (pięćdziesiąt)
zł obciąża Wnioskodawczy-
nię i uznaje je za uiszczone
w całości.**

Arbiter ustalił i zważył, co następuje:

Wnioskodawczyni D. P. – poręczycielka wekslowa, wniosła o zasądzenie od Banku 1.000 zł z tytułu odszkodowania za straty finansowe powstałe na skutek poręczenia przez nią kredytu konsumentowi nie posiadającemu zdolności kredytowej.

Bank wniósł o oddalenie wniosku i podniósł, że w dacie zawierania umowy kredytu i poręczenia, kredytobiorca posiadał zdolność kredytową.

Zgłoszone roszczenie nie zasługuje na uwzględnienie.

Przesłankami odpowiedzialności kontraktowej (umownej)

za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (art. 471 kc), które muszą wystąpić łącznie są następujące okoliczności:

1. istnienie ważnego zobowiązania;
2. niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania;
3. wina;
4. powstanie szkody;
5. związek przyczynowy między zawinionym zachowaniem sprawcy szkody, a powstałą szkodą

Obowiązek wykazania powyższych okoliczności ciąży na wierzycielu – Wnioskodawczyni (art. 6 kc), która w ocenie Arbitra nie wykazała zaistnienia przesłanek z p. 2-5 tj. niezgodnego z prawem i umową działania Banku.

Dla rozstrzygnięcia istoty sporu konieczne jest określenie: po pierwsze, na czym polega istota poręczenia wekslowego, po wtóre – czy zobowiązanie kredytobiorcy i ocena jego zdolności kredytowej ma jakikolwiek wpływ na treść zobowiązania poręczycieli wekslowych i po trzecie dokonanie oceny prawidłowości działania Banku wobec Wnioskodawczyni jako poręczycielki wekslowej.

Przede wszystkim wskazać należy, że zgodnie z art. 32 ustawy Prawo wekslowe (Dz. U. z 1936 r., Nr 37, poz. 282) poręczyciel wekslowy odpowiada tak samo, jak ten, za kogo poręczył. Powołana ustawa przewiduje więc solidarną odpowiedzialność poręczycieli i wystawcy weksła, co potwierdza art. 47 tej ustawy, zgodnie z którym kto weksel wystawił, przyjął, indosował lub zań poręczył, odpowiada wobec posiadacza weksła solidarnie. Posiadacz weksła może zatem dochodzić roszczeń przeciw jednemu, kilku lub wszystkim dłużnikom bez po-

trzeby zachowania porządku, w jakim się zobowiązali. Takie ustawowe ukształtowanie charakteru odpowiedzialności poręczyciela odpowiada treści Deklaracji do weksla in blanco z dnia 30 sierpnia 2002 roku, w której B. M. i dwie poręczycielki dokonały solidarnego poręczenia za wszelkie zobowiązania wynikające z umowy kredytowej nr *** z dnia 30 sierpnia 2002 roku do wysokości 20.000 zł, na dowód czego złożyły na wekslu wystawcy podpisy, jako poręczyciele za wystawcę.

Ponieważ zobowiązanie z weksła jest odrębnym zobowiązaniem o charakterze abstrakcyjnym co oznacza, że zobowiązanie poręczyciela jest ważne, chociażby nawet zobowiązanie, za które poręcza, było nieważne z jakiegokolwiek przyczyny z wyjątkiem wady formalnej, Wnioskodawczyni – jako poręczycielka wekslowa, nie może skutecznie podnosić żadnych zarzutów wobec posiadacza weksła – Banku dotyczących umowy kredytu i to zarówno co do jej treści, jak i okoliczności jej zawarcia, w tym zdolności kredytowej dłużnika głównego (notabene oświadczenie woli Banku z dnia 23 stycznia 2006 roku, dotyczące oczywistej omyłki pisarskiej – o czym świadczą inne dane zawarte w umowie – w zakresie kwoty udzielonego kredytu jest wystarczające i nie stanowi jednostronnej zmiany umowy).

Odnosząc się jednak do zarzutu Wnioskodawczyni dotyczącego braku zdolności kredytowej B. M. w dacie zawierania obu umów, choć zarzut ten nie ma – z przyczyn podanych wyżej – wpływu na treść i zakres odpowiedzialności z weksła, wskazać należy, że zdolność kredytowa jest ustawowym i obligatoryjnym warunkiem, od którego przepisy prawa bankowego uza-



leżniąca przyznanie kredytu i rozumie się przez nią zdolność do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami w terminach określonych w umowie. Składa się nań stan majątkowy osoby ubiegającej się o kredyt oraz bieżąca i przewidywana w przyszłości efektywność gospodarowania gwarantująca terminowy zwrot kredytu i zapłatę odsetek. Zdolność ta jako stan abstrakcyjny nie istnieje; może dotyczyć tylko konkretnej osoby i określonego stanu faktycznego. Nie jest więc ona ani zespołem składników rzeczowych, ani prawem – jest cechą kredytobiorcy nadaną mu przez bank po dokonaniu oceny według różnych kryteriów nie dających się zobiektywizować. Zdolność ta wyraża charakterystykę kredytobiorcy wobec oceny banku, który ma w tym zakresie wyłączność i całkowitą swobodę. Kredytobiorcy nie przysługują żadne środki prawne w razie niekorzystnego dla niego stanowiska banku (tak: SN w wyroku z dnia 11.02.2003r. I CKN 6/01). Ponieważ Bank uznał, na podstawie posiadanej dokumentacji, że B. M. posiadała zdolność do spłaty w terminie należności kredytowej, podjął suwerenną decyzję o udzieleniu kredytu. Wskazać przy tym należy, że kredytobiorczyni poręczyła inne kredyty już po powstaniu własnego zobowiązania kredytowego, zatem nie mogły mieć one wpływu na decyzję Banku (dowód – zaświadczenia o zarobkach, adnotacje Komitetu kredytowego, Postanowienie Komornika z dnia 20 marca br.).

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego prawidłowości działania Banku wobec Wnioskodawczyni wskazać należy przede wszystkim, że poręczyciel nie może uchylić się od skutków prawnych swego oświadczenia woli z powodu błędu wywołanego podstępnie przez dłużnika co do jego wypłacalności w dacie poręczenia. Odpowiedzialność poręczyciela ma bowiem charakter zobiektywizowany i jest oparta na zasadzie ryzyka, a poręczyciel gwarantuje kredytodawcy – własnym majątkiem – wypłacalność kredytobiorcy (tak też: SN w wyroku z dnia 18 lutego 2005 roku, V CK 474/05). Takie stanowisko judykatury, potwierdzone również w literaturze, jest konsekwentnie prezentowane od czasu Uchwały składu siedmiu sędziów z dnia 30 września 1996 roku, III CZP 85/96 (OSNC 1996, z. 12, poz. 153), w której Sąd Najwyższy wyraził pogląd, że poręczyciel nie może uchylić się od skutków prawnych swego oświadczenia woli z powodu błędu wywołanego podstępnie przez dłużnika co do jego wypłacalności w dacie poręczenia, a jego odpowiedzialność ma charakter zobiektywizowany i jest oparta na zasadzie ryzyka.

Zasadnie więc Bank podaje, że to obowiązkiem Wnioskodawczyni, jako przyszłego poręczyciela, było ustalenie sytuacji majątkowej B. M. i jest to akt minimalnej staranności wymagany od każdej osoby poręczającej cudzy dług (art. 355 § 1 kc), co nabiera szczególnego

znaczenia przy abstrakcyjnym zobowiązaniu wekslowym.

Brak również podstaw do stwierdzenia, że Bank działał niezgodnie z treścią Deklaracji wekslowej, podejmując działania zmierzające do zniszczenia weksla po całkowitej spłacie zadłużenia (dowód – Deklaracja, przedziurawiony weksel).

Oceniając zatem prawidłowość działania Banku wobec Wnioskodawczyni i zakładając, że staranność jego działania z uwagi na prowadzenie przez profesjonalnej działalności gospodarczej, przyjmuje postać szczególnej staranności (art. 355 § 2 kc) stwierdzić należy, że Bank dołożył należytej staranności przy zawieraniu i realizacji spornych umów. Nie zostały naruszone żadne postanowienia umowy, przepisy powszechnie obowiązującego prawa, jak i Zasady Dobrej Praktyki Bankowej, a Bank należycie współdziałał przy wykonaniu zobowiązania przez dłużników (art. 354 § 2 kc) i brak podstaw do przyjęcia, że swoim działaniem wyrządził szkodę w majątku D. P.

Wobec powyższego, uznając zgłoszone roszczenie za niezasadne, Arbitr Bankowy zasądził jak w punkcie 1 orzeczenia.

Na podstawie § 20 ust. 4 Regulaminu Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego Arbitr obciążył kosztami postępowania w sprawie stronę przegrującą spór.

Przypominamy:

- Arbitr Bankowy pełni raz w miesiącu dyżur w Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich – terminy podajemy na naszej stronie internetowej www.skp.pl; kolejny dyżur we wrześniu – zapraszamy do kontaktu
- Arbitr Bankowy zmienił siedzibę, nowy adres: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, nowy telefon: 022 48 68 400.

Sprawozdanie ze szkolenia rzeczników konsumentów w Mrzeżynie

W dniach 11-12 maja 2006 r. Longina Kaczmarek Miejski Rzecznik Konsumentów ze Szczecina wspólnie z Dyrektorem Delegatury UOKiK Romanem Jarząbkim zorganizowali szkolenie dla rzeczników konsumentów na temat: „Aktualne problemy konsumentów dotyczące usług telekomunikacyjnych i pocztowych oraz metody ich rozwiązywania”.

W szkoleniu wzięli udział głównie rzecznicy konsumentów z województwa zachodniopomorskiego, pomorskiego, jak również rzecznicy z innych miast i powiatów. Zaproszenie na spotkanie z rzecznikami przyjęli również: Pani Monika Stec z UOKiK Warszawa, Aleksander Barczewski UOKiK Bydgoszcz oraz Pani Alina Jakubowska Prezes Federacji Konsumentów – Klub w Swinoujściu.

Szkolenie dla rzeczników przeprowadzili pracownicy Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE):

Pani Barbara Krzyżanowska – Przewodnicząca Sądu Polubownego przy UKE,

Pani Agnieszka Pomierna-Andrychowska – Naczelnik Wydziału Polityki Konsumentckiej GIIH,

Pani Magdalena Sławińska – przedstawiciel UKE Warszawa na temat „Ochrona konsumentów usług pocztowych-obowiązujące i przewidywane zmiany w przepisach”.

Tematyka szkolenia bardzo interesowała rzeczników konsumentów, ze względu na ciągle niemalejącą ilość skarg dotyczących usług telekomunikacyjnych i pocztowych.

Rzecznicy konsumentów zapoznali przedstawicieli UKE z aktualnie prowadzonymi przez siebie sprawami konsumenckimi związanymi z omawianą problematyką.

W związku z tym, iż w szkoleniu uczestniczyli pracownicy delegatur UKE z całego kraju, rzecznicy konsumentów mieli możliwość zapoznania ich z konkretnymi przypadkami reklamacji ze swoich terenów działania i omówienia sposobu ich załatwienia.

Szczególną uwagę obie strony zwróciły na konieczność umocnienia współpracy między rzecznikami a pracownikami Delegatur UKE.

Spotkanie przyniosło obopólne korzyści i zaproponowano zorganizowanie kolejnego szkolenia dla rzeczników konsumentów.



Materiały szkoleniowe rzecznicy otrzymali pocztą.

Szkolenie odbyło się w pięknym ośrodku wypoczynkowo-szkoleniowym AGAWA, przy pięknej pogodzie i wspaniałych humorach uczestników.

Rzecznicy konsumentów z województw zachodniopomorskiego i pomorskiego, dla których takie szkolenie było kolejnym, już jedenastym, bardzo sobie chwaliły możliwość wzajemnego kontaktu, wymiany doświadczeń, uzyskania materiałów szkoleniowych.

Longina Kaczmarek