



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

Aleja Piłsudskiego 8
90-051 Łódź, P - 73
Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12
E-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO/61-99/04/AK-MN-
r.

Łódź, dnia 28 grudnia 2004

DECYZJA Nr RŁO 28/2004

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (jedn. tekst: 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 Piotrowi Kwiatkowskiemu zam. w Kaliszu przy ul. Ostrowskiej 44 prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Z.P.H.U. OMEGA z siedzibą w Kaliszu przy ul. Ostrowskiej 44, 62-800 Kalisz

działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 ww. ustawy:

- bezprawne, godzące w interesy konsumentów działanie polegające na skróceniu dziesięciodniowego terminu odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość poprzez umieszczenie na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl, za pośrednictwem której ww. przedsiębiorca świadczy usługi drogą elektroniczną, w dokumencie o nazwie „Wysyłka i zwroty” w punkcie 4 tego dokumentu pt. „Zwrot towaru/reklamacja” postanowienia o następującej treści „Klient ma prawo do rezygnacji z zakupionego towaru w terminie 5 dni roboczych od daty odebrania przesyłki”,
- bezprawne, godzące w interesy konsumentów działanie polegające na nie umieszczeniu na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl, za pośrednictwem której ww. przedsiębiorca świadczy usługi drogą elektroniczną, informacji o sposobie składania reklamacji oraz o trybie postępowania reklamacyjnego

i stwierdza jej zaniechanie z dniem 8 grudnia 2004 r.

Uzasadnienie

W dniu 21 października 2004 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej Prezes Urzędu) wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie,

czy w wyniku działania przedsiębiorców sprzedających odzież za pośrednictwem internetu nie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (jedn. tekst : Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, ze zm.)- zwana dalej ustawą o okik, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W toku postępowania ustalono, iż przedsiębiorca - Piotr Kwiatkowski zam. w Kaliszu przy ul. Ostrowskiej 44, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Z.P.H.U. OMEGA z siedzibą w Kaliszu przy ul. Ostrowskiej 44 (dalej Piotr Kwiatkowski) za pośrednictwem strony internetowej www.joanna.sklep.pl, świadczy usługi drogą elektroniczną oferując do sprzedaży odzież dziecięcą.

Na ww. stronie internetowej w dokumencie „Wysyłka i zwroty” w punkcie 4 pt. „Zwrot towaru/reklamacja” przedsiębiorca umieścił postanowienie o następującej treści: „Klient ma prawo do rezygnacji z zakupionego towaru w terminie 5 dni roboczych od daty odebrania przesyłki”. Zapis ten jest sprzeczny z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271, ze zm.)- zwana dalej ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów (...), w którym ustawodawca zagwarantował konsumentom dziesięciodniowy termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Zgodnie z art. 10 ust. 1 ww. ustawy termin ten w przypadku świadczenia rzeczowego liczy się od dnia wydania rzeczy. Dodatkowo na ww. stronie internetowej przedsiębiorca- Piotr Kwiatkowski nie umieścił informacji o sposobie składania reklamacji, do czego był zobowiązany na podstawie art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). Ponadto Piotr Kwiatkowski nie wypełnił obowiązku określonego w art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204, ze zm.) – zwana dalej ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną, gdyż nie określił na stronie internetowej trybu postępowania reklamacyjnego. Prezes Urzędu uznał, że zachowanie takie może być bezprawne, naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym Postanowieniem Nr 1 Prezesa Urzędu z dnia 23 listopada 2004r. zostało wszczęte postępowanie w sprawie stosowania przez Piotra Kwiatkowskiego praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na :

- bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu polegającym na skróceniu dziesięciodniowego terminu odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość poprzez umieszczenie na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl, za pośrednictwem której ww. przedsiębiorca świadczy usługi drogą elektroniczną, w dokumencie o nazwie „Wysyłka i zwroty” w punkcie 4 tego dokumentu pt. „Zwrot towaru/reklamacja” postanowienia o następującej treści „Klient ma prawo do rezygnacji z zakupionego towaru w terminie 5 dni roboczych od daty odebrania przesyłki”,
- bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu polegającym na nie umieszczeniu na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl, za pośrednictwem której ww. przedsiębiorca świadczy usługi drogą elektroniczną, informacji o sposobie składania reklamacji oraz o trybie postępowania reklamacyjnego,

co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o okik.

W odpowiedzi na zawiadomienie z dnia 23 listopada 2004 r. o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w piśmie z dnia 2 grudnia 2004 r. Piotr Kwiatkowski poinformował, iż nieprawidłowości wskazane w

ww. zawiadomieniu zostały usunięte ze strony sklepu internetowego www.joanna.com.pl. Zmiany dotyczące wydłużenia z pięciu do dziesięciu dni terminu odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość oraz umieszczenie na ww. stronie internetowej informacji o sposobie składania reklamacji zostały wprowadzone w dniu 1 grudnia 2004 r. i od tej daty zaczęły obowiązywać na stronie sklepu internetowego (k. 12). W załączeniu do ww. pisma Piotr Kwiatkowski nadesłał wydruk ze strony internetowej www.joanna.sklep.pl z dnia 1 grudnia 2004 r. zawierający naniesione zmiany (k. 13). Dodatkowo w piśmie z dnia 8 grudnia 2004 r. Piotr Kwiatkowski poinformował, iż dokonał kolejnych zmian na stronie internetowej z dniem 8 grudnia 2004r., które polegały na zamieszczeniu informacji o trybie postępowania reklamacyjnego (k. 17). W załączeniu do ww. pisma Piotr Kwiatkowski nadesłał wydruk ze strony internetowej www.joanna.sklep.pl z dnia 8 grudnia 2004 r. zawierający kolejne naniesione zmiany (k.18-20).

Prezes Urzędu ustalił co następuje:

Piotr Kwiatkowski jest przedsiębiorcą wpisanym do prowadzonej przez Prezydenta Miasta Kalisza ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 25955/2001 (k. 4). Prowadzi on działalność gospodarczą pod nazwą Z.P.H.U. OMEGA z siedzibą w Kaliszu przy ul. Ostrowskiej 44. Przedmiotem działalności Piotra Kwiatkowskiego, zgodnie z wpisem do ewidencji działalności gospodarczej, jest m.in. pozostała sprzedaż detaliczna poza siecią sklepową.

W toku postępowania ustalono, iż Piotr Kwiatkowski za pośrednictwem strony internetowej www.joanna.sklep.pl oferował do sprzedaży odzież dziecięcą. Na ww. stronie internetowej prezentował oferowane przez siebie towary oraz określał warunki i sposób składania zamówienia. Oferta skierowana być mogła zarówno do konsumentów, jak i przedsiębiorców dokonujących zakupu celem dalszej odsprzedaży. Działanie takie interpretować należy jako okazanie zamiaru kontraktowania przez profesjonalistę poprzez propozycję zawarcia umowy skierowaną do użytkownika internetu, który trafił na stronę internetową www.joanna.sklep.pl. Warunkiem dokonania zakupu było prawidłowe wypełnienie dostępnego na stronie formularza zamówienia. Wypełniony formularz, przesłany do sprzedawcy za pośrednictwem internetu, był podstawą do rozpoczęcia realizacji złożonego zamówienia tj. przygotowania i wysłania towarów pod wskazany w zamówieniu adres. Towar dostarczany był na teren całego kraju za pośrednictwem Poczty Polskiej. Sklep akceptował dwie formy płatności: przedpłatę na konto lub płatność za zaliczeniem pocztowym. W drugim przypadku należność była płatna listonoszowi przy dostarczeniu zamówionego towaru. Cechą charakterystyczną opisanej procedury był brak jednoczesnej obecności stron przy zawieraniu umowy, wywołany okolicznością wykorzystania technik komunikowania się na odległość. Do zawarcia umowy dochodziło z chwilą, gdy adresat oferty złożył oferentowi oświadczenie woli o przyjęciu przedstawionej mu oferty.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) 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 o świadczeniu usług drogą elektroniczną, są umowami na odległość jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. W nawiązaniu do przytoczonej definicji Prezes Urzędu ustalił, iż umowy zawierane przez Piotra Kwiatkowskiego z konsumentami, odpowiadającymi na jego propozycję zawarcia umowy umieszczoną na stronie internetowej, są umowami zawieranymi na odległość. W stosunku do takich umów obowiązują regulacje zawarte w rozdziale 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) dotyczące,

m.in. kwestii odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość oraz szeroko rozumianego obowiązku informacyjnego, którzy ciąży na przedsiębiorcy występującym do konsumenta z propozycją zawarcia umowy na odległość.

W art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) ustawodawca zagwarantował konsumentom dziesięciodniowy termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Zgodnie z art. 10 ust. 1 ww. ustawy termin ten w przypadku zakupu rzeczy liczy się od dnia jej wydania. Na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl przedsiębiorca- Piotr Kwiatkowski w dokumencie „Wysyłka i zwroty” w punkcie 4 pt. „Zwrot towaru/reklamacja” umieścił postanowienie o następującej treści: „Klient ma prawo do rezygnacji z zakupionego towaru w terminie 5 dni roboczych od daty odebrania przesyłki” (k. 5). Zapis ten jest sprzeczny z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).

W art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) określono przedkontraktowy obowiązek informacyjny, którego istotą jest udzielenie przez oferenta konsumentowi informacji, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy. Na podstawie art. 9 ust. 1 pkt 10 ww. ustawy konsument powinien być poinformowany o miejscu i sposobie składania reklamacji. Dodatkowo przepis art. 11 ust. 2 ww. ustawy stanowi, iż umowa powinna określać miejsce i sposób składania reklamacji, nie powodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta.

Na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl, za pośrednictwem której Piotr Kwiatkowski świadczy usługi drogą internetową w dokumencie „Wysyłka i zwroty” w punkcie 4 pt. „Zwrot towaru/reklamacja” zamieszczona została jedynie informacja o adresie, na który należy przysyłać zwracane towary. Nie umieszczono jednak informacji o sposobie składania reklamacji (k. 5).

Zawarcie umowy przez Piotra Kwiatkowskiego z konsumentem, jak wyżej opisano, odbywa się przy wykorzystaniu środka porozumiewania się na odległość jakim jest internet, co oznacza, że mamy do czynienia ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną. Pod pojęciem świadczenia usługi drogą elektroniczną zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną 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. Do przedsiębiorców świadczących usługi drogą elektroniczną zastosowanie mają przepisy ww. ustawy, która to ustawa określa obowiązki ustawodawcy związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną. Art. 8 ww. ustawy nakłada na usługodawcę obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnego udostępnienia tego regulaminu usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Art. 8 ust. 3 pkt. 4 ww. ustawy określa, iż w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną usługodawca winien określić tryb postępowania reklamacyjnego.

Piotr Kwiatkowski nie wypełnił ww. obowiązku, gdyż nie określił na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl, za pośrednictwem której świadczy usługi drogą elektroniczną trybu postępowania reklamacyjnego.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Art. 23a ust. 1 ustawy o okik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Przesłankami zaistnienia zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) naruszające zbiorowy interes konsumentów.

Ad. 1.)

Jak wskazano na wstępie Piotr Kwiatkowski jest przedsiębiorcą wpisanym do prowadzonej przez Prezydenta Miasta Kalisza ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 25955/2001 i prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Z.P.H.U. OMEGA z siedzibą w Kaliszu przy ul. Ostrowskiej 44. Jest on więc przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o okik.

Tym samym pierwsza przesłanka została spełniona.

Ad. 2.)

Na mocy art. 23a ustawy o okik zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed bezprawnymi działaniami przedsiębiorcy. 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, a także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów” (druk sejmowy nr 366, s. 20). W Małej Encyklopedii Prawa bezprawność została zdefiniowana jako niezgodność z jakimkolwiek obowiązującym przepisem prawa (Mała Encyklopedia Prawa, PWN, Warszawa 1980, s. 46 i 47). Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Istotnym jest również fakt, iż bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Jak ustalił wcześniej organ antymonopolowy, do umów zawieranych przez Piotra Kwiatkowskiego mają zastosowanie regulacje prawne dotyczące umów zawieranych na odległość /rozdział 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...)/ oraz przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Zachowanie Piotra Kwiatkowskiego polegające na umieszczeniu na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl, za pośrednictwem której świadczy on usługi drogą elektroniczną, w dokumencie „Wysyłka i zwroty” w punkcie 4 pt. „Zwrot towaru/reklamacja” postanowienia o następującej treści „Klient ma prawo do rezygnacji z zakupionego towaru w terminie 5 dni roboczych od daty odebrania przesyłki” jest niezgodne z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), a tym samym jest bezprawne.

Prawo odstąpienia od umowy jest głównym instrumentem ochronnym dla konsumenta zawierającego umowę na odległość. Umożliwia ono zwrot zakupionego towaru bez żadnych negatywnych dla niego skutków. Ma to istotne znaczenie w związku z faktem, iż w przypadku umów zawieranych bez jednoczesnej obecności obu stron znacznie ograniczona została możliwość zapoznania się konsumenta z przedmiotem świadczenia. Skrócenie do 5 dni przysługującego konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość jest bezprawne, gdyż niezgodnie z cytowanymi przepisami ograniczyło termin, w którym konsument może podjąć decyzję o odstąpieniu od zawartej umowy i złożyć przedsiębiorcy stosowne oświadczenie na piśmie. W razie odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) umowa uważana jest za niezawartą, a to co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot ten powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.

W związku z faktem, iż w opisanej sprawie zasadą działania przedsiębiorcy – Piotra Kwiatkowskiego jest wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość (w tym przypadku internetu) na ofercie ciążą określone w art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) obowiązki informacyjne wobec obłąta. Jednym z filarów ochronnego reżimu umowy zawieranej na odległość jest szeroko ujęty obowiązek informacyjny, a podstawową zasadą jest udzielenie informacji przez przedsiębiorcę spontanicznie, nie zaś tylko umożliwienie konsumentowi jej uzyskania, w razie inicjatywy konsumenta (E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, 2. Wydanie, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002 r., s 285).

Nie umieszczenie na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl, za pośrednictwem której Piotr Kwiatkowski świadczy usługi drogą elektroniczną, informacji o sposobie składania reklamacji jest sprzeczne z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), a tym samym bezprawne.

Działanie takie pozbawiło konsumenta możliwości uzyskania, zagwarantowanej mu przepisami prawa, informacji o sposobie składania reklamacji towaru zakupionego za pośrednictwem ww. strony internetowej. Ponieważ umowa zawierana na odległość wiąże się z występowaniem deficytu informacji, na ofercie ciążą szczególne obowiązki informacyjne w zakresie poinformowania, m.in. o miejscu i sposobie składania reklamacji. Informacje te mają dla konsumenta istotne znaczenie dla dochodzenia przez niego swoich praw, w kontekście niemożności ich uzyskania np. u sprzedawcy przy dokonywaniu zakupu w „tradycyjny” sposób.

Nie umieszczenie na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl za pośrednictwem której Piotr Kwiatkowski świadczy usługi drogą elektroniczną informacji o trybie postępowania reklamacyjnego jest sprzeczne z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a tym samym bezprawne.

Działanie takie pozbawiło konsumenta możliwości uzyskania informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. Tryb ten winien być określony w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną, a regulamin nieodpłatnie udostępniony usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Pozbawienie konsumenta informacji o trybie postępowania reklamacyjnego usług świadczonych drogą elektroniczną wywołało deficyt informacyjny. Nie przekazanie wymaganych przepisami prawa informacji powodować mogło utrudnienia w dochodzeniu roszczeń, wobec braku informacji o procedurach reklamacyjnych usług świadczonych drogą elektroniczną, które winny być ustalone przez usługodawcę.

Tym samym druga przesłanka została spełniona.

Ad.3)

Każde działanie bezprawne w ramach danego stosunku prawnego godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przepisy prawa o charakterze bezwzględnie obowiązującym wprowadzono bowiem do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na ochronę.

Osobami dokonującymi zakupu odzieży dziecięcej za pośrednictwem strony internetowej www.joanna.sklep.pl mogli być zarówno konsumenci (zgodnie z art. 22¹ Kodeksu Cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą), jak i osoby prowadzące działalność gospodarczą.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia z takim interesem, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, czyli są powszechne. W przedmiotowej sprawie za taką zbiorowość należy uznać zarówno konsumentów, którzy dokonali już zakupu za pośrednictwem strony internetowej www.joanna.com.pl, jak i wszystkich potencjalnych konsumentów-użytkowników internetu, którzy są lub będą zainteresowani zamówieniem któregośkolwiek z towarów, prezentowanych na ww. stronie internetowej. Powszechny charakter usług świadczonych przez Piotra Kwiatkowskiego drogą elektroniczną potwierdza fakt, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów, co oznacza naruszenie interesu publicznego.

Tym samym trzecia przesłanka została spełniona.

Prezes Urzędu uznał, że działania Piotra Kwiatkowskiego nosiły znamiona bezprawności i godziły w zbiorowe interesy konsumentów. Dlatego też należało je uznać za wypełniające przesłanki praktyki opisanej w art. 23 a ust. 1 ustawy o okik.

W piśmie z dnia 2 grudnia 2004 r. Piotr Kwiatkowski poinformował, iż w dniu 1 grudnia 2004 r. dokonał zmian na stronie internetowej www.joanna.sklep.pl. Na dowód tego twierdzenia przedstawił wydruk ze strony internetowej z dnia 1 grudnia 2004 r. (k. 12). Z przedstawionego dokumentu wynikało, iż kwestionowane postanowienie o treści „Klient ma prawo do rezygnacji z zakupionego towaru w terminie 5 dni roboczych od daty odebrania przesyłki” zostało zastąpione zapisem o treści „Klient ma prawo do rezygnacji z zakupionego towaru w terminie 10 dni roboczych od daty odebrania przesyłki”. Zapis ten jest zgodny z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). Ponadto przedsiębiorca uzupełnił zapisy na stronie internetowej o informacje dotyczące sposobu składania reklamacji. Natomiast do pisma z dnia 8 grudnia 2004 r. Piotr Kwiatkowski dołączył wydruk ze swojej strony internetowej zawierający uzupełnienie wymaganych prawem informacji o tryb postępowania reklamacyjnego. Prezes Urzędu uznał, iż zamieszczenie ww. informacji jest równoznaczne z wypełnieniem obowiązku określonego w art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) i art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i świadczy o tym, iż przedsiębiorca zgodził się z postawionymi mu zarzutami.

Ponieważ Prezes Urzędu uznał przedstawione w sprawie dowody za przekonujące i wiarygodne stwierdził zaniechanie stosowania praktyki z dniem 8 grudnia 2004 r. tj. datą

umieszczoną na wydruku ze strony internetowej www.joanna.sklep.pl, zawierającym ostatnie naniesione przez przedsiębiorcę zmiany.

Wobec stwierdzenia zaistnienia praktyki, o której mowa w art. 23 a ust. 1 i ust. 2 ustawy o okik i stwierdzenia jej zaniechania Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatury w Łodzi.

*Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów*

Dyrektor Delegatury

Iwona BIELSKA

Otrzymuje:

Piotr Kwiatkowski
Z.P.H.U. OMEGA
Ul. Ostrowska 44
62-800 Kalisz