



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
W WARSZAWIE**

RWA-61-8/05/MP

Warszawa, dn. 23 grudnia 2005 r.

DECYZJA Nr RWA – 40/2005

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie Pana Marka Skorzyńskiego prowadzącego działalność gospodarczą w Warszawie pod nazwą HARDWAX, polegające na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej i pełnej informacji poprzez:

- I. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez niepoinformowanie konsumentów o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany;
- II. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez niepoinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni;
- III. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez niepoinformowanie konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji;
- IV. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez brak potwierdzenia na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia, informacji o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy,

istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji;

- V. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), poprzez nieokreślenie w „Regulaminie” trybu postępowania reklamacyjnego;

- i stwierdza się zaniechanie stosowania ww. praktyk z dniem 10 czerwca 2005 r.

UZASADNIENIE

W ramach przeprowadzonej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kontroli witryn internetowych, za pośrednictwem których zawierane są z konsumentami umowy sprzedaży sprzętu i oprogramowania komputerowego, wnikliwej analizie poddana została treść zapisów zawartych na stronach internetowych przedsiębiorcy – Pana Marka Skorzyńskiego prowadzącego działalność gospodarczą w Warszawie pod nazwą HARDWAX (dalej: HARDWAX lub Przedsiębiorca) – www.hardwax.pl.

Dokonując analizy informacji zawartych na witrynie internetowej Przedsiębiorcy, Prezes Urzędu miał w szczególności na względzie, iż umowy zawierane z konsumentami na odległość podlegają szczególnemu reżimowi prawnemu wynikającemu z ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.; dalej także: ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów), jak również z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.). Umowy zawierane bowiem z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności elektronicznego formularza zamówienia, podlegają szczególnej regulacji prawnej, gdy kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. Przedmiotem kontroli przeprowadzanej przez Prezesa Urzędu było również ustalenie, czy kierowana przez Przedsiębiorcę do konsumentów oferta spełnia wymogi określone w przepisach ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.; dalej także: ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej).

W toku przeprowadzonej kontroli Prezes Urzędu ustalił, iż witryna internetowa, za pośrednictwem której HARDWAX prowadzi działalność gospodarczą, nie spełnia wymogów określonych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, jak również w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Konsument nie jest także informowany o przysługujących mu uprawnieniach wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, a również taki obowiązek wynika ze wskazanej ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 27 maja 2005 r. wszczęte zostało z urzędu – w imieniu Prezesa Urzędu – postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez HARDWAX praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez:

- 1) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na poinformowaniu konsumentów o organie,

- który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na poinformowaniu konsumentów o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
 - 3) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na poinformowaniu konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
 - 4) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na potwierdzeniu na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia, informacji o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
 - 5) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, polegającego na określeniu w „Regulaminie” trybu postępowania reklamacyjnego, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu przedmiotowego postępowania z dnia 27 maja 2005 r. oraz wezwaniu do przekazania informacji i dokumentów, HARDWAX w piśmie z dnia 10 czerwca 2005 r. poinformował, iż podjął działania mające na celu wyeliminowanie wskazanych przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości. Przedsiębiorca wskazał, iż wszystkie braki zostały uzupełnione w dniu 10 czerwca 2005 r. HARDWAX wskazał, iż do „Regulaminu” wprowadzone zostały postanowienia wskazujące konsumentowi organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, numer, pod którym działalność gospodarcza została zarejestrowana, miejsce i sposób składania reklamacji oraz tryb postępowania reklamacyjnego, jak również zapisy informujące konsumenta o prawie odstąpienia od umowy oraz o potwierdzaniu przez HARDWAX warunków zawartej z konsumentem umowy. W ocenie Przedsiębiorcy, zmiany wprowadzone do „Regulaminu” pozwoliły wyeliminować wszelkie uchybienia, a tym samym dostosować witrynę internetową do wymogów sformułowanych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów, w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną, jak również poinformować konsumentów o uprawnieniach przysługujących im z mocy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Prezes Urzędu uznając, iż wszystkie niezbędne dla rozstrzygnięcia sprawy kwestie zostały wyjaśnione, pismem z dnia 1 sierpnia 2005 r. poinformował stronę o zakończeniu postępowania dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami postępowania.

W dniu 19 sierpnia 2005 r. w siedzibie Delegatury UOKiK w Warszawie stawił się Pan

Marek Skorzyński prowadzący działalność gospodarczą w Warszawie pod nazwą HARDWAX, w celu zapoznania się z materiałem dowodowym zebrany w aktach postępowania.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Przedmiotem działalności gospodarczej prowadzonej w Warszawie przez Pana Marka Skorzyńskiego pod nazwą HARDWAX jest świadczenie za pomocą witryny internetowej www.hardwax.pl usług sprzedaży m.in. sprzętu i oprogramowania komputerowego. Działalność ta podlega reżimowi ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Analiza zawartych na stronach internetowych HARDWAX danych umożliwiających konsumentowi zapoznanie się z ofertą przedstawioną przez przedsiębiorcę wykazała, iż witryna nie spełnia wymogów określonych w przywołanych powyżej ustawach. Przedsiębiorca nie wskazuje organu, który zarejestrował jego działalność, a także numeru, pod którym prowadzona przez HARDWAX działalność gospodarcza została zarejestrowana. Artykuł 14 „Zasad realizacji zamówień oraz regulamin serwisu hardwax.pl” wskazywał jedynie, że „Właścicielem serwisu Hardwax.pl jest firma Hardwax Marek Skorzyński, mieszcząca się w Warszawie 02-776, ul. Miklaszewskiego 12/66”. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynikało, iż HARDWAX również nie informuje konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy. Strony internetowe Przedsiębiorcy nie zawierają uregulowań wskazujących konsumentowi miejsce oraz sposób składania reklamacji, jak również informujących konsumenta o trybie postępowania reklamacyjnego w przypadku stwierdzenia niezgodności zakupionego towaru z umową. Opracowany przez HARDWAX link „Zasady odpowiedzialności gwarancyjnej oraz tryb postępowania reklamacyjnego” zawiera wyłącznie uregulowania dotyczące zasad korzystania przez konsumenta z uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego (linki: „Tryb zgłaszania reklamacji oraz warunki serwisowe”, „Odmowa przyjęcia towaru do serwisu”, „Terminy serwisowe”, „Tryb wydania towaru z serwisu”, „Prawo do wymiany towaru”, „Utrata praw gwarancyjnych”, „Wylączenia z gwarancji”). W opracowanym przez HARDWAX „Regulaminie” nie ma żadnych postanowień wskazujących, czy Przedsiębiorca potwierdza konsumentowi na piśmie istotne warunki świadczenia oraz jego przedmiot.

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego, HARDWAX pismem z dnia 10 czerwca 2005 r. poinformował, iż usunął wszelkie wskazane przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości. Przedsiębiorca zamieścił w art. 14 „Regulaminu” „Informacje rejestrowe firmy Hardwax” i nadał im następującą treść: „Firma Hardwax Marek Skorzyński, będąca właścicielem serwisu internetowego Hardwax.pl zarejestrowana jest pod numerem 177532 w ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta m. st. Warszawy. Adres zakładu głównego: 02-776 Warszawa ul. Miklaszewskiego 12/66. Adres wykonywania działalności (biuro handlowe dla klientów): 02-736 Warszawa ul. Wróbla 43, REGON 012394538, NIP 951-164-02-25”.

Ponadto, HARDWAX wskazał, iż w art. 11 „Regulaminu” zamieszczone zostało postanowienie informujące konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od zawartej z Przedsiębiorcą umowy („Prawo odstąpienia od umowy przez konsumenta”). W myśl przywołanego zapisu, „Produkty zakupione na odległość tj. poza lokalem firmy Hardwax, zgodnie z Ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, można zwrócić w terminie do 10 dni od odbioru towaru bez podania przyczyn, składając stosowne

oświadczenie. (...) Termin dziesięciodniowy, w którym konsument może odstąpić od umowy, liczy się od momentu wydania towaru. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abyśmy mogli przyjąć zwrot towaru, nie może on nosić jakichkolwiek śladów użytkowania lub uszkodzeń, musi być dołączone do niego otrzymane opakowanie. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Do zwracanego towaru należy dołączyć kserokopię oryginału faktury VAT lub oryginał paragonu fiskalnego, w zależności od wystawionego przy sprzedaży dokumentu. Towar odsyła lub dostarcza klient na koszt własny do biura handlowego Hardwax – 02-736 Warszawa, ul. Wróbla 43. Gwarantujemy zwrot należności drogą przelewu bankowego w pełnej kwocie wartości towaru na wskazane przez zamawiającego konto. Firma Hardwax nie zwraca kosztów dostarczenia towaru do klienta. Zgodnie z art.10 ust.3 pkt. 2 w/w ustawy, to jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadku "zapisanych na nośnikach programów komputerowych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania". Poniżej art. 11 „Regulaminu” Przedsiębiorca zamieścił link „Zobacz pełen tekst ustawy”, który odsyła do zapisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

HARDWAX odnosząc się do zarzutu nieinformowania konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji jak również o trybie postępowania reklamacyjnego wskazał, iż do „Regulaminu” wprowadzone zostały uregulowania, które – obok dotychczasowych dotyczących zakresu uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego – wskazują konsumentowi na tryb postępowania w przypadku stwierdzenia niezgodności zakupionego towaru z zawartą z Przedsiębiorcą umową. Zgodnie z zapisami zawartymi w art. 6 „Regulaminu”, „Wszystkie towary sprzedawane przez firmę Hardwax są fabrycznie nowe, objęte gwarancją Hardwax lub gwarancjami producentów. Gwarancja producenta - towary objęte gwarancją producenta serwisowane są przez autoryzowane serwisy na warunkach określonych przez producenta. Firma Hardwax dołącza do sprzedawanego towaru kartę gwarancyjną producenta. Okres gwarancji na każdy z towarów w ofercie Hardwax ustalany jest przez producenta. Gwarancja firmy Hardwax – towary objęte gwarancją Hardwax serwisowane są poprzez serwisy dystrybutorów i dostawców sprzętu za pośrednictwem firmy Hardwax. Udzielana gwarancja przez firmę Hardwax wynosi 12 miesięcy od daty sprzedaży towaru, chyba że producent zaoferował dłuższy okres gwarancyjny”. W dalszej części art. 6 „Regulaminu” Przedsiębiorca informuje, iż „Gwarancja na dany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. W przypadku stwierdzenia wad technicznych zakupionego towaru kupujący ma prawo go reklamować w ramach uprawnień wynikających z gwarancji, w ramach uprawnień wynikających z rękojmi lub na zasadach zgodnych z ustawą z dn. 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu Cywilnego”. Z kolei stosownie do zapisów art. 7 „Regulaminu” – „Uprawnienia kupującego wynikające z niezgodności towaru z umową”, „Stosownie do zapisów art.8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać od firmy Hardwax doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia. Jeżeli firma Hardwax, po otrzymaniu od kupującego żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, nie ustosunkuje się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznała je za uzasadnione.

Jeżeli kupujący, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia". Należy wskazać, iż pod treścią art. 10 „Regulaminu” HARDWAX zamieścił link odsyłający do pełnego tekstu ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Pismem z dnia 10 czerwca 2005 r. HARDWAX poinformował również, iż do „Regulaminu” wprowadzone zostało w art. 12 postanowienie wskazujące, iż „Kupujący jest informowany na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia o informacjach o których mowa w art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Informacje te znajdują się na dołączonej do towaru ulotce informacyjnej dotyczącej praw klienta”.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

W myśl art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Zgodnie natomiast z art. 23a ust. 2 przywołanej ustawy, „za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”.

Na mocy ww. uregulowań, zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na bezprawnych działaniach przedsiębiorców. Tworząc w art. 23a ust. 2 ww. ustawy katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany w przedmiotowym zapisie katalog ma charakter przykładowy. Zgodnie z uzasadnieniem projektu rządowego ustawy z dnia 5 lipca 2002 r., nowelizującej ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów, „*Same przepisy art. 23a – 23d nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów*” (druk sejmowy nr 366, s. 20). Przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w przeważającej mierze mają charakter procesowy. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia stwierdzenia praktyki znajdują się natomiast w innych ustawach. Prezes Urzędu, wydając decyzje, o których mowa w art. 23c i 23d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, winien zatem stosować przepisy innych ustaw i na ich podstawie oceniać, czy działania przedsiębiorcy miały charakter bezprawny.

W celu zastosowania normy wyinterpretowanej z treści art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu musi więc wykazać, iż działania przedsiębiorcy spełniają łącznie trzy przesłanki:

- a) są bezprawne,
- b) godzą w interesy konsumentów,
- c) interesy konsumentów, w które godzą zakwestionowane działania przedsiębiorcy, mają charakter zbiorowy.

Odnosząc powyższe uwagi do praktyk stosowanych przez HARDWAX, należy

wskazać, że bezprawność podejmowanych przez Przedsiębiorcę działań wynika z niedostosowania witryny internetowej, za pośrednictwem której dochodzi do zawierania z konsumentami umów, do wymogów określonych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów, w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną jak również nieinformowanie konsumentów o przysługujących im na mocy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej uprawnieniach.

Mając powyższe na względzie Prezes Urzędu wskazuje, iż stosownie do zapisów zawartych w art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca zawierający z konsumentami umowy na odległość zobowiązany jest do poinformowania konsumenta przy użyciu środka porozumiewania się na odległość w szczególności o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany.

Należy podkreślić, iż szeroko ujęty w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązek informacyjny jest jednym z filarów ochronnego reżimu umowy zawieranej na odległość. Należy bowiem mieć na względzie, iż zasadą jest udzielanie informacji przez przedsiębiorcę w sposób nieprzymuszony, nie zaś tylko umożliwienie konsumentowi jej uzyskania, w razie inicjatywy konsumenta. Z tego też względu, w ocenie Prezesa Urzędu, nie stanowi należytego zabezpieczenia interesów konsumenta możliwość skontaktowania się z Przedsiębiorcą (telefonicznie, wysyłając faks lub e-mail), w celu uzyskania informacji niedostępnych na stronach HARDWAX. Prezes Urzędu ma również na względzie, iż stosownie do zapisów art. 9 ust. 1 ww. ustawy, propozycja zawarcia umowy jest momentem granicznym, oznaczeniem najpóźniejszego terminu, kiedy ma nastąpić udzielenie konsumentowi informacji.

Należy wskazać również, iż stosownie do zapisów art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca zobowiązany jest do wskazania konsumentowi miejsca i sposobu składania reklamacji. Niedopełnienie przez HARDWAX obowiązku poinformowania konsumenta o sposobie składania reklamacji spowodowało jednocześnie, w ocenie Prezesa Urzędu, naruszenie ciążącego na Przedsiębiorcy obowiązku wskazanego w art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. W myśl bowiem powyższego przepisu, usługodawca, tj. m.in. osoba fizyczna, która prowadząc działalność zarobkową świadczy usługi drogą elektroniczną, zobowiązany jest do określenia w regulaminie świadczenia usług, w szczególności trybu postępowania reklamacyjnego. Prawo złożenia reklamacji służyć ma zapewnieniu możliwości wystąpienia nabywcy określonego towaru do sprzedawcy w przypadku, gdy zakupiony towar jest niezgodny z umową, w rozumieniu przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Niepoinformowanie o miejscu i sposobie składania reklamacji może powodować, że konsument nie wie, jakie czynności należy wykonać oraz gdzie należy się zwrócić, by wnoszona przez niego reklamacja została rozpatrzona. Pamiętać należy, iż stosownie do zapisów art. 8 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Jeżeli kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Podkreślenia wymaga, iż kupujący traci uprawnienie do żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową, jeśli przed

upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności tego towaru z zawartą umową nie zawiadomi sprzedawcy, a w każdym przypadku uprawnienie to wygasa z upływem dwóch lat od wydania rzeczy.

Ponieważ HARDWAX nie informuje o trybie postępowania reklamacyjnego, konsument nie jest w pełni świadomy swoich praw wynikających z zawartej z przedsiębiorcą umowy sprzedaży, co uznać można za praktykę godzącą w jego interesy. Przedsiębiorca zawarł na swoich stronach internetowych jedynie informacje wskazujące konsumentowi na możliwość skorzystania z uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego załączonego do zakupionego towaru. Przedsiębiorca nie informuje jednak, że gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza wskazanych powyżej uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Przedsiębiorca nie wskazując, iż konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od dnia otrzymania przesyłki nie dopełnił obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. W myśl przywołanego uregulowania, konsument powinien zostać poinformowany, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3 ww. ustawy. Mając powyższe na względzie, HARDWAX powinien poinformować konsumenta o możliwości odstąpienia od umowy (bez podania przyczyny), poprzez złożenie pisemnego oświadczenia oraz wysłanie go Przedsiębiorcy przed upływem 10 dni od dnia otrzymania przesyłki z zamówionym towarem. HARDWAX powinien również wskazać konsumentowi, stosownie do uregulowań zawartych w art. 10 ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, iż prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi, jeżeli usunie on oryginalne opakowanie z nagrania zapisanego na nośnikach programów komputerowych.

Należy również podkreślić, iż HARDWAX nie potwierdzając konsumentowi na piśmie istotnych warunków świadczenia i jego przedmiotu, nie dopełnił ciążącego na nim z mocy art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązku potwierdzenia na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia, informacji o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwości świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji.

Bezprawność działania HARDWAX jest, co wykazano powyżej, wyprowadzona z naruszenia przez Przedsiębiorcę zapisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w konsekwencji czego Przedsiębiorca naruszył ciążący na nim obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji.

Prawo konsumenta do informacji, do uzyskania wiedzy o przedmiocie i warunkach transakcji (a nawet szerzej – o warunkach uczestnictwa na rynku), do uzyskania w ten sposób podstaw oceny sytuacji rynkowej i swobodnego podjęcia decyzji, a więc świadomego odgrywania na nim roli „biernego podmiotu ekonomicznego” – jest prawem zasadniczym konsumenta. Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego (por. E. Łętowska: „*Prawo umów konsumenckich*”, Wydawnictwo C.H. BECK 2002 r., s. 159 i n.). Z kolei Europejski Trybunał Sprawiedliwości w sprawie Spółki INNO (wyrok z dnia 7 marca 1990 r., C-362/88, Zb. Orz. I-667) stwierdził, że prawo

konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych.

Stwierdzenie przez Prezesa Urzędu stosowania praktyki, wymaga także wykazania, iż w wyniku jej stosowania przez przedsiębiorcę został naruszony zbiorowy interes konsumentów. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, jak i wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się do końca zidentyfikować. Oczywistym jest bowiem, iż oferta przedstawiona przez przedsiębiorcę za pomocą internetu skierowana jest do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych klientów sklepu internetowego. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów.

Rozstrzygając niniejsze postępowanie należy mieć na względzie, iż stosownie do uregulowań zawartych w art. 23e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki. Odnosząc się w sposób szczególny do charakteru decyzji Prezesa Urzędu wydawanych na podstawie art. 23e ustawy antymonopolowej, należy wyjaśnić, iż przedmiotowa decyzja wydawana jest w przypadku, gdy zachowanie przedsiębiorcy nie narusza już w dacie orzekania przepisu art. 23a ww. ustawy. Dodatkowo, należy podkreślić, iż stosownie do art. 23e ust. 3 ww. ustawy, ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 (a więc sytuacji, w której przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a ww. ustawy) spoczywa na przedsiębiorcy. Zatem, stosownie do powołanego przepisu, to przedsiębiorca obarczony jest ciężarem udowodnienia okoliczności, iż jego zachowanie przestało naruszać zakazy praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a więc uzasadniających wydanie decyzji na podstawie art. 23e w miejsce art. 23c ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego HARDWAX poinformował, iż w dniu 10 czerwca 2005 r. wprowadzone zostały zmiany, które – w ocenie Przedsiębiorcy – pozwoliły dostosować witrynę internetową do wymogów wskazanych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną. (pismo z dnia 10 czerwca 2005 r.).

HARDWAX wskazał, iż do „Regulaminu” wprowadzony został zapis (art. 14) o następującej treści: „Firma Hardwax Marek Skorzyński, będąca właścicielem serwisu internetowego *Hardwax.pl* zarejestrowana jest pod numerem 177532 w ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta m. st. Warszawy. Adres zakładu głównego: 02-776 Warszawa ul. Miklaszewskiego 12/66; Adres wykonywania działalności

(biuro handlowe dla klientów): 02-736 Warszawa ul. Wróbla 43; REGON 012394538; NIP 951-164-02-25”.

Mając na względzie, iż dodane przez HARDWAX do „Regulaminu” postanowienie sprawia, iż konsument jest poinformowany o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, Prezes Urzędu uznał, iż zarzucana HARDWAX **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów **została zaniechana w dniu 10 czerwca 2005 r.**

HARDWAX wskazał również, iż w art. 11 „Regulaminu” zawarty został zapis informujący konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy. Zgodnie z opracowanym przez Przedsiębiorcę postanowieniem, wszystkie zakupione w sklepie internetowym towary można zwrócić w terminie do 10 dni od daty ich odbioru bez podania przyczyn, składając jedynie stosowne oświadczenie. HARDWAX wskazał również konsumentowi w jaki sposób liczony jest bieg terminu na odstąpienie od umowy. Przedsiębiorca informuje również konsumentów, stosownie do zapisów art. 10 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, iż prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje jeżeli konsument usunie oryginalne opakowanie nagrania zapisanego na nośnikach programów komputerowych. Prezes Urzędu podkreśla, iż Przedsiębiorca zamieścił pod treścią art. 11 „Regulaminu” pełen tekst ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes Urzędu uznał, iż HARDWAX dopełnił ciążącego na nim z mocy art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązku, a tym samym **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów polegająca na niepoinformowaniu o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni **została zaniechana w dniu 10 czerwca 2005 r.**

HARDWAX wskazał również, iż do „Regulaminu” wprowadzone zostały zapisy informujące konsumenta o miejscu i sposobie składania reklamacji, w sytuacji, gdy zakupiony w sklepie internetowym towar okaże się niezgodny z umową, jak również postanowienia regulujące tryb postępowania reklamacyjnego. W myśl art. 7 „Regulaminu”, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. HARDWAX informuje, iż przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia. HARDWAX wskazuje również, iż brak ustosunkowania się Przedsiębiorcy do żądania konsumenta w terminie 14 dni oznacza, iż reklamacja została uwzględniona. HARDWAX informuje także w jakich sytuacjach przysługuje konsumentowi prawo do obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Należy uznać, iż kupujący jest w pełni poinformowany o nałożonych na niego obowiązkach oraz o przysługujących mu uprawnieniach. Przedsiębiorca zamieścił bowiem pod treścią art. 10 „Regulaminu”, pełny tekst ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes Urzędu uznał, iż wprowadzone przez HARDWAX zmiany w „Regulaminie” czynią zadość wymogom wskazanym w art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz w art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, **praktyki** naruszające zbiorowe interesy konsumentów zarzucane HARDWAX, polegające na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku poinformowania konsumentów o miejscu i sposobie składania

reklamacji jak również o trybie postępowania reklamacyjnego **zostały zaniechane w dniu 10 czerwca 2005 r.**

Należy również wskazać, iż HARDWAX wprowadził do „Regulaminu” postanowienie wskazujące, iż *„kupujący jest informowany na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia o informacjach o których mowa w art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Informacje te znajdują się na dołączonej do towaru ulotce informacyjnej dotyczącej praw klienta”* (art. 12 „Regulaminu”).

Wziąwszy pod uwagę treść postanowień „Regulaminu”, Prezes Urzędu uznał, iż witryna internetowa HARDWAX spełnia przesłanki wskazane w art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a mianowicie: przedsiębiorca zawierający umowy na odległość potwierdza konsumentowi na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia, informacje o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, dotyczące identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący oraz miejsca i sposobu składania reklamacji.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, iż zarzucana HARDWAX **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów **została zaniechana w dniu 10 czerwca 2005 r.**

Mając powyższe na względzie, orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

Otrzymuje:

Pan Marek Skorzyński – HARDWAX
ul. Miklaszewskiego 12/66
02-776 Warszawa