



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

RWA-61-13/05/MP

Warszawa, dn. 16 lutego 2006 r.

**DECYZJA Nr RWA – 6/2006**

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 2005 r. Nr 244, poz. 2080) 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 Andrzeja Tadeusza Chomczyka prowadzącego działalność gospodarczą w Warszawie pod nazwą Entre.pl, 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 i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 czerwca 2005 r.;**
- 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 10 dni i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 9 stycznia 2006 r.;**
- 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 i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 listopada 2005 r.;**

- 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 i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 listopada 2005 r.;**
- V. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), poprzez niewskazanie imienia i nazwiska oraz siedziby usługodawcy i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 czerwca 2005 r.;**
- VI. 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 jej stosowania z dniem 17 listopada 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 Andrzeja Tadeusza Chomczyka prowadzącego działalność gospodarczą w Warszawie pod nazwą Entre.pl (dalej: Entre lub Przedsiębiorca) – [www.entre.pl](http://www.entre.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 Entre 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.

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 7 czerwca 2005 r. wszczęte zostało z urzędu – w imieniu Prezesa Urzędu – postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Entre 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 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 sposobach 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. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, polegającego na wskazaniu imienia i nazwiska oraz siedziby usługodawcy, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 6) 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 7 czerwca 2005 r. oraz wezwaniu do przekazania informacji i dokumentów, Przedsiębiorca w piśmie z dnia 20 czerwca 2005 r. poinformował, iż podjął działania mające na celu wyeliminowanie wskazanych przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości. W szczególności Entre wskazało, iż na stronach internetowych wprowadzone już zostały zapisy wskazujące konsumentowi organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, numer, pod którym działalność gospodarcza została zarejestrowana, a także postanowienia informujące o imieniu i nazwisku usługodawcy oraz o jego siedzibie. Wskazane powyżej zmiany zostały

wprowadzone, zgodnie z oświadczeniem Entre, w dniu 14 czerwca 2005 r. (pismo Entre z dnia 17 listopada 2005 r.). Pismem z dnia 20 czerwca 2005 r. Przedsiębiorca poinformował, iż kolejne zmiany, polegające na wprowadzeniu zapisów informujących o konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki, o miejscu i sposobie składania reklamacji oraz trybie postępowania reklamacyjnego, jak również o potwierdzaniu przez Entre warunków zawartej z konsumentem umowy zostaną wprowadzone do końca czerwca 2005 r.

Ponieważ dokonana przez Prezesa Urzędu kontrola witryny internetowej wykazała, iż nie wszystkie wprowadzone przez Entre zmiany pozwoliły na dostosowanie stron internetowych do wymogów sformułowanych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz w ustawie świadczeniu usług drogą elektroniczną, Przedsiębiorcy zostało przedstawione stanowisko Prezesa Urzędu wraz z wezwaniem do ustosunkowania się do niego (pismo z dnia 29 lipca 2005 r.).

W odpowiedzi na ww. wezwanie, Entre pismem z dnia 12 sierpnia 2005 r. poinformowało o wprowadzeniu kolejnych zmian. W szczególności Przedsiębiorca wskazał na uzupełnienie na stronach internetowych zapisów informujących konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji oraz o trybie postępowania reklamacyjnego. Jednakże dokonana przez Prezesa Urzędu kontrola witryny internetowej Entre wskazała, iż zmiany wprowadzone przez Przedsiębiorcę nie doprowadziły do wyeliminowania wskazywanych przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości.

W toku prowadzonego postępowania Przedsiębiorca wskazał, iż w dniu 17 listopada 2005 r. uzupełnił treść „Regulaminu” o zapisy informujące konsumentów o dołączaniu do przesyłki z zamówionym przez konsumenta towarem wydruku „Regulaminu”. Entre uzupełniło również zapisy „Regulaminu” o uregulowania dotyczące miejsca i sposobu składania reklamacji zakupionego w sklepie internetowym towaru oraz informujące konsumentów o trybie postępowania reklamacyjnego (pismo z dnia 17 listopada 2005 r.).

Prezes Urzędu uznając, iż wszystkie niezbędne dla rozstrzygnięcia sprawy kwestie zostały wyjaśnione, pismem z dnia 30 listopada 2005 r. poinformował stronę o zakończeniu postępowania dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami postępowania. Mimo stosownego zawiadomienia, Przedsiębiorca nie skorzystał z uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy w wyznaczonym przez Prezesa Urzędu terminie.

Pismem z dnia 9 stycznia 2006 r. Przedsiębiorca poinformował o kolejnych zmianach wprowadzonych w zawartości witryny internetowej, dotyczących przysługującego konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni od dnia otrzymania przesyłki z zamówionym w sklepie internetowym towarem.

### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.**

Przedmiotem działalności gospodarczej prowadzonej w Warszawie przez Pana Andrzeja Tadeusza Chomeczyka pod nazwą Entre.pl jest świadczenie za pomocą witryny internetowej [www.entre.pl](http://www.entre.pl) usług sprzedaży m.in. sprzętu oraz oprogramowania komputerowego. Działalność ta podlega reżimowi ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Analiza zawartych na stronach internetowych Entre danych umożliwiających konsumentowi zapoznanie się z ofertą przedstawioną przez Przedsiębiorcę wykazała, iż witryna nie spełnia wymogów określonych w przywołanych powyżej ustawach. Podczas kontroli Prezes stwierdził, iż witryna internetowa Entre nie zawiera danych wskazujących organ, który zarejestrował jego działalność, a także numer, pod którym prowadzona przez

Entre działalność gospodarcza została zarejestrowana. Na stronach internetowych Przedsiębiorcy brakuje również zapisów pozwalających ustalić imię i nazwisko usługodawcy. W „Regulaminie” znajdują się jedynie uregulowania wskazujące, iż sklep internetowy [www.entre.pl](http://www.entre.pl) jest własnością Entre.pl. Forma prowadzonej działalności gospodarczej nie została wskazana. Należy również wskazać, iż zawarte w „Regulaminie” postanowienia nie pozwalają ustalić siedziby (i adresu siedziby) Przedsiębiorcy w sposób jednoznaczny. Zawarte na stronach internetowych uregulowania wskazują bowiem w jednym miejscu, iż siedziba znajduje się w Warszawie (Przedsiębiorca nie podaje jednak pełnego adresu), natomiast

zapisy zawarte w innym miejscu mogą sugerować, iż siedziba Entre znajduje się w Magdalence (w tym przypadku Przedsiębiorca wskazał dokładny adres). Z ustaleń Prezesa Urzędu wynikało, iż Entre również nie informuje konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od otrzymania zamówionego towaru. Zawarty w „Regulaminie” punkt „Warunki gwarancji” zawiera wprowadzający w błąd zapis, zgodnie z którym „Zakupione w sklepie internetowym [www.entre.pl](http://www.entre.pl) towary można zwrócić w ciągu 7 dni od daty otrzymania bez podania przyczyny, pod warunkiem, że nie noszą śladów użytkowania”. Strony internetowe Przedsiębiorcy nie zawierają również uregulowań wskazujących konsumentowi miejsce oraz sposób składania reklamacji, jak również informujących konsumenta o trybie postępowania reklamacyjnego. Entre wskazało jedynie, iż wszystkie dostępne w sklepie internetowym produkty objęte są gwarancją producenta. Analiza informacji zawartych na stronach internetowych Entre wskazała, iż witryna nie zawiera żadnych postanowień wskazujących, czy konsument otrzymuje potwierdzenie na piśmie warunków zawartej z Przedsiębiorcą umowy.

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego, Entre pismem z dnia 20 czerwca 2005 r. poinformowało, iż podjęte zostały działania mające na celu wyeliminowanie wszystkich wskazanych przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości. Przedsiębiorca zamieścił w „Regulaminie” zapisy informujące konsumentów o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, także o numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany - „Sklep internetowy, działający pod adresem [www.entre.pl](http://www.entre.pl), prowadzony jest przez firmę ENTRE.PL Andrzej Tadeusz Chomczyk, wpisana przez Wójta Gminy Lesznów do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 2187, nr NIP 123-089-89-85, nr Regon 016310633, siedzibą w Warszawie przy ul. Modularnej 24”. Ponieważ w toku prowadzonego postępowania administracyjnego Przedsiębiorca zmienił adres siedziby, zmianie uległ również zapis przywołanego powyżej uregulowania. Siedziba Entre mieści się obecnie przy ul. Wiejskiej 12 w Warszawie.

Z pisma Przedsiębiorcy z dnia 17 listopada 2005 r. wynika, iż wskazane powyżej zmiany zostały wprowadzone na stronach internetowych Entre w dniu 14 czerwca 2005 r.

Ponieważ Przedsiębiorca zadeklarował, iż kolejne zmiany w zawartości witryny zostaną wprowadzone do końca czerwca 2005 r., Prezes Urzędu przeprowadził po wskazanym przez Entre terminie kontrolę jego stron internetowych. Zmiany wprowadzone przez Przedsiębiorcę nie doprowadziły jednak do wyeliminowania wskazywanych przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości.

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego, Entre podjęło jednak dalsze czynności mające na celu dostosowanie witryny internetowej do wymogów sformułowanych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Przedsiębiorca wskazał, iż w dniu 17 listopada 2005 r. do „Regulaminu” wprowadzone zostały uregulowania, zgodnie z którymi w przypadku reklamacji zakupionego w sklepie internetowym towaru, konieczne jest „dostarczenie uszkodzonego produktu: a) osobiście do biura ENTRE.PL ul. Wiejska 12, 00-490 Warszawa wraz z dowodem zakupu

*i kartą gwarancyjną, lub b) wysłanie produktu do serwisu firmy na adres ENTRE.PL ul. Wiejska 12, 00-490 Warszawa, wraz z opisem przyczyny reklamacji, kserokopii dowodu zakupu i kartą gwarancyjną” (art. 8 „Regulaminu” – „Zwrot towaru i reklamacje”). Entre informuje również konsumenta, iż przysługuje mu – zgodnie z uregulowaniami zawartymi w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej – „prawo do żądania, w sytuacji gdy zakupiony towar jest niezgodny z umową, do 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. ENTRE.PL w wyżej wymienionym przypadku zwróci koszty poniesione przez kupującego, a w szczególności koszty demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia. Entre.pl zobowiązuje się, iż w terminie 14 dni ustosunkuje się do żądań konsumenta. Jeżeli w terminie 14 dni nie ustosunkuje się do żądań konsumenta, oznacza to, iż uznaliśmy żądanie za uzasadnione. Informujemy ponadto, w przypadku gdy kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany lub gdy firma ENTRE.PL nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie, albo naprawa, bądź wymiana narażałyby kupującego na znaczne niedogodności, konsument ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo może odstąpić od umowy (chyba że niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna). Konsument 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 ENTRE.PL. W każdym przypadku uprawnienie to wygasa z upływem dwóch lat od wydania rzeczy” (art. 8 „Regulaminu”).*

Należy jednocześnie wskazać, iż Entre zamieszcza na swoich stronach internetowych zapisy informujące o trybie postępowania w sytuacji wystąpienia nieprawidłowości przy składaniu przez konsumenta zamówienia na dany towar. Przedsiębiorca wskazuje, iż w przypadku wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości przy składaniu zamówienia, należy skontaktować się z obsługą sklepu (telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) albo wypełnić tzw. formularz zapytania. Nieprawidłowe zamówienie „zostanie skorygowane, bądź uznane za nieważne”.

Entre zamieściło również wśród postanowień „Regulaminu” zapis informujący konsumentów, iż wydruk stosowanego w obrocie „Regulaminu” jest dołączany do każdej przesyłki z zamówionym przez konsumenta towarem. Należy również wskazać, iż zgodnie z art. 9 „Regulaminu”, „Umowa sprzedaży zawierana jest między klientem a ENTRE.PL. Utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie istotnych postanowień zawartej umowy następuje przez wydrukowanie i przekazanie klientowi wraz z przesyłką faktury VAT, paragonu lub specyfikacji zamówienia”.

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego, Przedsiębiorca pismem z dnia 9 stycznia 2006 r. poinformował, iż wprowadził jeszcze jedną zmianę w zawartości witryny internetowej. Dotychczasowy zapis art. 8 „Regulaminu” informując, iż konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni od zawarcia umowy został zamieniony na zapis o następującej treści: „Klient, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie woli na piśmie, w terminie 10 dni od otrzymania zamówionego towaru. (...) Towar powinien wrócić w takim stanie w jakim został zakupiony, w oryginalnym opakowaniu wraz z kserokopią zakupu, instrukcją i gwarancją”.

## **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 ustawy 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 Entre, 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. Obowiązek wskazania konsumentowi danych umożliwiających mu zidentyfikowanie usługodawcy wynika również z art. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

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 Entre telefonicznie, e-mailowo lub poprzez wysłanie tzw. „formularza zapytania”, w celu uzyskania informacji niedostępnych na stronach Przedsiębiorcy. 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.

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, Entre 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. Entre 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. Tymczasem Przedsiębiorca wskazał w „Regulaminie”, iż zakupione w sklepie internetowym towary konsument może zwrócić, bez podania przyczyny, w terminie 7 dni od daty otrzymania przesyłki.

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, przez którą należy rozumieć nie tylko uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego, lecz również z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Prawo złożenia reklamacji służyć ma m.in. 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 Entre nie informuje w sposób wyczerpujący o prawie do reklamacji zakupionego w sklepie internetowym towaru, 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 informując, iż oferowane przez niego produkty objęte są gwarancją, wskazał konsumentowi jedynie na możliwość skorzystania z uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego. Przedsiębiorca nie informował jednak, że gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza wskazanych powyżej uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Zarzut Prezesa Urzędu dotyczył również niedopełnienia przez Entre 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. Oznacza to, iż Entre zobowiązane jest do wskazania trybu postępowania w sytuacji wystąpienia nieprawidłowości przy składaniu zamówienia na dany towar. Artykuł 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną nakłada bowiem na usługodawcę obowiązek poinformowania konsumenta o sposobie reklamacji świadczonej przez Przedsiębiorcę usługi on-line, tj. usługi polegającej na składaniu zamówienia na towar znajdujący się w ofercie sklepu internetowego za pośrednictwem witryny internetowej Entre.

Należy również podkreślić, iż Entre 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. Podkreślić jednak należy, iż konsumenci nie są w ogóle informowani o pewnych wskazanych powyżej elementach oferty, trudno więc mówić o ich potwierdzeniu w chwili spełnienia przez Spółkę świadczenia.

Bezprawność działania Entre 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.). 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 szczególnie 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, Entre poinformowało, iż wprowadzone zostały zmiany w wyglądzie i zawartości witryny internetowej (pismo z dnia 12 sierpnia 2005 r.).

Entre wskazało, iż do „Regulaminu” wprowadzony został zapis o następującej treści: *„Sklep internetowy działający pod adresem [www.entre.pl](http://www.entre.pl), prowadzony jest przez firmę Entre.pl Andrzej Tadeusz Chomczyk wpisaną przez Wójta Gminy Lesznów do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 2187, nr NIP 123-089-89-85, nr Regon 016310633, siedzibą w Warszawie przy ul. Modularnej 24”*. W art. 9 „Regulaminu” wskazany został dokładny adres siedziby Przedsiębiorcy (wraz z numerem kodu pocztowego).

Pismem z dnia 17 listopada 2005 r. Przedsiębiorca wskazał, iż wskazane powyżej zmiany zostały wprowadzone w dniu 14 czerwca 2005 r.

Mając na względzie, iż dodane przez Entre do „Regulaminu” postanowienie sprawia, iż konsument jest poinformowany o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany oraz

wskazuje siedzibę usługodawcy, Prezes Urzędu uznał, iż zarzucane Entre **praktyki** naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz z art. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną **zostały zaniechane w dniu 14 czerwca 2005 r.**

Obecnie, w związku ze zmianą adresu siedziby Entre, przywołany powyżej zapis „Regulaminu” wskazuje, iż siedziba Przedsiębiorcy mieści się w Warszawie, przy ul. Wiejskiej 12. W dalszej części „Regulaminu”, tak jak miało to miejsce poprzednio, wskazany został dokładny adres Przedsiębiorcy (wraz z numerem kodu pocztowego).

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego, w dniu 17 listopada 2005 r. Entre wprowadziło do art. 8 „Regulaminu” - „Zwrot towaru i reklamacje” zapis, w myśl którego, w przypadku chęci skorzystania przez konsumenta z uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego, konsument powinien skontaktować się z Przedsiębiorcą oraz dostarczyć zakupiony towar na adres sklepu osobiście lub za pośrednictwem poczty, dołączając do niego dowód jego zakupu, kartę gwarancyjną oraz opisem przyczyn reklamacji. Wprowadzony przez Przedsiębiorcę zapis uzupełnia więc dotychczasowy, wskazujący jedynie, iż wszystkie towary oferowane w sklepie internetowym objęte są gwarancją producenta.

Entre wprowadziło również do „Regulaminu” zapis informujący konsumenta o trybie postępowania w sytuacji, niezgodności zakupionego w sklepie internetowym towaru z umową. Zgodnie z art. 8 „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. Entre informuje także w jakim zakresie zwraca koszty poniesione przez konsumenta w związku z koniecznością np. demontażu lub dostarczenia niezgodnego z umową towaru. Przedsiębiorca wskazuje również, iż brak ustosunkowania się Entre do żądania konsumenta w terminie 14 dni oznacza, iż reklamacja została uwzględniona. Przedsiębiorca informuje także w jakich sytuacjach przysługuje konsumentowi prawo do obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. Entre informuje również konsumenta o określonych w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej terminach przedawnienia roszczeń.

Prezes Urzędu wskazuje również, iż Entre zamieszcza na swoich stronach internetowych zapisy informujące konsumentów o trybie postępowania w sytuacji wystąpienia nieprawidłowości przy składaniu zamówienia na dany towar znajdujący się w ofercie sklepu internetowego Przedsiębiorcy. Pod linkiem „Pytania i wątpliwości” Entre znajdują się uregulowania dotyczące reklamowania przez konsumenta tej części usługi, która świadczona jest przez Entre on-line., tj. odnoszące się do momentu składania przez konsumenta za pomocą witryny internetowej [www.entre.pl](http://www.entre.pl) zamówienia na produkt znajdujący się w ofercie sklepu internetowego Przedsiębiorcy. W szczególności Entre informuje konsumenta, iż nieprawidłowe zamówienia może zostać skorygowane lub uznane za nieważne.

Mając na względzie, iż dodane przez Entre do „Regulaminu” postanowienia sprawiają, iż konsument jest poinformowany o miejscu i sposobie składania reklamacji (przez którą należy rozumieć nie tylko przysługujące konsumentowi uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego lecz również z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej), Prezes Urzędu uznał, iż zarzucana Entre **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu przez Przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów **została zaniechana w dniu 17 listopada 2005 r.**

W ocenie Prezesa Urzędu, przywołane powyżej zapisy „Regulaminu” wskazują

również, iż zarzucana Entre **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu przez Przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, polegającego na określeniu w regulaminie trybu postępowania reklamacyjnego **została zaniechana w dniu 17 listopada 2005 r.**

Należy również wskazać, iż w dniu 17 listopada 2005 r. Entre zamieściło wśród postanowień „Regulaminu” zapis następującej treści: „*Niniejszy regulamin będzie dołączany do każdej przesyłki w formie pisemnej*”. Z kolei zgodnie z art. 9 „Regulaminu”, utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie istotnych postanowień umowy zawartej pomiędzy Entre a konsumentem następuje przez wydrukowanie i przekazanie klientowi wraz z przesyłką faktury VAT, paragonu lub specyfikacji zamówienia.

Wziąwszy pod uwagę treść postanowień „Regulaminu” oraz informacje umieszczane na paragonach, fakturach i specyfikacjach zamówienia, Prezes Urzędu uznał, iż witryna internetowa Entre 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 Entre **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 17 listopada 2005 r.**

W toku prowadzonego postępowania, Entre poinformowało, iż w dniu 9 stycznia 2006 r. wprowadzona została kolejna zmiana (pismo Przedsiębiorcy z dnia 9 stycznia 2006 r.). Dotychczasowe brzmienie art. 8 „Regulaminu” wskazywało, iż „*klient który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa może od niej odstąpić bez podania przyczyn składając stosowne oświadczenia na piśmie, w terminie 10 dni od zawarcia umowy*”. Wprowadzona przez Entre zmiana polega na poinformowaniu konsumentów, iż bieg dziesięciodniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość rozpoczyna się nie w dniu zawarcia tej umowy lecz w dniu otrzymania przez konsumenta przesyłki z zamówionym w sklepie internetowym towarem. Entre 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.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes Urzędu uznał, iż Entre dopełniło ciążącego na nim z mocy art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązku, a tym samym zarzucana Entre **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów polegająca na nieinformowaniu konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni od dnia otrzymania zamówionego towaru **została zaniechana w dniu 9 stycznia 2006 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. 479<sup>28</sup> § 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 Andrzej Tadeusz Chomczyk – Entre.pl**  
ul. Modułarna 24  
02-238 Warszawa