



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

Wrocław, 30 maja 2005 r.

RWR 61-2/05/JM

DECYZJA Nr 34 /2005

I. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. 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 postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Ireneuszowi Maciocha**, prowadzącemu działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży przez internet sprzętu sportowego pod nazwą **Sprzęt Tenisowy Ireneusz Maciocha z siedzibą w Szczecinie**,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się działanie ww. przedsiębiorcy, **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazaną w art. 23a powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej (www.tenis.shop.pl) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

1. brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy oraz oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą,
2. brak w witrynie sklepu internetowego umieszczone informacji dotyczących sposobu i terminu dostawy
3. brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta,
4. brak określenia sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
5. brak określenia terminu odpowiedzi na reklamację,
6. brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy,
7. brak określenia sposobu udostępniania konsumentowi treści zawartej umowy,
8. brak określenia w regulaminie warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
 - zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym,

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 5 marca 2005 r.

II. Na podstawie 105 § 1 k.p.a. w zw. z art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o *ochronie konkurencji i konsumentów* (j.t. Dz. U. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosowanie 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.),

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów :

umarza się jako bezprzedmiotowe postępowanie, wszczęte z urzędu w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem naruszenia przez **Ireneusza Maciochę**, prowadzącemu działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży przez internet sprzętu sportowego pod nazwą **Sprzęt Tenisowy Ireneusz Maciocha z siedzibą w Szczecinie**, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej (www.tenis.shop.pl) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

- brak potwierdzenia o dokonaniu zamówienia, co mogło stanowić naruszenie art. 23 a przywołanej na wstępie ustawy.

UZASADNIENIE

1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, w ramach prowadzonego w sierpniu 2004 r. postępowania sygn. akt RWR 078-70/04/ZR, skontrolował 42 witryny sklepów internetowych, oferujących do sprzedaży sprzęt sportowy, w celu wstępnego ustalenia, czy zachodzi podejrzenie stosowania przez tych przedsiębiorców, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23 a ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)”.

Analiza witryny internetowej www.tenis.shop.pl, należącej do Ireneusza Maciochy, prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży przez internet sprzętu sportowego pod nazwą Sprzęt Tenisowy Ireneusz Maciocha z siedzibą w Szczecinie, dała podstawę do podejrzenia, iż na jej stronach nie są zamieszczane wszystkie wymagane prawem informacje.

(Dowód: karta nr 4)

2. W związku z powyższym Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, postanowieniem nr 20/2005 z dnia 26 stycznia 2005 r., wszczął postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ustawy o ochronie (...), w związku z podejrzeniem naruszenia przez Ireneusza Maciochę, prowadzącego działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży przez internet sprzętu sportowego pod nazwą Sprzęt Tenisowy Ireneusz Maciocha z siedzibą w Szczecinie, zwanego dalej „przedsiębiorcą”, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej (www.tenis.shop.pl) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

1. brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy oraz oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą,
2. brak potwierdzenia o dokonaniu zamówienia,
3. brak w witrynie sklepu internetowego umieszczone informacje dotyczących sposobu i terminu dostawy
4. brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta,

5. brak określenia sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
6. brak określenia terminu odpowiedzi na reklamację,
7. brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy,
8. brak określenia sposobu udostępniania konsumentowi treści zawartej umowy,
9. brak określenia w regulaminie warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
 - zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym.

(Dowód: karta nr 1)

3. Jednocześnie postanowieniem nr 21/2005 z dnia 26 stycznia 2005 r. w poczet dowodów niniejszej sprawy zaliczono informacje uzyskane przez Prezesa Urzędu w sprawach:

1. sygn. RWR 078-70/04/ZR tj. kartę „Badanie E-Comerce-Witryny Internetowe” wypełnioną przez badającego witryny www.tenis.shop.pl,
2. sygn. RWR 402-22/04/JM tj. zaświadczenie o wpisie do ewidencji gospodarczej nr HG/000030/89.

(Dowód: karta nr 2, 4, 10)

4. W odpowiedzi na postawione zarzuty, przedsiębiorca w pismach z dnia 7 lutego 2005 r., 23 marca 2005 r., 21 kwietnia 2005 r. i 20 maja 2005 r. (daty wpływu) podał, iż dokonał zmian na stronie internetowej sklepu. W załączeniu nadesłał wydruk ze strony internetowej www.tenis.shop.pl zawierający naniesione zmiany.

(Dowód: karta nr 11-15, 20, 25, 28)

II. W toku postępowania dowodowego Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Ireneusza Maciocha został wpisany do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonych przez Prezydenta Szczecina pod numerem HG/000030/89. Przedmiotem jego działania jest m.in. handel hurtowy i detaliczny sprzętem sportowym.

(Dowód: karta nr 10)

2. Za pośrednictwem strony internetowej www.tenis.shop.pl przedsiębiorca prowadzi sprzedaż sprzętu sportowego. Z jej oferty korzystać mogą zarówno osoby fizyczne (konsumenty), jak też przedsiębiorcy.

Warunkiem dokonania zakupu jest złożenie zamówienia za pomocą prawidłowo wypełnionego, dostępnego na stronie formularza i przesłanie go do sprzedawcy za pośrednictwem internetu. W sposób automatyczny do zamawiającego (konsumenta) wysyłany jest e-mail potwierdzający złożenie zamówienia wraz z tekstem umowy.

(Dowód: karta nr 20, 22-23)

3. Zasady dokonywania przez konsumentów zakupów w sklepie internetowym przedsiębiorcy oraz zgłaszania reklamacji uregulowane są na stronie internetowej zwanej dalej „regulaminem”.

(Dowód: karta nr 7-9)

4. Prezes Urzędu w stosowanym przez przedsiębiorcę regulaminie dopatrywał się braku, wymaganych przez ustawodawcę, informacji i danych, wskazanych w podstawie decyzji, dotyczących prawa konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

(Dowód: karta nr 7-9)

5. W trakcie trwania postępowania dowodowego przedsiębiorca podał, iż w dniu 5 marca 2005 r. dokonał ostatecznych zmian w regulaminie. Przesłane wydruki stron sklepu internetowego nie zostały przez niego poświadczone za zgodność z oryginałem. Zatem, na mocy art. 46 ustawy o ochronie (...), nie stanowią dowodu w prawie. Niemniej jednak Prezes Urzędu, w ramach prowadzonego postępowania, porównał nadesłany przez przedsiębiorcę wydruk regulaminu z tekstem znajdującym się na stronie internetowej www.tenis.shop.pl stwierdzając, iż dokonano w nim następujących wpisów:

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji o numerze REGON przedsiębiorcy oraz oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą:

REGON: 005434329; Organ rejestrujący działalność gospodarczą: Prezydent Miasta Szczecina, nr Ew. WDGiP-6412/HG/000030/04

- ad. zarzutu w sprawie braku w witrynie sklepu internetowego umieszczone informacji dotyczących sposobu i terminu dostawy

Towar wysyłamy kurierem DHL „Servisco” za pobraniem, na życzenie Poczta Polska za pobraniem. Towar wysyłamy na drugi- trzeci dzień roboczy po otrzymaniu zamówienia. Powinien dotrzeć na następny dzień. Wysyłki Poczta Polska realizujemy tylko w piątki. Jeżeli towaru nie ma w magazynie- informujemy za pomocą e-maila lub telefonicznie o możliwym terminie dostawy.

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia terminu, jak długo wiąże oferta

Termin związania ofertą wynosi 30 dni. W przypadku wyczerpania zapasu towaru i zaprzestania jego produkcji proponujemy Państwu inny zbliżony produkt lub zwrócimy pieniądze (w przypadku otrzymania pieniędzy przed realizacją zamówienia przelewem).

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia sposobu rozstrzygnięcia reklamacji oraz terminu odpowiedzi na nią

*Reklamacja jest konsultowana z producentem towaru, w związku z tym **termin odpowiedzi na reklamację może wynieść do 14 dni od otrzymania przesyłki z reklamacją.** W przypadku uznania reklamacji produkt zostanie wymieniony na pełnowartościowy, a jeśli będzie to już niemożliwe (na przykład z powodu wyczerpania zapasu i zaprzestania produkcji), zaoferujemy do wyboru inne, dostępne w naszym sklepie produkty lub zwrócimy Państwu pieniądze.*

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz określenia sposobu udostępniania konsumentowi treści zawartej umowy

Po otrzymaniu zamówienia wysyłamy automatycznie informację o przyjęciu zamówienia, która stanowi jednocześnie utrwalenie i zabezpieczenie oraz udostępnienie konsumentowi treści umowy.

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym:

Do współpracy z systemem informatycznym naszego sklepu konieczne jest obsługiwane przez Państwa system komputerowy przeglądarki internetowych.

Informujemy o zakazie dostarczania przez konsumenta treści o charakterze bezprawnym, co może stanowić naruszenie art. 23 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2003, nr 86, poz 804)

(Dowód: karta nr 12-16, 28)

6. Ustosunkowując się do postawionych zarzutów przedsiębiorca nie zgodził się, iż konsument dokonując zakupów nie otrzymuje potwierdzenia zamówienia.

(Dowód: karta nr 11)

7. Sprawdzając oświadczenie przedsiębiorcy Prezes Urzędu dokonał próbnego zamówienia w dniu 2 marca 2005 r. i otrzymał informację o jego przyjęciu. Natomiast

potwierdzenie zamówienia dokonanego w dniu 6 kwietnia 2005 r. zawierało również tekst umowy.

(Dowód: karta nr 16-18, 21-23)

III. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

1. Ustawa o ochronie (...) określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczno – prawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, dokonujących zakupów sprzętu sportowego w sklepie internetowym www.tenis.shop.pl.

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

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów).

Do stwierdzenia praktyki z art. 23a powołanej ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

1. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
2. godzenie tymi działaniami w interes konsumentów,
3. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

W powyższej sprawie poddano analizie sposób informowania i zakres informacji przekazywanych konsumentowi dokonującemu zakupów za pośrednictwem witryny internetowej www.tenis.shop.pl, o przysługujących mu prawach, a także obowiązkach. Podkreślić należy, iż z chwilą dokonania zamówienia konkretnego towaru w sklepie internetowym dochodzi do nawiązania stosunku zobowiązaniowego pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, z istoty którego wynika, iż na każdej ze stron umowy ciążyą określone prawa i obowiązki. Sprzedawca, będący profesjonalistą, winien udzielić konsumentowi, jako stronie słabszej tego stosunku, pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji dotyczącej prawnych gwarancji ochronnych jego interesów.

Ad. 1)

W pierwszej kolejności wskazać należy, iż cechą charakterystyczną opisanej procedury stosowanej przez przedsiębiorcę w sklepie internetowym (patrz pkt 2 i 3 ustalonego stanu faktycznego) jest brak jednoczesnej obecności stron przy zawieraniu umowy, wywołany okolicznością wykorzystania technik komunikowania się na odległość. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą, gdy adresat oferty złoży oferentowi

(przedsiębiorcy), przy wykorzystaniu środka porozumiewania się na odległość jakim jest internet, oświadczenie woli o przyjęciu przedstawionej mu oferty. Oznacza to, że w tej sprawie mamy do czynienia ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną. Pod tym pojęciem, zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.) rozumie się wykonywanie usługi, która następuje poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności obu stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

Natomiast w myśl art. 6 ust. 1 *ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) umowy, zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej, w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), są umowami na odległość jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

Zatem do przedsiębiorców świadczących usługi drogą elektroniczną i zawierających z konsumentami umowy na odległość zastosowanie mają przepisy:

1. ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), zwana dalej „*ustawą o prawach konsumentów*”,
2. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), zwana dalej „*ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną*”.

Stosownie do treści art. 7 ust. 1 i art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumentów* konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia wydania rzeczy. Dokonując zakupu (art. 9 ust. 1 i 2) konsument powinien być poinformowany w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, m.in. o:

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany (art. 9 ust. 1 pkt 1),
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu (art. 9 ust. 1 pkt 2),
- 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki (art. 9 ust. 1 pkt 3),
- 4) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia (art. 9 ust. 1 pkt 4),
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy (art. 9 ust. 1 pkt 5),
- 6) prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni (art. 9 ust. 1 pkt 6),
- 7) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący (art. 9 ust. 1 pkt 8),
- 8) miejscu i sposobie składania reklamacji (art. 9 ust. 1 pkt 10),

Przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie powyższych informacji najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia (art. 9 ust.3). Zawarta pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem umowa powinna określać miejsce i sposób składania reklamacji, nie powodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta (art. 11 ust 2).

Zgodnie z art. 8 ust. 1 *ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną* usługodawca ma obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz

nieodpłatnego udostępnienia tego regulaminu usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Regulamin ten powinien określać w szczególności (art. 8 ust. 3 ww. ustawy):

- 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
- 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
 - b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym,
- 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,
- 4) tryb postępowania reklamacyjnego.

Stosownie zaś do art. 5 tej ustawy na stronie internetowej przedsiębiorca podaje imię, nazwisko, miejsce zamieszkania i adres albo nazwę lub firmę oraz siedzibę i adres oraz adresy elektroniczne. Ma on również obowiązek (art. 7 pkt 1 lit b) zapewnić działanie systemu teleinformatycznego, którym się posługuje, umożliwiając nieodpłatnie usługobiorcy jednoznaczną identyfikację stron usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści, niezbędnych do zawarcia drogą elektroniczną umowy o świadczenie tej usługi, w szczególności przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. Nr 130, poz. 1450)).

Brak zatem na witrynie sklepu internetowego którejkolwiek z ww. informacji świadczy o sprzeniewierzeniu się woli prawodawcy i stanowi nie dopełnienie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o przysługujących im prawach. Tym samym jest działaniem bezprawnym.

Na podstawie **art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumentów** przedsiębiorca winien na witrynie swojego sklepu internetowego zamieścić numer REGON oraz oznaczenie organu, który zarejestrował jej działalność gospodarczą. Brak tych danych uchybia obowiązkowi udzielenia konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Brak w witrynie sklepu internetowego informacji dotyczących sposobu i terminu dostawy stanowi naruszenie **art. 9 ust. 1 pkt 5 ustawy o prawach konsumentów**.

Niedopełnieniem przez przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z **art. 9 ust. 1 pkt 8 ustawy o prawach konsumentów** jest brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta.

Art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną zobowiązuje przedsiębiorcę do określenia w regulaminie trybu postępowania reklamacyjnego. Zatem nie podanie sposobu rozstrzygnięcia reklamacji i terminu odpowiedzi na reklamację stanowi naruszenie tego przepisu prawnego.

Naruszeniem **art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 1** ww. ustawy, jest brak określenia zasad oraz sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy, a także brak określenia sposobu udostępniania konsumentowi jej treści.

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną w **art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) i b)** nakłada na przedsiębiorcę obowiązek określenia w regulaminie warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:

- wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
- zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym.

Zatem brak ww. zapisów na witrynie internetowej www.tenis.shop.pl stanowi naruszenie ww. przepisu prawnego.

Przeprowadzone w niniejszej sprawie postępowanie dowodowe jednoznacznie wykazało brak ww. zapisów na witrynie sklepu internetowego www.tenis.shop.pl, co

świadczy o sprzeniewierzeniu się woli ustawodawcy wyrażonej w przytoczonych powyżej aktach prawnych.

Tym samym spełniona została pierwsza z trzech ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu wskazanych powyżej przepisów ustaw, co jednocześnie naruszyło obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Wskazać przy tym należy, że prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, a brak takiej informacji uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. Profesjonalista zawsze obowiązany jest poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu – w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny, co jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (vide: E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, str. 215 i nast.).

Ad 2)

Dokonując analizy drugiej przesłanki zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 23a ustawy o *ochronie (...) należy stwierdzić, iż opisane działanie przedsiębiorcy, naruszające przepisy ustaw o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz o prawach konsumentów, niewątpliwie godziło w interes konsumenta i rodziło po jego stronie niekorzystne skutki.*

Każdy konsument ma prawo sprawdzić wiarygodność i rzetelność przedsiębiorcy, u którego dokonuje zakupu i uiszcza zapłatę za towar. Brak na witrynie sklepu informacji numerze REGON przedsiębiorcy oraz o oznaczeniu organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, może mu to utrudniać. Podkreślić bowiem należy, iż podawanie przez przedsiębiorcę ww. danych stanowi regułę, na której opiera się praktyka obrotu gospodarczego oraz relacje przedsiębiorców z organami administracji publicznej i z sądami. Zatem zasada ta dotyczy również konsumentów korzystających z usług danego przedsiębiorcy.

Dla konsumenta korzystającego z usług sklepu internetowego ważnym jest w jaki sposób i w jakim terminie otrzyma zamówiony towar, szczególnie iż te parametry ustala sam sprzedawca. Zatem w tym zakresie winien konsumentowi udzielić pełnej informacji, gdyż może mieć ona wpływ na podejmowane przez niego decyzje, co do zakupu towaru w tym, a nie innym sklepie.

Określenie terminu, jak długo wiąże oferta, jest instytucją tzw. *warming up* – utrzymywania wiążącego charakteru w zakresie ceny zarówno oferty, jak i materiałów informacyjnych. Zatem okres obowiązywania oferty winien być wskazany przez przedsiębiorcę w sposób jednoznaczny i nie budzący wątpliwości, gdyż terminem tym jest on związany.

Obowiązkiem przedsiębiorcy jest podanie pełnej informacji o trybie postępowania reklamacyjnego, w zakres którego wchodzi termin odpowiedzi na reklamację i sposób jej rozstrzygnięcia. Brak na witrynie sklepu internetowego ww. zapisów stanowi ograniczenie praw konsumenta i w konsekwencji powoduje utrudnienia w dochodzeniu przez niego roszczeń.

Konsument, dokonując zamówienia określonego towaru z oferty, przedstawionej na witrynie internetowej, zawiera z przedsiębiorcą umowę kupna-sprzedaży tego towaru oraz dostarczenia go na wskazany przez siebie adres. Dlatego też, dla potwierdzenia wszelkich warunków na jakich ww. czynności mają być wykonywane oraz praw i obowiązków obu stron tej umowy, niezbędnym jest określenie zasad i sposobu utrwalania, zabezpieczania oraz udostępniania konsumentowi jej treści. Ma to także istotne znaczenie dla konsumenta przy dochodzeniu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez przedsiębiorcę.

Sprzedawca winien podać minimalne parametry (niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym sam się posługuje), jakie musi posiadać sprzęt komputerowy konsumenta, aby bez problemów mógł on dokonać zamówienia. Zatem konsument, otwierając stronę internetową, powinien od razu uzyskać informację, czy przy użyciu posiadanego przez siebie komputera, bez żadnych przeszkód, będzie mógł „poruszać się” po sklepie oraz dokonywać zakupów.

Konsumenta, korzystającego z usług sklepów internetowych, obowiązuje ustawowy zakaz dostarczania na nią treści o charakterze bezprawnym. Zgodnie zaś z wolą ustawodawcy to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek poinformowania go o powyższym. Brak informacji na ten temat może skutkować tym, iż nieświadomy tego konsument może przesłać na stronę materiały, których dostarczanie jest zagrożone karą. Pośrednio, zamieszczenie odpowiedniego zapisu zakazującego konsumentowi ww. działań leży także w interesie przedsiębiorcy, który ponosi odpowiedzialność za wszystkie informacje zawarte na jego stronie internetowej.

Jak zatem z powyższego wynika wolą ustawodawcy zostały stworzone prawne gwarancje ochronne interesów konsumentów, poprzez ustanowienie katalogu obowiązków przedsiębiorcy wobec nich. Podkreślając rangę tych zapisów nadano im formę obowiązków ustawowych. Przepisy prawa o charakterze bezwzględnie obowiązującym wprowadzono do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na ochronę. Każde działanie bezprawne w ramach danego stosunku prawnego godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przyjąć zatem należy, iż nieuczynienie zadość ww. obowiązkowi ustawowemu godzi w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

Wobec powyższego wypełniona została druga z przesłanek, niezbędna do stwierdzenia praktyki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Ad 3)

Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 ustawy o *ochronie*, zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta, może być przejawem powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

Omówione działania przedsiębiorcy dotyczyły niewątpliwie zbiorowego interesu konsumentów, tj. wszystkich konsumentów, którzy dokonywali za pośrednictwem strony www.tenis.shop.pl zakupów w jego sklepie internetowym.

Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Uczestnika nie dotyczyło interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami kręgu kupujących konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów przedsiębiorcy.

W takich okolicznościach poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów nie będąca tylko – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego praktykę – przypadkową zbiorowością konsumentów, lecz jej odrębną kategorią, których łączy wspólny interes.

W tym stanie rzeczy należy uznać, że naruszony został zbiorowy interes konsumentów, a tym samym spełniona ostatnia z trzech ww. przesłanek.

Mając powyższe na względzie, Prezes UOKiK stwierdził, że zostały spełnione łącznie wszystkie przesłanki dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ustawy o *ochronie* (...).

Jednakże zgodnie z art. 23e ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23 a. W takim przypadku Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania.

Taka sytuacja ma miejsce w niniejszej sprawie, albowiem Prezes Urzędu stwierdził, iż powyższa praktyka, opisana w osnowie decyzji, miała charakter czasowy, a jej stosowanie zostało zaniechane z dniem wprowadzenia zmian do regulaminu tj. z dniem 5 marca 2005 r. (pismo przedsiębiorcy z dnia 20 maja 2005 r. (data wpływu) – karta nr 28 oraz wydruk obowiązującego regulaminu – karty 12-16).

2. Art. 105 § 1 k.p.a. stanowi, iż organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe. Przepis ten dotyczy działania organu administracyjnego i odnosi się do przypadków zobiektywizowanych. Umorzenie postępowania w tym trybie jest obligatoryjne, gdy zaistnieje przesłanka jego bezprzedmiotowości w postaci braku któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego uniemożliwiającego wydanie decyzji (B.Adamiak.J.Borkowski "Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz", Wyd.C.H.BECK, W-wa 1996r., s.461-462).

Zgodnie z ustalonym orzecznictwem NSA postępowanie jest bezprzedmiotowe m.in. wtedy, gdy nie istnieje w znaczeniu prawnym przedmiot postępowania (np. wyrok z 1 marca 1984 r., II SA 2085/83; ONSA 1984, z. 1, poz. 23 oraz z 13 października 1987 r., SA /Wr 460/97; ONSA 1987, z. 2, poz. 70).

W niniejszej sprawie przedsiębiorcy został postawiony zarzut braku potwierdzenia konsumentowi dokonania przez niego zamówienia, co może stanowić naruszenie art. 23 a ustawy o ochronie (...). Tymczasem, już po wszczęciu postępowania, okazało się, że każdy konsument po dokonaniu zamówienia otrzymuje "Informację o przyjęciu zamówienia" (dowód - karta nr 17).

W tej sytuacji należy stwierdzić, iż w trakcie badania witryny doszło do pomyłki w ocenie jej zawartości, w wyniku której bezpodstawnie postawiono przedsiębiorcy zarzut braku potwierdzenia o dokonaniu zamówienia. Tym samym postępowanie w tym zakresie, jako bezprzedmiotowe, należało umorzyć.

Wobec powyższego orzeczono, jak na wstępie.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 – Delegatura we Wrocławiu.

Otrzymują:

Sprzęt Tenisowy Ireneusz Maciocha

ul. Czorsztyńska 30
71-163 Szczecin

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk