



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Katowice, 23 grudnia 2021 r.

RKT.610.2.2021.AR

DECYZJA Nr RKT-9/2021

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie o stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki stosowane przez **Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej**, polegające na:

[1] stosowaniu następujących postanowień Regulaminu sklepu internetowego frankshop.pl:

A. „Koszt odesłania towaru nie podlega zwrotowi (...)” - § 10 ust. 2 zd. 3 Regulaminu sklepu frankshop.pl,

które jest niezgodne z art. 561² § 1 i 3, art. 561³ i art. 566 w zw. z art. 558 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.) i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

B. „Reklamacji nie będą podlegać jakiegokolwiek przypadkowe lub celowe uszkodzenia mechaniczne (rozdarcia, przecięcia itp.) oraz uszkodzenia spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem” - § 10 ust. 5 Regulaminu sklepu frankshop.pl,

które jest niezgodne z art. 556, art. 556¹ § 1 w zw. z art. 558 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.) i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

C. „Reklamowany towar przesyłany do nas musi być czysty. W przeciwnym wypadku zastrzegamy sobie prawo do odmówienia przyjęcia reklamacji” - § 10 ust. 6 Regulaminu sklepu frankshop.pl,

które jest niezgodne z art. 556, art. 556¹ § 1 w zw. z art. 558 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.) i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

D. „W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca konsumentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności (...)” - § 11 ust. 1 zd. 5. Regulaminu sklepu frankshop.pl,

które jest niezgodne z art. 32 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- E. „Pieniądze zostaną oddane w ciągu 14 dni roboczych” - § 11 ust. 3 zd. 2. Regulaminu sklepu frankshop.pl,
które jest niezgodne z art. 32 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- F. „Zwrotu płatności Sprzedawca dokona po otrzymaniu nieużywanego i nieuszkodzonego Produktu” - § 11 ust. 1 zd. 6. Regulaminu sklepu frankshop.pl,
które jest niezgodne z art. 32 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- G. „Zwrot jest możliwy tylko wówczas, gdy towar nie był używany, pozostaje w oryginalnym opakowaniu, ani nie został w żaden sposób zniszczony” - § 11 ust. 2 zd. 1 Regulaminu sklepu frankshop.pl,
które jest niezgodne z art. 27 i art. 34 ust. 4 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- H. „Zwracany towar należy odesłać razem z potwierdzeniem zamówienia” - § 11 ust. 2 zd. 2 Regulaminu sklepu frankshop.pl,
które jest niezgodne z art. 34 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- I. „W przypadku, gdy zwracany towar został wysłany na koszt sprzedawcy (przesyłka gratis lub inna promocja), kwota podlegająca zwrotowi zostanie pomniejszona o koszty wysyłki” - § 11 ust. 6 Regulaminu sklepu frankshop.pl,
które jest niezgodne z art. 32 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- [2] naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie potwierdzania konsumentom najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia o obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad, co jest niezgodne z art. 12 ust. 1 pkt 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.) i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- [3] naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie podawania na stronie internetowej sklepu frankshop.pl łącza elektronicznego do platformy ODR, co jest niezgodne z art. 14 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Dz. Urz. UE.L Nr 165, str. 1, a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- i stwierdza zaniechanie ich stosowania z dniem 6 sierpnia 2021 r.
- II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i

Konsumentów określa środki usunięcia trwających skutków naruszenia w zakresie stwierdzonym w pkt I sentencji niniejszej decyzji, zobowiązując **Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej do wysłania** - w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na koszt Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej, **wiadomości e-mail do konsumentów**, którzy w okresie od dnia 26 lutego 2020 r. do dnia zaniechania ich stosowania, zawarli umowy za pośrednictwem sklepu internetowego frankshop.pl, o następującej treści:

„Szanowna Pani/Szanowny Panie,

informujemy, że decyzją nr RKT-9/2021 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że w okresie od dnia 26 lutego 2020 r. do dnia 6 sierpnia 2021 r. Kamil Florencki prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. (Dz. U z 2021 r. poz. 275) o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na:

A. stosowaniu następujących postanowień Regulaminu sklepu internetowego frankshop.pl:

- „Koszt odesłania towaru nie podlega zwrotowi (...)” (§ 10 ust. 2 zd. 3 Regulaminu sklepu frankshop.pl) - które jest niezgodne z art. 561² § 1 i 3, art. 561³ i art. 566 w zw. z art. 558 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.);
- „Reklamacji nie będą podlegać jakiegokolwiek przypadkowe lub celowe uszkodzenia mechaniczne (rozdarcia, przecięcia itp.) oraz uszkodzenia spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem” (§ 10 ust. 5 Regulaminu sklepu frankshop.pl) - które jest niezgodne z art. 556, art. 556¹ § 1 w zw. z art. 558 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.);
- „Reklamowany towar przestany do nas musi być czysty. W przeciwnym wypadku zastrzegamy sobie prawo do odmówienia przyjęcia reklamacji” (§ 10 ust. 6 Regulaminu sklepu frankshop.pl) - które jest niezgodne z art. 556, art. 556¹ § 1 w zw. z art. 558 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.);
- „W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca konsumentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności (...)” (§ 11 ust. 1 zd. 5. Regulaminu sklepu frankshop.pl) - które jest niezgodne z art. 32 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.);
- „Pieniądze zostaną oddane w ciągu 14 dni roboczych” (§ 11 ust. 3 zd. 2. Regulaminu sklepu frankshop.pl) - które jest niezgodne z art. 32 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.);
- „Zwrotu płatności Sprzedawca dokona po otrzymaniu nieużywanego i nieuszkodzonego Produktu” (§ 11 ust. 1 zd. 6. Regulaminu sklepu frankshop.pl) - które jest niezgodne z art. 32 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.);

- „Zwrot jest możliwy tylko wówczas, gdy towar nie był używany, pozostaje w oryginalnym opakowaniu, ani nie został w żaden sposób zniszczony” (§ 11 ust. 2 zd. 1 Regulaminu sklepu frankshop.pl) - które jest niezgodne z art. 27 i art. 34 ust. 4 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.);
 - „Zwracany towar należy odesłać razem z potwierdzeniem zamówienia” (§ 11 ust. 2 zd. 2 Regulaminu sklepu frankshop.pl) - które jest niezgodne z art. 34 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.);
 - „W przypadku, gdy zwracany towar został wysłany na koszt sprzedawcy (przesyłka gratis lub inna promocja), kwota podlegająca zwrotowi zostanie pomniejszona o koszty wysyłki” (§ 11 ust. 6 Regulaminu sklepu frankshop.pl) - które jest niezgodne z art. 32 ust. 1 w zw. z art. 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.);
- B. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie potwierdzania konsumentom najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia o obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad, co jest niezgodne z art. 12 ust. 1 pkt 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.);
- C. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie podawania na stronie internetowej sklepu frankshop.pl łącza elektronicznego do platformy ODR, co jest niezgodne z art. 14 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Dz. Urz. UE.L Nr 165, str. 1;

Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanowi załącznik do niniejszej wiadomości”;

przy czym obowiązek ten powinien być zrealizowany z zastosowaniem następujących zasad:

- A. w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej;
 - B. w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, powyższy obowiązek powinien być zrealizowany zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.
- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada na Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej kary pieniężne, płatne do budżetu państwa, w następującej wysokości:**

[1] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[1.]A. sentencji decyzji;

- [2] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[1.]B. sentencji decyzji;
- [3] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[1.]C. sentencji decyzji;
- [4] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[1.]D. i I.[1.]E. sentencji decyzji;
- [5] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[1.]F. sentencji decyzji;
- [6] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[1.]G. sentencji decyzji;
- [7] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[1.]H. sentencji decyzji;
- [8] **4.765 zł** (słownie: cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[1.]I. sentencji decyzji;
- [9] **2.383 zł** (słownie: dwa tysiące trzysta osiemdziesiąt trzy złote) w zakresie opisanym w pkt I.[2] sentencji decyzji;
- [10] **2.383 zł** (słownie: dwa tysiące trzysta osiemdziesiąt trzy złote) w zakresie opisanym w pkt I.[3] sentencji decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.) w związku z art. 83 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża **Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej** kosztami postępowania opisanego w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji w sprawie o stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **59 złotych** (słownie: pięćdziesiąt dziewięć złotych) i zobowiązuje **Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej** do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie **14 dni** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

- (1) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK), Postanowieniem nr 1 z dnia 29 kwietnia 2021 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie o stosowanie przez **Kamila Florenckiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej NIP: 6292409146** (dalej: Przedsiębiorca) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przedsiębiorcy zarzucono stosowanie w regulaminie sklepu internetowego frankshop.pl postanowień, które mogą zostać uznane za niezgodne z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm. - dalej: kc), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm. - dalej: upk) oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004

i dyrektywy 2009/22/WE (Rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Dz. Urz. UE.L Nr 165, str. 1 (dalej: Rozporządzenie ODR), a co może stanowić naruszenie zakazu, o którym mowa w art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 - dalej: uokik).

- (2) Przed wszczęciem niniejszego postępowania Prezes Urzędu pismem z dnia 31 marca 2020 r. wystąpił do Przedsiębiorcy, na podstawie art. 49a uokik, wskazując na postanowienia Regulaminu, które mogły w ocenie organu spełniać przesłanki określone w art. 385¹ § 1 kc i wzywając do dobrowolnego zaprzestania ich wykorzystywania. Pomimo powyższego Przedsiębiorca nadal stosował zakwestionowane w niniejszej sprawie postanowienia.
- (3) Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o wszczęciu przedmiotowego postępowania oraz poinformował o możliwości ustosunkowania się do treści zarzutów sformułowanych w Postanowieniu nr 1. Przedsiębiorca nie skorzystał z prawa do przedstawienia stanowiska w sprawie.
- (4) Pismem z dnia 28 października 2021 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z przysługującego mu prawa do zapoznania się z zebrany materiał dowodowy .

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

- (5) Kamil Florencki prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przeważającym przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet.

Dowód: wydruk z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej z dnia 29 kwietnia 2021 r. (karta nr 35).

- (6) Przedsiębiorca prowadził sklep internetowy frankshop.pl., za pośrednictwem którego zawierał umowy sprzedaży z konsumentami na warunkach wynikających z Regulaminu sklepu dostępnego pod adresem: <https://frankshop.pl/regulamin/> (dalej: Regulamin). Przedmiotem sprzedaży są odzież, obuwie i dodatki galanteryjne.

Dowód:

- protokół z dnia 15 kwietnia 2021 r. w sprawie utrwalenia treści serwisu internetowego dostępnego pod adres <https://frankshop.pl/regulamin> wraz z załącznikiem w postaci płyty DVD, wydruk zawartości strony <https://frankshop.pl/regulamin> według stanu na dzień 8 kwietnia 2021 r. (karty nr 8-11),

- wydruk zrzutu ekranu strony <https://frankshop.pl/regulamin> z dnia 18 maja 2021 r. (karty nr 23-31).

- (7) Na podstawie materiału zebranego w toku postępowania ustalono, że począwszy od dnia 26 lutego 2020 r. Przedsiębiorca stosował następujące postanowienia Regulaminu:
 - A. „Koszt odesłania towaru nie podlega zwrotowi (...)” - § 10 ust. 2 zd. 3 Regulaminu;
 - B. „Reklamacji nie będą podlegać jakiegokolwiek przypadkowe lub celowe uszkodzenia mechaniczne (rozdarcia, przecięcia itp.) oraz uszkodzenia spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem” - § 10 ust. 5 Regulaminu;
 - C. „Reklamowany towar przesłany do nas musi być czysty. W przeciwnym wypadku zastrzegamy sobie prawo do odmówienia przyjęcia reklamacji” - § 10 ust. 6 Regulaminu;

- D. „W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca konsumentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności (...)” - § 11 ust. 1 zd. 5. Regulaminu;
- E. „Pieniądze zostaną oddane w ciągu 14 dni roboczych” - § 11 ust. 3 zd. 2. Regulaminu;
- F. „Zwrotu płatności Sprzedawca dokona po otrzymaniu nieużywanego i nieuszkodzonego Produktu” - § 11 ust. 1 zd. 6. Regulaminu;
- G. „Zwrot jest możliwy tylko wówczas, gdy towar nie był używany, pozostaje w oryginalnym opakowaniu, ani nie został w żaden sposób zniszczony” - § 11 ust. 2 zd. 1 Regulaminu;
- H. „Zwracany towar należy odesłać razem z potwierdzeniem zamówienia” - § 11 ust. 2 zd. 2 Regulaminu;
- I. „W przypadku, gdy zwracany towar został wysłany na koszt sprzedawcy (przesyłka gratis lub inna promocja), kwota podlegająca zwrotowi zostanie pomniejszona o koszty wysyłki” - § 11 ust. 6 Regulaminu sklepu frankshop.pl.

Dodatkowo Regulamin, jak również strona internetowa sklepu, nie zawierają informacji o obowiązku Przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad oraz łącza elektronicznego do platformy ODR, o którym mowa w Rozporządzeniu ODR.

Dowód:

- protokół z dnia 15 kwietnia 2021 r. w sprawie utrwalenia treści serwisu internetowego dostępnego pod adres <https://frankshop.pl/regulamin> wraz z załącznikiem w postaci płyty DVD, wydruk zawartości strony <https://frankshop.pl/regulamin> według stanu na dzień 8 kwietnia 2021 r. (karty nr 8-11),
- wydruk zrzutu ekranu strony <https://frankshop.pl/regulamin> z dnia 18 maja 2021 r. (karty nr 23-31),
- wydruk zrzutu ekranu ze strony <https://frankshop.pl/> z dnia 19 lipca 2021 r. (karty nr 40-47),
- wydruk zrzutu ekranu ze strony <https://frankshop.pl/dsquared2-spw0040-25103905-m063-1506202102> z dnia 19 lipca 2021 r. (karty nr 48-50),
- wydruk zrzutu ekranu ze strony <https://frankshop.pl/ceny-wysylki-terminy-dostawy/> z dnia 19 lipca 2021 r. (karty nr 51-52),
- wydruk zrzutu ekranu ze strony <https://frankshop.pl/platnosci/> z dnia 19 lipca 2021 r. (karta nr 53),
- wydruk zrzutu ekranu ze strony <https://frankshop.pl/zwrot-wymiana/> z dnia 19 lipca 2021 r. (karty nr 54-55),
- wydruk zrzutu ekranu ze strony <https://frankshop.pl/polityka-cookies/> z dnia 19 lipca 2021 r. (karty nr 56-57),
- wydruk zrzutu ekranu ze strony <https://frankshop.pl/polityka-prywatnosci/> z dnia 19 lipca 2021 r. (karty nr 58-68).

- (8) Na podstawie informacji dostępnych na stronie sklepu internetowego frankshop.pl ustalono, że co najmniej od dnia 6 sierpnia 2021 r. Przedsiębiorca zaprzestał jego prowadzenia. Zgodnie z treścią Regulaminu obowiązującego od tej daty sprzedawcą była najpierw spółka FRANKSHOP Sp. z o.o. w organizacji z siedzibą w Katowicach, a obecnie FRANKSHOP Sp. z

o.o. z siedzibą w Katowicach. Jak wynika z informacji dostępnych w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Kami Florencki jest jednym z trzech współników FRANKSHOP Sp. z o.o., jak również Prezesem Zarządu uprawnionym do samodzielnego reprezentowania spółki. FRANKSHOP Sp. z o.o. wpisana została do Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 7 października 2021 r.

- (9) W związku ze zmianą podmiotu prowadzącego sklep internetowy frankshop.pl Prezes Urzędu pismami z dnia 3 września 2021 r. i 7 października 2021 r. wezwał Przedsiębiorcę do wskazania i udokumentowania daty ww. zmiany podmiotowej, jak również do wyjaśnienia, na jakiej podstawie prawnej doszło zmiany podmiotu, czy nastąpiło przejęcie praw i obowiązków Przedsiębiorcy przez spółkę oraz czy spółka jest następcą prawnym Przedsiębiorcy. Przedsiębiorca nie odpowiedział na wezwanie Prezesa Urzędu.
- (10) Dowód:
- zrzut ekranu za strony <https://frankshop.pl/regulamin/> z dnia 3 września 2021 r. (karty nr 77-86),
 - wydruk Regulaminu sklepu internetowego dostępnego pod adresem: <https://frankshop.pl/regulamin/> z dnia 7 października 2021 r. (karty nr 89-93),
 - wydruk informacji odpowiadającej odpisowi pełnemu z rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego z dnia 7 października 2021 r. dla podmiotu: Frankshop Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, nr KRS 908040, NIP 9542825670 (karty nr 94-96),
 - wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 3 września 2021 r. (karta nr 87),
 - wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 7 października 2021 r. (karta nr 97).
- (11) Obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2020 r. wyniósł [...] zł (słownie: [...]). Obrót ten ustalono na podstawie informacji z dnia 24 czerwca 2021 r. przedstawionej na wniosek Prezesa Urzędu przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Dąbrowie Górniczej.
- Dowód: pismo Naczelnika Urzędu Skarbowego w Dąbrowie Górniczej z dnia 24 czerwca 2021 r. (karta nr 37).

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego.

- (12) Art. 1 ust. 1 uokik ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy działania Przedsiębiorcy wobec nieograniczonego kręgu konsumentów korzystających z Internetu. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli skorzystać z oferty Przedsiębiorcy. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy ww. ustawy, a dotyczące jej postępowanie jest prowadzone w interesie publicznym.

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

- (13) Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Stwierdzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem stwierdzenia łącznego zaistnienia następujących przesłanek:
- 1) kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
 - 2) zachowania są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
 - 3) zachowania naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy.

- (14) Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2021 r. poz. 162, dalej: pp). Stosownie do art. 4 ust. 1 pp przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną wykonująca działalność gospodarczą.
- (15) Na podstawie dokonanych ustaleń przyjąć należy, że w okresie stosowania kwestionowanych praktyk tj. od dnia 26 lutego 2020 r. do dnia 6 sierpnia 2021 r. podmiotem prowadzącym sklep internetowy frankshop.pl był Kamil Florencki, który jest stroną niniejszego postępowania jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod nazwą Kamil Florencki Fashionet w Dąbrowie Górniczej. Okoliczność zmiany od dnia 6 sierpnia 2021 r. podmiotu prowadzącego sklep internetowy nie wpływa na status Przedsiębiorcy, jako strony niniejszego postępowania i adresata niniejszej decyzji.

Sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami.

- (16) Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i wynikające z zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów, bez znaczenia pozostaje przy tym strona podmiotowa czynu. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik wystarczy więc stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami.

Ad I. Ocena praktyk stosowanych przez Przedsiębiorcę.

[1]

A. „Koszt odesłania towaru nie podlega zwrotowi (...)” - § 10 ust. 2 zd. 3 Regulaminu.

- (17) Na podstawie art. 561² § 1 kc konsument, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży, a gdyby takiego miejsca nie określono w umowie - do miejsca, w którym rzecz została wydana kupującemu. Zgodnie z kolei z § 3 tego samego przepisu, § 1 stosuje się do zwrotu rzeczy w razie odstąpienia od umowy i wymiany rzeczy na wolną od wad. Z powyższego wynika, że w przypadkach gdy wykonanie uprawnień z tytułu rękojmi wiąże się z obowiązkiem zwrotu rzeczy sprzedającemu (odstąpienie od umowy i wymiana rzeczy na wolną od wad), konsument ma obowiązek odesłać towar, jednakże nie będzie ponosił związanych z tym kosztów. Koszty te w całości będą obciążać Przedsiębiorcę.
- (18) W pozostałych sytuacjach tj. żądanie obniżenia ceny bądź naprawy rzeczy, ustawodawca przewidział następujące rozwiązania:
- 1) na podstawie art. 561³ kc sprzedawca zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów naprawy rzeczy, w tym w szczególności kosztów demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia;
 - 2) na podstawie art. 566 kc, w przypadku złożenia przez konsumenta oświadczenia o obniżeniu ceny, sprzedawca zobowiązany jest do naprawienia szkody, którą poniósł konsument przez to, że zawarł umowę nie wiedząc o istnieniu wady, w tym w szczególności zwrotu kosztów zawarcia umowy, kosztów odebrania, przewozu, przechowania i ubezpieczenia rzeczy.
- (19) Jak wynika z powyższych postanowień, poniesione przez konsumenta koszty zwrotu rzeczy powinny zostać pokryte przez sprzedawcę. Jednocześnie ustawa nie pozwala na ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy w tym zakresie. Zgodnie z treścią art. 558 § 1 k.c. jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych. Stosowanie zatem przez Przedsiębiorcę postanowienia ograniczającego jego odpowiedzialność za poniesione przez konsumenta koszty dostarczenia wadliwej rzeczy było niezgodne z przepisami ustawy.
- (20) W świetle powyższego § 10 ust. 2 zd. 3 Regulaminu był niezgodny z art. 561² § 1 i § 3 kc, art. 561³ kc i art. 566 kc w zw. z art. 558 kc., a praktyka polegająca na jego stosowaniu naruszała art. 24 ust. 1 i 2 uokik.

B. „Reklamacji nie będą podlegać jakiegokolwiek przypadkowe lub celowe uszkodzenia mechaniczne (rozdarcia, przecięcia itp.) oraz uszkodzenia spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem” - § 10 ust. 5 Regulaminu.

C. „Reklamowany towar przesłany do nas musi być czysty. W przeciwnym wypadku zastrzegamy sobie prawo do odmówienia przyjęcia reklamacji” - § 10 ust. 6 Regulaminu.

Uzasadnienie zarzutów sformułowanych w pkt I.[1]B-C sentencji decyzji przedstawione zostało poniżej w sposób łączny.

- (21) Na podstawie art. 556 kc sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. Ustawa zawiera przykładowe wyliczenie przypadków, w których można uznać, że zachodzi niezgodność przedmiotu sprzedaży z umową, tj. wówczas gdy rzecz sprzedana:

- a) nie ma właściwości, które tego rodzaju rzecz powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- b) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- c) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- d) została kupującemu wydana w stanie niezupełnym (art. 556¹ § 1 kc).

- (22) Na mocy art. 558 § 1 kc Przedsiębiorca nie może wyłączyć bądź ograniczyć swojej odpowiedzialności z tytułu rękojmi jeżeli drugą stroną umowy sprzedaży jest konsument. Wyjątek stanowią przypadki wynikające z przepisów szczególnych. W zakresie sprzedaży internetowej prowadzonej przez Przedsiębiorcę obowiązujące przepisy prawa nie przewidywały sytuacji pozwalających na wyłączenie bądź ograniczenie stosowania art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego.
- (23) Jak już wskazano wyżej definicja wady fizycznej przyjęta w Kodeksie cywilnym odwołuje się do oceny treści zawartej umowy sprzedaży. Nie można jednoznacznie przesądzić o braku wady bez dokonania wcześniejszej analizy złożonych oświadczeń woli. W przypadku sprzedaży internetowej treść tych oświadczeń będzie wymagała między innymi ustalenia, jakie informacje udostępnione zostały konsumentowi przez sprzedawcę za pośrednictwem sklepu internetowego, sposób ich prezentacji, ewentualna korespondencja z konsumentem przed zawarciem umowy itd. Ocenie będzie zatem podlegać nie tylko sama rzecz i sposób jej wytworzenia, lecz także to, co składa się na całokształt okoliczności związanych z zawarciem umowy, wpływających na treść wzajemnych praw i obowiązków stron. Zgodnie z treścią § 10 ust. 5 Regulaminu, każde uszkodzenie mechaniczne rzeczy było traktowane przez Przedsiębiorcę jako nie podlegające reklamacji. Tymczasem istotna z punktu widzenia odpowiedzialności sprzedawcy była faktyczna przyczyna uszkodzenia oraz treść zawartej umowy. Uszkodzenie mechaniczne, nawet przypadkowe, mogło bowiem być wynikiem wad wynikających z procesu produkcji bądź użytych materiałów. Podobnie w przypadku zabrudzeń, o których mowa w § 10 ust. 6 Regulaminu. Po pierwsze samo zabrudzenie rzeczy mogło być podstawą reklamacji w sytuacji, gdy rzecz w takim stanie została konsumentowi dostarczona. Po drugie ewentualne zabrudzenia nie musiały mieć związku z wadą będącą podstawą reklamacji. Tym samym nie powinny wpływać na odpowiedzialność Przedsiębiorcy. Okoliczności wskazane w Regulaminie mogły więc stanowić ewentualnie przedmiot rozważań przy dokonywaniu oceny zasadności roszczeń konsumenta w konkretnym stanie faktycznym. Nie mogły natomiast w sposób stanowczy wyłączać uprawnień konsumenta z tytułu rękojmi. Zakaz wprowadzania ograniczeń w odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi w przypadku umów zawieranych z konsumentami wynikał wprost z art. 558 § 1 kc. Zwrócić należy w tym miejscu uwagę, że obowiązujące w powyższym zakresie przepisy stanowią implementację ustawodawstwa unijnego. Zgodnie z art. 7 dyrektywy 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz.Urz.U.E.L Nr 171, str. 12): „Wszelkie warunki umowne lub ustalenia zawarte ze sprzedawcą przed zgłoszeniem sprzedawcy braku zgodności, które bezpośrednio lub pośrednio uchylają lub ograniczają prawa wynikające z niniejszej dyrektywy nie będą, zgodnie z prawem krajowym, wiążące dla konsumenta”. W pkt 22 preambuły wskazano, że „strony nie mogą, za obopólną zgodą, ograniczyć bądź uchylić praw przyznanych konsumentowi, gdyż w przeciwnym razie udzielona ochrona prawna zostałaby udaremniona; ta zasada winna stosować się również do

klauzul, które sugerują, iż konsument miał świadomość wszelkich braków zgodności towarów konsumpcyjnych istniejących w czasie zawierania umowy (...)"

- (24) W świetle powyższego § 10 ust. 5 i 6 Regulaminu były niezgodne z art. 556 kc i art. 556¹ § 1 kc w zw. z art. 558 kc, a praktyka polegająca na ich stosowaniu naruszała art. 24 ust. 1 i 2 uokik.

D. „W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca zwraca konsumentowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności (...)” - § 11 ust. 1 zd. 5. Regulaminu.

E. „Pieniądze zostaną odesłane w ciągu 14 dni roboczych” - § 11 ust. 3 zd. 2 Regulaminu.

Uzasadnienie zarzutów sformułowanych w pkt I[1]D-E sentencji decyzji przedstawione zostało poniżej w sposób łączny.

- (25) Zgodnie z art. 32 ust. 1 upk przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.

- (26) Wskazany w ustawie termin jest precyzyjny i jednoznaczny. Ustawodawca przewidział, że Przedsiębiorca ma obowiązek zwrotu środków w ciągu 14 dni, przy czym należy to rozumieć, jako obowiązek zwrotu płatności w terminie 14 następujących po sobie dni kalendarzowych. Takie same zasady stosowane są w przypadku obliczania terminu na odstąpienie przez konsumenta od umowy zawartej na odległość. Przy obliczaniu terminu wynikającego z art. 32 ust. 1 upk uwzględniać należy zatem wszystkie dni robocze, świąteczne, wolne od pracy, w tym soboty i niedziele. Kwestionowane postanowienia Regulaminu wydłużały termin zwrotu pieniędzy przez Przedsiębiorcę w stosunku do terminu ustawowego.. Przyjęty w Regulaminie sposób określenia terminu na zwrot pieniędzy przez Przedsiębiorcę był zatem mniej korzystny dla konsumenta niż regulacja ustawowa. Na mocy art. 7 upk postanowienia umowy zawieranej z konsumentem mniej korzystne niż postanowienia ustawy są nieważne.

- (27) W konsekwencji postanowienia § 11 ust. 1 zd. 5. i ust. 3 zd. 2 Regulaminu były niezgodne z art. 32 ust. 1 upk w zw. z art. 7 upk, a praktyka polegająca na ich stosowaniu naruszała art. 24 ust. 1 i 2 uokik.

F. „Zwrotu płatności Sprzedawca dokona po otrzymaniu nieużywanego i nieuszkodzonego Produktu” - § 11 ust. 1 zd. 6. Regulaminu.

G. „Zwrot jest możliwy tylko wówczas, gdy towar nie był używany, pozostaje w oryginalnym opakowaniu, ani nie został w żaden sposób zniszczony” - § 11 ust. 2 zd. 1. Regulaminu.

Uzasadnienie zarzutów sformułowanych w pkt I[1]F-G sentencji postanowienia przedstawione zostało poniżej w sposób łączny.

- (28) Obowiązek zwrotu płatności w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość wynika z art. 32 ust. 1 upk. Zgodnie z tym przepisem Przedsiębiorca powinien najpóźniej w terminie 14 dni od dnia trzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Co do zasady zobowiązanie Przedsiębiorcy powstaje zatem z chwilą otrzymania oświadczenia konsumenta. Ustawa dopuszcza jeden wyjątek w tym zakresie, stanowiąc że Przedsiębiorca może powstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z

powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odestania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej (art. 32 ust. 3 upk). Daje to Przedsiębiorcy gwarancję, że konsument wywiąże się z obowiązku zwrotu rzeczy. Podkreślić jednak należy, że przytoczone przepisy nie upoważniały Przedsiębiorcy do odmiennego uregulowania zasad ustawowych, co miało miejsce w przypadku kwestionowanych postanowień Regulaminu.

- (29) Po pierwsze, § 11 ust. 1 zd. 6. Regulaminu uprawnia Przedsiębiorcę do powstrzymania się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zwracanej rzeczy. Ustawa stanowi natomiast, że w przypadku, gdy przed doręczeniem Przedsiębiorcy zwracanej rzeczy konsument dostarczy dowód nadania przesyłki, Przedsiębiorca nie może dalej zwlekać ze zwrotem płatności, nawet jeżeli rzecz ta nie została mu jeszcze faktycznie doręczona. Ustawa nie przewiduje również ograniczeń co do sposobu dostarczenia dowodu nadania. Oznacza to, że konsument może przekazać go Przedsiębiorcy np. w formie elektronicznej. W konsekwencji 14-dniowy termin na zwrot powinien być w każdym przypadku liczony od dnia otrzymania przez Przedsiębiorcę oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W sytuacji więc, w której termin na zwrot płatności już upłynął, a Przedsiębiorca w dalszym ciągu nie otrzymał ani odsyłanej rzeczy, ani dowodu jej nadania, może powstrzymać się ze zwrotem środków pieniężnych do czasu wystąpienia pierwszego z tych zdarzeń.
- (30) Po drugie, zgodnie z kwestionowanymi postanowieniami § 11 ust. 1 zd. 6. i ust. 2 zd. 1. Regulaminu, ciężący na Przedsiębiorcy obowiązek zwrotu płatności oraz prawo konsumenta do odstąpienia od umowy, ograniczone zostały do sytuacji, gdy rzecz była nieużywana i nieuszkodzona, a w przypadku uprawnienia konsumenta pozostawała dodatkowo w zamkniętym opakowaniu. Z jednej więc strony konsument nie mógł zwrócić rzeczy, którą rozpakował i użył bądź uszkodził, a z drugiej Przedsiębiorca nie ma obowiązku zwrotu pieniędzy, nawet jeżeli konsument taką używaną bądź uszkodzoną rzecz odesłał. Zarówno ograniczenie obowiązku Przedsiębiorcy, jak i prawa konsumenta do zwrotu rzeczy i otrzymania płatności, były niezgodne z przepisami ustawy o prawach konsumenta.
- (31) Z art. 27 upk wynika jednoznacznie, że konsument, który zawarł umowę na odległość może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Przedsiębiorca z kolei, na podstawie cytowanego wyżej art. 32 ust. 1 upk ma obowiązek zwrotu otrzymanych od konsumenta płatności. Żaden ze wskazanych przepisów, jak i innych postanowień ustawy, nie przewiduje, że prawo konsumenta bądź skorelowany z nim obowiązek Przedsiębiorcy może zostać ograniczony do przypadków wymienionych w kwestionowanych postanowieniach Regulaminu. Co więcej, przepisy ustawy określają jasno prawa i obowiązki stron w sytuacji, gdy zwracana rzecz uległa uszkodzeniu. Co należy rozumieć w ten sposób, że uszkodzenie rzeczy nie pozbawia konsumenta prawa do odstąpienia od umowy, a Przedsiębiorcy nie zwalnia z obowiązku zwrotu płatności. Zgodnie z art. 34 ust. 4 upk konsument odstępujący od umowy ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Konsument może zatem po odbiorze przesyłki sprawdzić, czy kupiony produkt spełnia jego oczekiwania. Rodzaj i zakres czynności będzie zależał od rodzaju nabytej rzeczy. W przypadku odzieży bądź obuwia konsument będzie z całą pewnością uprawniony do ich przymierzenia. Wynikające z ustawy uprawnienia konsumenta podyktowane są tym, że zawierając umowę na odległość, jest on pozbawiony możliwości sprawdzenia kupowanego towaru. Czynności te może wykonać dopiero po odebraniu przesyłki. W okresie biegu terminu na odstąpienie od umowy konsument korzysta z rzeczy na własne ryzyko. Ma też wówczas możliwość obejrzenia i przetestowania rzeczy w celu oceny jej charakteru, cech i funkcjonowania. Jeśli jednak korzystanie z rzeczy przez konsumenta doprowadzi do zmniejszenia jej wartości, ponosi on odpowiedzialność w tym

zakresie. Konsument po odebraniu rzeczy, a przed odstąpieniem od umowy, może zatem z niej korzystać. Celem takiego korzystania powinno być sprawdzenie, przetestowanie rzeczy w zakresie, w jakim konsument mógłby to zrobić, gdyby miał taką możliwość przed zakupem. Wynika to wprost z art. 34 ust. 4 upk. W związku z powyższym Przedsiębiorca nie mógł wskazywać, że prawo do odstąpienia od umowy przysługiwało konsumentowi jedynie wówczas, gdy rzecz pozostawała w oryginalnym opakowaniu, była nieużywana i nieuszkodzona. W konsekwencji nie może również uzależniać swojego obowiązku zwrotu płatności od otrzymania rzeczy nieuszkodzonej i nieużywanej. Zgodnie z obowiązującymi przepisami przysługuje mu natomiast w takich sytuacjach roszczenie w stosunku do konsumenta z tytułu zmniejszenia wartości rzeczy. Na mocy art. 7 upk. odstępstwa na niekorzyść konsumenta od przedstawionych regulacji są uznawane przez ustawodawcę za nieważne.

(32) W świetle powyższego postanowienie:

- § 11 ust. 1 zd. 6. Regulaminu był niezgodny z art. 32 ust. 1 i 3 w zw. z art. 7 upk, a praktyka polegająca na jego stosowaniu naruszała art. 24 ust. 1 i 2 uokik,
- § 11 ust. 2 zd. 1. Regulaminu był niezgodny z art. 27 i art. 34 ust. 4 w zw. z art. 7 upk, a praktyka polegająca na jego stosowaniu naruszała art. 24 ust. 1 i 2 uokik.

H. „Zwracany towar należy odesłać razem z potwierdzeniem zamówienia” - § 11 ust. 2 zd. 2 Regulaminu.

(33) Na podstawie art. 27 upk konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia otrzymania rzeczy. Następnie w terminie kolejnych 14 dni konsument ma obowiązek zwrócić rzecz sprzedawcy (art. 34 ust. 1 upk). Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem. Ustawa nie formułuje dalszych warunków, które konsument musi spełnić w związku z realizacją obowiązku zwrotu rzeczy. Nałożony w Regulaminie obowiązek zwrotu rzeczy wraz z potwierdzeniem zamówienia był sprzeczny z art. 34 ust. 1 upk. Podkreślić należy, że procedura odstąpienia od umowy zawartej na odległość uregulowana została w ustawie o prawach konsumenta w sposób wyczerpujący. Jednocześnie zgodnie z art. 7 upk postanowienia umów mniej korzystne niż postanowienia ustawy są nieważne. Za takie postanowienie trzeba uznać § 11 ust. 2 Regulaminu. Na jego podstawie samo odesłanie rzeczy przez konsumenta mogło być uznane za niewystarczające. Wraz ze zwracaną rzeczą konsument zobowiązany jest do odesłania „potwierdzenia zamówienia”. Na marginesie zaznaczyć należy, że Regulamin nie precyzował, co należy rozumieć przez „potwierdzenie zamówienia”. Jedynym postanowieniem Regulaminu nawiązującym do przyjęcia zamówienia przez Przedsiębiorcę był § 6 ust. 3. Istotne jest również to, że konsument nie miał żadnego wpływu na to, czy otrzyma od Przedsiębiorcy „potwierdzenie zamówienia”. Został natomiast na niego nałożony obowiązek dostarczenia takiego potwierdzenia wraz ze zwracaną rzeczą. Powyższe okoliczności przemawiają za tym, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem były dla niego zdecydowanie mniej korzystne niż regulacja ustawowa.

(34) W związku z powyższym § 11 ust. 2 zd. 2 Regulaminu był niezgodny z art. 34 ust. 1 w zw. z art. 7 upk i stanowił naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 uokik.

I. „W przypadku, gdy zwracany towar został wysłany na koszt sprzedawcy (przesyłka gratis lub inna promocja), kwota podlegająca zwrotowi zostanie pomniejszona o koszty wysyłki” - § 11 ust. 6 Regulaminu.

(35) Zgodnie z art. 32 ust. 1 upk Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy,

zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy. W przypadku, gdy Przedsiębiorca oferuje różne sposoby dostawy, a konsument nabywając rzecz nie wybrał najtańszego z nich, Przedsiębiorca może zwrócić konsumentowi koszty dostawy w kwocie równej najtańszemu oferowanemu przez siebie sposobowi dostawy zamówionych towarów (art. 33 upk). W każdym jednak przypadku zobowiązany będzie do zwrotu konsumentowi wydatków związanych z dostarczeniem zamówienia. Konsument ponosi samodzielnie w całości jedynie koszty odesłania rzeczy do Przedsiębiorcy w związku z odstąpieniem od umowy.

- (36) Z uwagi na przytoczone brzmienie ustawy przewidziane w Regulaminie ograniczenie zwracanych konsumentom środków zostało uznane za niezgodne z prawem. W sytuacji, w której konsument nie poniósł żadnych kosztów związanych z dostarczeniem zamówienia, jego prawo do otrzymania zwrotu powinno obejmować całość zapłaconej ceny sprzedaży. Powinien wówczas otrzymać od Przedsiębiorcy równowartość płatności dokonanych tytułem zakupu. Przepisy ustawy nie dają Przedsiębiorcy prawa do pomniejszenia tej kwoty o poniesione przez niego koszty wysyłki, o których konsument nie wiedział i co istotne mają one charakter bezwzględnie obowiązujący. Zgodnie bowiem z art. 7 upk postanowienia umowy mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne. Przedsiębiorca nie może więc w odmienny sposób uregulować zasad zwrotu płatności na rzecz konsumenta. Wprowadzając natomiast prawo do potrącenia poniesionych przez siebie kosztów dostarczenia zamówienia ograniczone zostało prawo konsumenta do odzyskania płatności w pełnej wysokości. Sama sprzeczność kwestionowanych postanowień z przepisami ustawy oznacza, że naruszone zostały interesy konsumentów. Podkreślić jednak dodatkowo należy, że zastosowanie przyjętego w Regulaminie rozwiązania oznaczało, że konsument musiał podjąć decyzję o odstąpieniu od umowy nie wiedząc, jaka kwota zostanie mu zwrócona. W chwili zawierania umowy oraz odstąpienia od niej, konsument nie znał poniesionych przez Przedsiębiorcę kosztów wysyłki. Co więcej, nie był w stanie w żaden sposób zweryfikować, czy potrącona równowartość kosztów dostawy została faktycznie przez Przedsiębiorcę zapłacona.
- (37) W świetle powyższego kwestionowane postanowienie było niezgodne z art. 32 ust. 1 w zw. z art. 7 upk, a praktyka polegająca na jego stosowaniu naruszała art. 24 ust. 1 i 2 uokik.

[2]

- (38) Na podstawie art. 12 ust. 1 pkt 13 upk najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad. Przepis ten należy interpretować jako nakaz zamieszczenia w informacjach przedkontraktowych prostego przypomnienia o prawnym obowiązku, zgodnie z którym przedsiębiorca powinien dostarczyć konsumentowi rzeczy zgodne z umową¹.
- (39) Przedsiębiorca nie zamieszczał na stronie sklepu internetowego frankshop.pl wskazanej wyżej informacji. W treści Regulaminu zamieszczono wprawdzie postanowienia dotyczące możliwości składania reklamacji, w tym ponoszenia przez Przedsiębiorcę odpowiedzialności za wady fizyczne i prawne towaru, jednakże żadne z nich nie zawiera wprost pouczenia o spoczywającym na Przedsiębiorcy obowiązku dostarczenia rzeczy bez wad. Konsument nie otrzymywał zatem wymaganej prawem informacji.

¹ Tomasz Czech, op. cit., komentarz do art. 12 ustawy o prawach konsumenta, WKP 2017.

- (40) Zachowanie Przedsiębiorcy godziło w interesy konsumentów, gdyż mając na względzie cel wprowadzenia obowiązku informacyjnego, stwierdzić należy, że jego niedopełnienie powodowało niedoinformowanie konsumenta, co z kolei mogło prowadzić do utrudnienia dochodzenia roszczeń w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez Przedsiębiorcę. Wobec powyższego przedmiotowe naruszenie obowiązku informacyjnego wynikającego z postanowień ustawy o prawach konsumenta stanowiło działanie bezprawne, określone w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 uokik.

[3]

- (41) Zgodnie z treścią art. 14 ust. 1 Rozporządzenia ODR „Przedsiębiorcy mający siedzibę w Unii zawierający internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług oraz mający siedzibę w Unii pośrednicy internetowi podają na swoich stronach internetowych łącze elektroniczne do platformy ODR. To łącze musi być łatwo dostępne dla konsumentów.” Platforma ODR, o której mowa w cytowanym artykule, służy pozasądowemu (polubownemu) rozstrzygnięciu sporów wynikających z umów zawieranych na odległość między konsumentem a przedsiębiorcą, zaś cytowany przepis rozporządzenia jest bezpośrednio skuteczny na obszarze całej Unii Europejskiej. Platforma ODR znajduje się pod adresem internetowym <http://ec.europa.eu/consumers/odr> i jest dostępna między innymi w polskiej wersji językowej.
- (42) Przedsiębiorca nie zamieszczał na stronie sklepu internetowego frankshop.pl wskazanej wyżej informacji. Zachowanie Przedsiębiorcy tym samym godziło w interesy konsumentów, gdyż mając na względzie cel wprowadzenia powyższego obowiązku, stwierdzić należy, że jego niedopełnienie powodowało niedoinformowanie konsumenta, co z kolei mogło prowadzić do utrudnienia dochodzenia roszczeń w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez Przedsiębiorcę. Wobec powyższego przedmiotowe naruszenie obowiązku informacyjnego wynikającego z art. 14 ust. 1 Rozporządzenia ODR stanowiło działanie bezprawne, określone w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 uokik.

Zbiorowe interesy konsumentów.

- (43) Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jakookreślone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.
- (44) Zgodnie z art. 24 ust. 3 uokik nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy

konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

- (45) Zdaniem Prezesa Urzędu działania Przedsiębiorcy naruszają interesy nieoznaczonego kręgu klientów, przez co mógł być na nie narażony każdy konsument, który zawarł z Przedsiębiorcą umowę sprzedaży na odległość za pośrednictwem sklepu internetowego.
- (46) Przedstawione zarzuty dotyczą ponoszenia przez Przedsiębiorcę odpowiedzialności z tytułu rękojmi, praw i obowiązków stron dotyczących możliwości odstąpienia od umowy zawieranej na odległość oraz obowiązków informacyjnych. W relacjach z konsumentami należyte wywiązywanie się przez przedsiębiorców z obowiązków w powyższym zakresie ma szczególne znaczenie. Świadczy o tym między innymi zakaz wprowadzania jakichkolwiek ograniczeń odpowiedzialności Przedsiębiorcy wynikający z art. 558 § 1 kc oraz zakaz stosowania postanowień mniej korzystnych niż regulacja ustawowa wynikający z art. 7 upk. Możliwość dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi oraz realizacji uprawnień związanych z odstąpieniem od umowy na warunkach ustawowych gwarantuje konsumentowi zachowanie równowagi stron w relacji z Przedsiębiorcą. Z tego też względu postanowienia Regulaminu, które wprowadzały odstępstwa od zasad ogólnych przewidzianych w bezwzględnie obowiązujących przepisach Kodeksu cywilnego i ustawy o ochronie praw konsumenta należy uznać za naruszające podstawowe prawa konsumentów. W podobny sposób ocenić należy naruszenie przez Przedsiębiorcę obowiązków informacyjnych wskazanych w pkt I.[2]-[3] sentencji decyzji. Przedsiębiorca jako profesjonalny uczestnik obrotu zobowiązany jest do przekazywania konsumentom pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji. Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów naruszeniem interesów konsumentów będzie nie tylko przekazywanie informacji niezgodnych z prawem bądź stanem faktycznym, lecz również nieudzielenie informacji w przypadku, gdy obowiązek taki wynika z przepisów ustawy. W niniejszej sprawie Przedsiębiorca nie zrealizował obowiązku udzielania informacji w zakresie wynikającym z przepisów prawa, co skutkuje naruszeniem interesów konsumentów.

Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- (47) Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.
- (48) Prezes Urzędu przyjął, że datą zaniechania stosowania praktyk wskazanych w pkt I. sentencji niniejszej decyzji jest dzień 6 sierpnia 2021 r. - tj. dzień, w którym zaczął obowiązywać zmieniony Regulamin określający w § 1, kto jest sprzedawcą w sklepie internetowym frankshop.pl. Zgodnie z nowym brzmieniem Regulaminu od dnia 6 sierpnia 2021 r. sprzedawcą była spółka FRANKSHOP Sp. z o.o. w organizacji.
- (49) **Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I. sentencji decyzji.**

Ad II. Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia.

- (50) Jednym z celów określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnoprawnego trybu stwierdzania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Środki te mogą mieć charakter informacyjny. Z art. 26 ust. 2 uokik wynika, że konsumenci powinni dowiedzieć się o uznaniu przez Prezesa UOKiK praktyk stosowanych przez Przedsiębiorcę za niezgodne z prawem i naruszające ich interesy.
- (51) W niniejszej sprawie trwające skutki stosowania postanowień niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa oraz naruszenia obowiązków informacyjnych utrudniały konsumentowi podjęcie działań zmierzających do ewentualnego dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi bądź też skorzystania z uprawnień zagwarantowanych przepisami ustawowymi.
- (52) W ocenie Prezesa UOKiK nałożenie na Przedsiębiorcę obowiązku określonego w pkt II. sentencji niniejszej decyzji jest konieczne do usunięcia trwających skutków naruszeń i pozostaje proporcjonalne do ich wagi i rodzaju. Przedsiębiorca został zobowiązany do poinformowania konsumentów, z którymi zawarł umowy w okresie stosowania praktyk wskazanych w sentencji niniejszej decyzji, za pośrednictwem poczty elektronicznej, o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów i wydanej w związku z tym przez Prezesa Urzędu decyzji, której treść stanowić będzie załącznik do wiadomości e-mail. Środek ten służy zatem poinformowaniu konsumentów będących stronami zawartych umów sprzedaży o tym, że ich kontrahent zastosował wobec nich postanowienia, które były niezgodne z prawem. Co więcej, w wyniku realizacji powyższego obowiązku konsumenci uzyskują wiedzę o tym, które przepisy prawa i dlaczego zostały przez Przedsiębiorcę naruszone, a w konsekwencji, jakie przysługują konsumentom na ich podstawie uprawnienia dotyczące składania reklamacji oraz odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Środek ten jest zatem przydatny i niezbędny dla usunięcia skutków naruszenia zakazu z art. 24 uokik. Ponadto nie wykracza poza to, co niezbędne do ich usunięcia.
- (53) Określając sposób usunięcia trwających skutków naruszeń Prezes Urzędu wziął przede wszystkim pod uwagę szeroki zasięg terytorialny oddziaływania praktyk, okoliczność, że były one wymierzone w bardzo liczną grupę konsumentów oraz fakt, że dotyczyły między innymi zasadniczych z punktu widzenia konsumentów uprawnień związanych z roszczeniami reklamacyjnymi oraz prawem odstąpienia od umowy. W ocenie organu orzeczony obowiązek poinformowania konsumentów o uznaniu stosowanych przez Przedsiębiorcę praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów jest proporcjonalny do wagi i rodzaju stwierdzonego naruszenia. Przede wszystkim należy podkreślić, że Przedsiębiorca prowadząc sklep internetowy zobowiązany był do zachowania należytej staranności w przygotowywaniu przekazywanych konsumentom informacji, w tym o prawie i zasadach składania reklamacji, związanej z nią odpowiedzialnością sprzedawcy oraz uprawnień i obowiązków stron w przypadku rezygnacji przez konsumenta z dokonanego zakupu. Postanowienia stosowanego przez Przedsiębiorcę Regulaminu nie mogły zawierać informacji, które są niezgodne z przepisami powszechnie obowiązującymi. Jeżeli zakwestionowane przez Prezesa Urzędu praktyki polegały na uchybieniach Przedsiębiorcy w realizacji powyższego obowiązku, poinformowanie o tym konsumentów jest w pełni uzasadnione. W wyniku działań Przedsiębiorcy konsumenci zostali pouczeni o okolicznościach dotyczących prawa składania reklamacji oraz realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa. Najlepszą więc i najskuteczniejszą metodą odwrócenia zaistniałego stanu jest zawiadomienie konsumentów o tym, że w ocenie Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca nie był uprawniony do zmiany zasad odpowiedzialności z tytułu rękojmi oraz z tytułu odstąpienia od umowy w zakresie wskazanym w pkt I.[1] sentencji decyzji.

- (54) Adekwatność orzeczonego środka usunięcia trwających skutków naruszeń nie może budzić wątpliwości także w zakresie praktyk, o których mowa w pkt I.[2]-[3] sentencji decyzji. W istocie wykonanie decyzji w tym zakresie będzie powodować zrealizowanie przez Przedsiębiorcę obowiązków informacyjnych wynikających z wiążących go przepisów prawa.
- (55) W ocenie Prezesa UOKiK, 1-miesięczny termin na wykonanie obowiązku informacyjnego - liczony od daty uprawomocnienia się decyzji - jest terminem wystarczającym.
- (56) Przesłanie ww. informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej odpowiada rodzajowi zawartych z konsumentami umów tj. za pośrednictwem sklepu internetowego, jak również nie stanowi nadmiernej uciążliwości i kosztów dla Przedsiębiorcy. Korespondencja elektroniczna jest w przypadku prowadzonej przez Przedsiębiorcę działalności powszechnym sposobem kontaktu z klientami sklepu.
- (57) **Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt II. sentencji decyzji.**

Ad III. Rozstrzygnięcie o karze pieniężnej

- (58) Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy.
- (59) Stosownie do art. 106 ust. 3 pkt 3 uokik obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 uokik, oblicza się jako sumę udokumentowanych przychodów uzyskanych w roku obrotowym w szczególności ze sprzedaży produktów, towarów lub materiałów, przychodów finansowych oraz przychodów z działalności realizowanej na podstawie statutu lub innego dokumentu określającego zakres działalności przedsiębiorcy, a także wartości uzyskanych przez przedsiębiorcę dotacji przedmiotowych.
- (60) Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2020 r., który wyniósł [...] zł (słownie: [...]). Maksymalny wymiar kary, jaką można nałożyć na Przedsiębiorcę, na podstawie przepisów uokik, za każdą stwierdzoną przez Prezesa Urzędu w niniejszej decyzji praktykę wynosi [...] zł - tj. 10% całkowitego obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r.
- (61) Wysokość przychodu Przedsiębiorcy osiągniętego w 2020 r. Prezes Urzędu ustalił na podstawie informacji udzielonych przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Dąbrowie Górniczej.
- (62) Kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorcę za stosowanie praktyk, o których mowa w pkt I. sentencji decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim rodzaj i zakres naruszonych przez Przedsiębiorcę przepisów prawa, jak również ich negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania tego środka represji.
- (63) Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma

obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

- (64) Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie naruszenia przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia. Wskazać należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą, tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości.

Umyślność i nieumyślność działania przedsiębiorcy

- (65) Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej.
- (66) Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na umyślne naruszenie przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy.
- (67) W ocenie Prezesa Urzędu Przedsiębiorca posiadał wiedzę na temat tego, że zakwestionowane postanowienia naruszają interesy konsumentów. Należy bowiem podkreślić, że przedmiotem przeważającej działalności Przedsiębiorcy jest sprzedaż na odległość. Równocześnie, wiedzę na temat niedozwolonych praktyk Przedsiębiorca mógł czerpać z dostępnego orzecznictwa zarówno Prezesa UOKiK, jak i orzecznictwa sądowego. Istotna jest także okoliczność, iż przed wszczęciem postępowania administracyjnego Prezes Urzędu zwracał Przedsiębiorcy uwagę na niezgodną z prawem treść Regulaminu sklepu internetowego oraz naruszenie obowiązków informacyjnych. Należy także zauważyć, że kształtowanie treści umowy zawieranej z konsumentami oraz konstruowanie zawartości strony internetowej sklepu nie jest przypadkowe. Nie jest też efektem spontanicznych działań. Przeciwnie, w przekonaniu Prezesa UOKiK, każde postanowienie Regulaminu oraz fragment strony, są szczegółowo analizowane i dobierane pod kątem wywoływanych nim skutków. Doświadczenie życiowe wskazuje, że konstruowanie warunków umów poprzedzone jest szczegółową analizą prawną tworzonych postanowień oraz analizą skutków, jakie one wywołują. Trudno zatem uznać, że stosowany przez Przedsiębiorcę Regulamin oraz treść strony internetowej sklepu, stworzone były przypadkowo i niecelowo.

- (68) Mając na uwadze wskazane powyżej okoliczności, Prezes Urzędu uznał, że naruszenia określone w punkcie I. sentencji decyzji były umyślne.
- (69) Umyślność została wymieniona w art. 111 ust. 4 pkt 1 lit. d) w zw. ust. 2 uokik jako okoliczność obciążająca, którą należy uwzględnić ustalając wysokość kary pieniężnej. W związku z tym okoliczność ta nie zostanie uwzględniona przy obliczaniu kwoty bazowej, zostanie natomiast uwzględniona jako okoliczność obciążająca, co będzie wskazane w dalszej części decyzji.
- (70) Spełniona została również przesłanka warunkująca możliwość nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorcę skoro nawet nieumyślne naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik jest wystarczającą podstawą dla zastosowania sankcji, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik.

Ad III.[1]

- (71) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I.[1] A. sentencji decyzji.
- (72) Wskazana praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu, jednakże rzutowała lub też mogła rzutować na etap jego wykonywania.
- (73) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy było działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie w Regulaminie postanowienia niezgodnego z prawem oraz w konsekwencji utrudnianie konsumentom korzystania z zagwarantowanych im ustawowo praw. Na skutek stosowania tej praktyki konsumenci mogli pozostawać w błędnym przekonaniu, że Przedsiębiorca nie miał obowiązku pokrycia kosztów przesyłki wadliwej rzeczy. Pomimo zachowania należytej staranności i zapoznania się z treścią Regulaminu sklepu internetowego, konsumenci mogli stosując się do jego postanowień, nie skorzystać w pełni z przysługujących im praw bądź też w ogóle zaniechać ich dochodzenia. W efekcie, choć zakwestionowana regulacja była nieważna, mogła wpłynąć na decyzje i zachowanie konsumentów, powodując straty finansowe.
- (74) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.[1]A. sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datę końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie praktyki miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (75) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w pkt I.[1]A. sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (76) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.

- (77) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (78) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (79) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu stosowania praktyki wskazanej w pkt I.[1]A. sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (80) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[1].**

Ad III.[2]

- (81) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I.[1] B. sentencji decyzji.
- (82) Wskazana praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu, jednakże rzutowała lub też mogła rzutować na etap jego wykonywania.
- (83) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy było działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie w Regulaminie postanowienia niezgodnego z prawem oraz w konsekwencji utrudnianie konsumentom korzystania z zagwarantowanych im ustawowo praw. Na skutek stosowania tej praktyki konsumenci mogli pozostawać w błędnym przekonaniu, że Przedsiębiorca w każdym wskazanym w Regulaminie przypadku nie ponosił odpowiedzialności z tytułu rękojmi. Pomimo zachowania należytej staranności i zapoznania się z treścią Regulaminu sklepu internetowego, konsumenci mogli stosując się do jego postanowień, nie skorzystać w pełni z przysługujących im praw bądź też w ogóle zaniechać ich dochodzenia. W efekcie, choć zakwestionowana regulacja była nieważna, mogła wpłynąć na decyzje i zachowanie konsumentów, powodując straty finansowe.
- (84) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.[1]B. sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datą końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie praktyki miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.

- (85) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w pkt I.[1]B. sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (86) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (87) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (88) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (89) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu stosowania praktyki wskazanej w pkt I.[1]B. sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (90) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[2].**

Ad III.[3].

- (91) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I.[1]C. sentencji decyzji.
- (92) Wskazana praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu, jednakże rzutowała lub też mogła rzutować na etap jego wykonywania.
- (93) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy było działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie w Regulaminie postanowienia niezgodnego z prawem oraz w konsekwencji utrudnianie konsumentom korzystania z zagwarantowanych im ustawowo praw. Na skutek stosowania tej praktyki konsumenci mogli pozostawać w błędnym przekonaniu, że Przedsiębiorca we wskazanym w Regulaminie przypadku nie ponosił odpowiedzialności z tytułu rękojmi. Pomimo zachowania należytej staranności i zapoznania się z treścią Regulaminu sklepu internetowego, konsumenci mogli stosując się do jego postanowień, nie skorzystać w pełni z przysługujących im praw bądź też w ogóle zaniechać ich dochodzenia. W efekcie, choć zakwestionowana regulacja była nieważna, mogła wpłynąć na decyzje i zachowanie konsumentów, powodując straty finansowe.
- (94) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.[1]C. sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datę końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie praktyki miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok.

Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.

- (95) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w pkt I.[1]C. sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (96) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (97) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (98) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (99) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu stosowania praktyki wskazanej w pkt I.[1]C. sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (100) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[3].**

Ad III.[4].

- (101) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyk, o których mowa w pkt I.[1]D. i I.[1].E. sentencji decyzji. W tym miejscu należy wyjaśnić, że Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu jednej kary pieniężnej z tytułu stosowania tych praktyk, gdyż oba postanowienia dotyczą terminu zwrotu środków pieniężnych w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość - zakwestionowana treść normatywna jest tożsama.
- (102) Wskazane praktyki ujawniły się na etapie zawierania kontraktu, jednakże rzutowały lub też mogły rzutować na etap jego wykonywania.
- (103) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy było działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie w Regulaminie postanowienia niezgodnego z prawem oraz w konsekwencji utrudnianie konsumentom korzystania z zagwarantowanych im ustawowo praw. Na skutek stosowania tych praktyk konsumenci mogli pozostawać w błędnym przekonaniu co do terminu zwrotu przez Przedsiębiorcę pieniędzy w przypadku odstąpienia od umowy. Pomimo zachowania należytej staranności i zapoznania się z treścią Regulaminu sklepu internetowego, konsumenci mogli stosując się do jego postanowień, nie skorzystać w pełni z przysługujących im praw bądź też w ogóle zaniechać ich dochodzenia, w tym w szczególności w zakresie żądania zapłaty odsetek ustawowych w związku z przekroczeniem ustawowego terminu zwrotu środków. I

choć różnica pomiędzy terminem ustawowym a wynikającym z Regulaminu nie była sama w sobie znaczna, to kalkulacja kary powinna uwzględniać okoliczności związane ze stosowaniem ocenianych praktyk. W szczególności należy podkreślić wprowadzone przez Przedsiębiorcę obostrzenia dotyczące terminu zapłaty za rzecz nabytą przez konsumenta - zgodnie z § 6 ust. 4 Regulaminu Przedsiębiorca uprawniony był do odrzucenia zamówienia, w przypadku gdy w czasie 24 godzin od jego złożenia nie został odnotowany przelew w należytej wysokości. Daleko idące uprawnienia Przedsiębiorcy w powyższym zakresie i wynikające z nich skutki dla konsumentów, w porównaniu ze swobodą, z jaką Przedsiębiorca podchodził do własnych obowiązków ustawowych dotyczących rozliczeń z konsumentami, przemawiają za nałożeniem kary we wskazanej poniżej wysokości.

- (104) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w pkt I.[1]D. i I.[1].E. sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres ich stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datą końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie praktyk miało charakter stały i trwały przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względu na epidemiczne z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania praktyk przez Przedsiębiorcę powoduje, że ich skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (105) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyk, o których mowa w pkt I.[1]D. i I.[1].E. sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (106) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyk przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (107) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (108) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (109) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu stosowania praktyk wskazanych w pkt I.[1]D. I.[1].E. sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (110) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[4].**
Ad III.[5].

- (111) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I.[1]F. sentencji decyzji.
- (112) Wskazana praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu, jednakże rzutowała lub też mogła rzutować na etap jego wykonywania.
- (113) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy było działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie w Regulaminie postanowienia niezgodnego z prawem oraz w konsekwencji utrudnianie konsumentom korzystania z zagwarantowanych im ustawowo praw. Na skutek stosowania tej praktyki konsumenci mogli pozostawać w błędnym przekonaniu co do praw i obowiązków stron umowy w przypadku odstąpienia od niej przez konsumenta. Pomimo zachowania należytej staranności i zapoznania się z treścią Regulaminu sklepu internetowego, konsumenci mogli stosując się do jego postanowień, nie skorzystać w pełni z przysługujących im praw bądź też w ogóle zaniechać ich dochodzenia. W efekcie, choć zakwestionowana regulacja była nieważna, mogła wpłynąć na decyzje i zachowanie konsumentów, powodując straty finansowe.
- (114) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.[1]F. sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datą końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie praktyki miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (115) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w pkt I.[1]F. sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (116) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (117) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (118) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (119) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu stosowania praktyki wskazanej w pkt I.[1]F. sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

(120) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[5].**

Ad III.[6].

- (121) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I.[1]G. sentencji decyzji.
- (122) Wskazana praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu, jednakże rzutowała lub też mogła rzutować na etap jego wykonywania.
- (123) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy było działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie w Regulaminie postanowienia niezgodnego z prawem oraz w konsekwencji utrudnianie konsumentom korzystania z zagwarantowanych im ustawowo praw. Na skutek stosowania tej praktyki konsumenci mogli pozostawać w błędnym przekonaniu co do praw i obowiązków stron umowy w przypadku odstąpienia od niej przez konsumenta. Pomimo zachowania należytej staranności i zapoznania się z treścią Regulaminu sklepu internetowego, konsumenci mogli stosując się do jego postanowień, nie skorzystać w pełni z przysługujących im praw bądź też w ogóle zaniechać ich dochodzenia. W efekcie, choć zakwestionowana regulacja była nieważna, mogła wpłynąć na decyzje i zachowanie konsumentów, powodując straty finansowe.
- (124) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.[1]G. sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datą końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie praktyki miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (125) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w pkt I.[1]G. sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (126) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (127) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (128) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (129) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu stosowania praktyki wskazanej w pkt I.[1]G. sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765

zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

(130) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[6].**

Ad III.[7].

- (131) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I.[1]H. sentencji decyzji.
- (132) Wskazana praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu, jednakże rzutowała lub też mogła rzutować na etap jego wykonywania.
- (133) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy było działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie w Regulaminie postanowienia niezgodnego z prawem oraz w konsekwencji utrudnianie konsumentom korzystania z zagwarantowanych im ustawowo praw. Na skutek stosowania tej praktyki konsumenci mogli pozostawać w błędnym przekonaniu co do praw i obowiązków stron umowy w przypadku odstąpienia od niej przez konsumenta. Pomimo zachowania należytej staranności i zapoznania się z treścią Regulaminu sklepu internetowego, konsumenci mogli stosując się do jego postanowień, nie skorzystać w pełni z przysługujących im praw bądź też w ogóle zaniechać ich dochodzenia. W efekcie, choć zakwestionowana regulacja była nieważna, mogła wpłynąć na decyzje i zachowanie konsumentów, powodując straty finansowe.
- (134) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.[1]H. sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datą końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie praktyki miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (135) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w pkt I.[1]H. sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (136) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.
- (137) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.

- (138) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (139) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu stosowania praktyki wskazanej w pkt I.[1]H. sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (140) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[7].**

Ad III.[8].

- (141) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I.[1]I. sentencji decyzji.
- (142) Wskazana praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu, jednakże rzutowała lub też mogła rzutować na etap jego wykonywania.
- (143) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Przedsiębiorcy było działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie w Regulaminie postanowienia niezgodnego z prawem oraz w konsekwencji utrudnianie konsumentom korzystania z zagwarantowanych im ustawowo praw. Na skutek stosowania tej praktyki konsumenci mogli pozostawać w błędnym przekonaniu co do praw i obowiązków stron umowy w przypadku odstąpienia od niej przez konsumenta. Pomimo zachowania należytej staranności i zapoznania się z treścią Regulaminu sklepu internetowego, konsumenci mogli stosując się do jego postanowień, nie skorzystać w pełni z przysługujących im praw bądź też w ogóle zaniechać ich dochodzenia. W efekcie, choć zakwestionowana regulacja była nieważna, mogła wpłynąć na decyzje i zachowanie konsumentów, powodując straty finansowe.
- (144) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.[1]I. sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datą końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie praktyki miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (145) Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w pkt I.[1]I. sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 2.887,94 zł.
- (146) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.

- (147) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (148) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (149) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu stosowania praktyki wskazanej w pkt I.[1]I. sentencji decyzji ustalono w wysokości 4.765 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (150) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[8].**

Ad III.[9]

- (151) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I.[2] sentencji decyzji.
- (152) Wskazana praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu, jednakże mogła rzutować na etap jego wykonywania.
- (153) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest w przypadku praktyki wymienionej w pkt I.[2] sentencji decyzji umiarkowany. Naruszenie przez Przedsiębiorcę obowiązku informacyjnego jest niewątpliwie praktyką szkodliwą dla interesów konsumentów i stanowi wyraz lekceważenia przez Przedsiębiorcę nakładanych na niego obowiązków przez ustawodawcę. Niemniej jednak na skutek stosowania tej praktyki konsumenci mogli nie ponieść bezpośredniego uszczerbku finansowego, co wpływa na łagodniejszą ocenę z punktu widzenia wysokości nakładanej na Przedsiębiorcę kary. Mając na względzie powyższe, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w pkt I.[2] sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 1.443,97 zł.
- (154) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.[2] sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r., a datą końcową dzień 6 sierpnia 2021 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie praktyki miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (155) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.

- (156) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (157) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (158) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu stosowania praktyki wskazanej w pkt I.[2] sentencji decyzji ustalono w wysokości 2.383 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (159) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[9].**

Ad III.[10]

- (160) Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I.[3] sentencji decyzji.
- (161) Wskazana praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu, jednakże mogła rzutować na etap jego wykonywania.
- (162) Prezes Urzędu uznał, że stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest w przypadku praktyki wymienionej w pkt I.[3] sentencji decyzji umiarkowany. Naruszenie przez Przedsiębiorcę obowiązku informacyjnego jest niewątpliwie praktyką szkodliwą dla interesów konsumentów i stanowi wyraz lekceważenia przez Przedsiębiorcę nakładanych na niego obowiązków przez ustawodawcę. Niemniej jednak na skutek stosowania tej praktyki konsumenci mogli nie ponieść bezpośredniego uszczerbku finansowego, co wpływa na łagodniejszą ocenę z punktu widzenia wysokości nakładanej na Przedsiębiorcę kary. Mając na względzie powyższe, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary za stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w pkt I.[3] sentencji decyzji, w wysokości [...] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r., tj. 1.443,97 zł.
- (163) Ustalając wysokość kary wymierzonej w zakresie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I.[3] sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres jej stosowania. Zgodnie z treścią Regulaminu zamieszczonego na stronie sklepu internetowego frankshop.pl datę początkową stanowi w tym przypadku dzień 26 lutego 2020 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie praktyki miało charakter stały i trwało przez stosunkowo długi czas tj. ponad rok. Biorąc pod uwagę rosnącą powszechność korzystania przez konsumentów z internetowych platform zakupowych - zwłaszcza w związku z ograniczeniami możliwości korzystania ze względów epidemicznych z oferty sklepów stacjonarnych - czas stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę powoduje, że jej skutki mogły dotyczyć znacznej liczby konsumentów.
- (164) Prezes Urzędu uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki przez Przedsiębiorcę będące skutkiem zmiany podmiotu prowadzącego sklep internetowy i obniżył z tego tytułu kwotę bazową o 5 %.

- (165) Jednocześnie Prezes Urzędu wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Przedsiębiorcę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o 20 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 20-21 decyzji) uzasadnia jej podwyższenie o 50 %.
- (166) Ostatecznie, po uwzględnieniu wskazanych wyżej okoliczności, kwota bazowa podwyższona została o 65 %.
- (167) W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu stosowania praktyki wskazanej w pkt I.[3] sentencji decyzji ustalono w wysokości 2.383 zł, co stanowi [...] % obrotu Przedsiębiorcy i [...] % maksymalnego wymiaru kary. Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.
- (168) **Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III.[10].**
- (169) Nakładając niniejszą decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów uokik Prezes Urzędu kierował się przesłankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 uokik. Kary w powyższej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do okresu, stopnia zawinienia oraz okoliczności naruszenia przepisów uokik, zaś ich wysokość może być na tyle dolegliwa dla Przedsiębiorcy, że skutecznie zapobiegnie podobnym naruszeniom w przyszłości (prewencja indywidualna). Kary nakładane przez Prezesa Urzędu na Przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służą podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić także uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców świadczących usługi na rzecz konsumentów, że za stosowanie praktyk naruszających interesy konsumentów, mogą ponieść dotkliwą sankcję finansową (prewencja ogólna).
- (170) **Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie III. sentencji Decyzji.**
- (171) **Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiszczyć w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.**

Ad IV. Nałożenie przez Prezesa Urzędu na Przedsiębiorcę obowiązku zwrotu kosztów postępowania

- (172) Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść **koszty postępowania**. Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

- (173) Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, dalej: kpa) do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 tej ustawy, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie zaś z art. 264 § 1 ww. ustawy jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.
- (174) W pkt. I. sentencji decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez Przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 uokik. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik pozwalająca na obciążenie Przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w łącznej kwocie 59 zł związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją ze stroną niniejszego postępowania.
- (175) **Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie IV. sentencji Decyzji.**
- (176) **Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.**

Pouczenia:

- (1) Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm., dalej: kpc) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury UOKiK w Katowicach, ul. Kościuszki 43, 40-048 Katowice.
- (2) W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV. sentencji decyzji, na podstawie art. 264 § 2 kpa w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 uokik w zw. z art. 479³² § 1 i § 2 kpc, stronie przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury UOKiK w Katowicach ul. Kościuszki 43, 40-048 Katowice.
- (3) Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 755 ze zm., dalej: uksc), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu - w kwocie 500 zł.
- (4) Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 uksc, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie fizycznej, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ich ponieść bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny. Do wniosku o zwolnienie od kosztów sądowych powinno być dołączone oświadczenie obejmujące szczegółowe dane o stanie rodzinnym, majątku, dochodach i źródłach utrzymania osoby ubiegającej się o zwolnienie od kosztów.
- (5) Zgodnie z art. 105 ust. 1 i 2 uksc, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona

lub już się toczy. Osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w siedzibie tego sądu, może złożyć wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania.

- (6) Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.
- (7) Osoba fizyczna, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ponieść kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny.
- (8) Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.
- (9) Osoba fizyczna, która nie ma miejsca zamieszkania w siedzibie tego sądu, może złożyć wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania, który niezwłocznie przesyła ten wniosek sądowi właściwemu.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Katowicach
Maciej Frągsztajn