



**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, dnia 29 czerwca 2005 r.

RWR 61-23/05/JM

**DECYZJA Nr 42 / 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 **BIKE- SPORT Czesław Zajac i Andrzej Zalesny Spółka Jawna, Krzemionka 14, 62-872 Godziesze,**

- 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 udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej ([www.bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.pl)) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

1. brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy
2. brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta,
3. brak określenia w regulaminie rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną,
4. brak określenia warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
  - o zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym.

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania** z dniem 4 kwietnia 2005 r.

**II.** 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 **BIKE- SPORT Czesław Zajac i Andrzej Zalesny Spółka Jawna, Krzemionka 14, 62-872 Godziesze,**

- 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 udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej ([www. bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.pl)) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

1. brak oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy,
  2. brak informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki,
  3. brak określenia sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
  4. brak określenia terminu odpowiedzi na reklamację,
  5. brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy,
  6. brak określenia sposobu udostępniania konsumentowi treści zawartej umowy,
- i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 15 kwietnia 2005 r.**

**III.** Na podstawie art. 23 c ust. 1 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 **BIKE- SPORT Czesław Zajac i Andrzej Zalesny Spółka Jawna, Krzemionka 14, 62-872 Godziesze,**

- 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 udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej ([www. bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.pl)) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

1. brak określenia w regulaminie warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
    - wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
- i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

## **UZASADNIENIE**

**I.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. bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.pl) należącej do BIKE- SPORT Czesław Zajac i Andrzej Zalesny Spółka Jawna, Krzemionka 14, 62-872 Godziesze, prowadzącej działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży przez

internet sprzętu sportowego, 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 73/2005 z dnia 4 lutego 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 BIKE- SPORT Czesław Zajac i Andrzej Zalesny Spółka Jawna, Krzemionka 14, 62-872 Godziesze, prowadzącą działalność gospodarczą, w zakresie sprzedaży przez internet sprzętu sportowego, zwaną dalej „przedsiębiorcą”, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej ([www.bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.pl)) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

1. brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy oraz oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą,
2. brak informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki,
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 rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną,
9. brak określenia warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
  - o wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
  - o zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym.

(Dowód: karta nr 1)

**3.** Jednocześnie postanowieniem nr 74/2005 z dnia 4 lutego 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 witrynę [www.bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.pl),
2. sygn. 402-22/04/JM tj. wypis z KRS .

(Dowód: karta nr 2,4-7)

**4.** W odpowiedzi na postawione zarzuty, przedsiębiorca w pismach z dnia 6 kwietnia 2005 r. i 20 kwietnia 2005 r. (data wpływu) podał, iż wprowadził zmiany w regulaminu. Na potwierdzenie, do każdego z pism, załączył jego wydruk

(Dowód: karta nr 22-30, 32-42)

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

**1.** BIKE- SPORT Czesław Zajac i Andrzej Zalesny Spółka Jawna, Krzemionka 14, 62-872 Godziesze, została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000005331. Przedmiotem jej działania jest m.in. sprzedaż detaliczna artykułów nieżywnościowych w wyspecjalizowanych sklepach.

(Dowód: karta nr 5-6)

2. Za pośrednictwem strony internetowej [www.bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.pl) przedsiębiorca prowadzi sprzedaż sprzętu sportowego. Z jego oferty korzystać mogą zarówno osoby fizyczne (konsumenci), 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.

(Dowód: karta nr 10)

3. Zasady dokonywania przez konsumentów zakupów w sklepie internetowym przedsiębiorcy oraz zgłaszania reklamacji uregulowane były na stronach internetowych „Wysyłka i zwroty”, „Korzystanie z serwisu, polityka prywatności”, zwanych dalej „regulaminem”, w którym Prezes Urzędu dopatrywał się braku, wymaganych przez ustawodawcę, informacji i danych, wskazanych w osnowie decyzji, dotyczących prawa konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.  
(Dowód: karta nr 4, 8-11)

4. W trakcie trwania postępowania dowodowego przedsiębiorca podał, iż w dniu 4 kwietnia 2005 r. dokonał zmian w regulaminie, załączając jego tekst. Przesłany wydruk regulaminu nie został przez przedsiębiorcę poświadczony za zgodność z oryginałem. Zatem, na mocy art. 46 *ustawy o ochronie (...)*, nie stanowią dowodu w sprawie. Niemniej jednak Prezes Urzędu, w ramach prowadzonego postępowania, porównał je z tekstem regulaminu znajdującego się na stronie internetowej [www.bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.pl) stwierdzając, iż dokonano w nim następujących wpisów:

- ad. zarzutów w sprawie braku informacji o numerze REGON przedsiębiorcy:

*REGON 250677157*

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki:

*Ceny oferowanych w sklepie internetowym towarów wyrażone są w PLN i zawierają wszystkie składniki w tym cło oraz podatek od towarów i usług.*

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

*Oferowana cena jest wiążąca z chwilą złożenia zamówienia.*

*Oferta sklepu internetowego ważna jest do odwołania.*

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia w regulaminie rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną

*Sklep internetowy prowadzi sprzedaż rowerów producenta - Bike Sport spółka jawna*

*Czesław Zajac & Andrzej Zalesny.*

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym:

*Wszystkich Klientów sklepu internetowego obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.*

(Dowód: karta nr 22, 25-30, 32)

5. Natomiast pismem z dnia 20 kwietnia 2005 r. (data wpływu) przedsiębiorca podał, iż z dniem 15 kwietnia 2005 r. uzupełnił regulamin o następujące zapisy:

- ad. zarzutu w sprawie braku oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy:

*sklep internetowy prowadzony przez: Spółkę Bike Sport spółka jawna Czesław Zajac & Andrzej Zalesny, Krzemionka 14, 62 – 872 Godziesze, Zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Poznaniu Wydział XXII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000005331 .*

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki:

Przy każdym towarze umieszczono informację, iż znajdująca się przy nim cena jest ceną brutto.

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia sposobu i terminu rozstrzygnięcia reklamacji:

*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 (np. z powodu zbyt wysokich kosztów lub wyczerpania towaru).*

*Jeżeli kupujący, z przyczyn wyżej określonych, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli Sklep internetowy Bike Sport spółka jawna Czesław Zajac & Andrzej Zalesny 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.*

*Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia. Jeżeli Sklep internetowy Bike Sport spółka jawna Czesław Zajac & Andrzej Zalesny, nie ustosunkował się do reklamacji w terminie 14 dni, uważa się, że uznał ją za uzasadnioną.*

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

*Treści umów zawartych z Klientami są przechowywane przez system teleinformatyczny Sklepu internetowego Bike Sport spółka jawna Czesław Zajac & Andrzej Zalesny, a treść umów jest udostępniana wyłącznie stronom umowy.*

*Każdy Klient, który wykonał procedurę rejestracji, po zalogowaniu, ma dostęp do wszystkich swoich umów zawartych ze sklepem internetowym producenta rowerów - Bike Sport spółka jawna Czesław Zajac & Andrzej Zalesny.*

*Po złożeniu zamówienia Klient otrzyma zwrotny e-mail na wskazany uprzednio w procesie rejestracji adres poczty elektronicznej. Zwrotny e-mail zawiera treść zamówienia złożonego przez Klienta oraz potwierdza przyjęcia zamówienia do realizacji. W treści zamówienia określa się: strony umowy, w tym nazwę i siedzibę oraz organ rejestrowy i numer KRS sprzedawcy, specyfikację przedmiotu sprzedaży, cenę brutto, sposób i termin zapłaty, sposób, koszty i termin dostawy, pouczenie o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia dostarczenia towaru, czas trwania oferty, miejsce i sposób składania reklamacji Klient otrzyma wraz towarem pisemne potwierdzenie treści złożonego zamówienia.*

(Dowód: karta nr 32-42)

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

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.bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.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.bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.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 ciążą 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 opisaną procedury stosowanej przez przedsiębiorcę w sklepie internetowym 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”,
3. rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży, zwane dalej „rozporządzeniem”.

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)).

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży w § 7 pkt 1 stanowi, iż sprzedawca reklamując towar w handlu elektronicznym powinien uwidocznić jego cenę jednostkową oraz datę lub termin obowiązywania podanej ceny. Zgodnie zaś z pkt 4 tego paragrafu, w przypadku zamawiania przez kupującego towaru przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w rozumieniu przepisów o świadczeniu usług teleinformatycznych i handlu elektronicznym, przedsiębiorca powinien zakomunikować konsumentowi cenę wraz z opłatami dodatkowymi za dostarczenie towaru i za połączenie. Informacje te powinny być podane przez przedsiębiorcę przed sporządzeniem umowy w sposób niebudzący wątpliwości zamawiającego (konsumenta).

Brak zatem na witrynie sklepu internetowego którejkolwiek z ww. informacji świadczy o sprzeniewierzeniu się woli prawodawcy i stanowi niedopełnienie 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 informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki stanowi naruszenie **art. 9 ust. 1 pkt 3 ustawy o prawach konsumentów** oraz **§ 7 pkt 1 i pkt 4 rozporządzenia**.

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.

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

Brak określenia w regulaminie rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną uchybia dyspozycji **art. 8 ust. 3 pkt 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną**.

*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.bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.pl) stanowi sprzeniewierzenie się woli ustawodawcy.

Przeprowadzone w niniejszej sprawie postępowanie dowodowe jednoznacznie wykazało brak ww. zapisów na witrynie sklepu internetowego [www.bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.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 oraz rozporządzenia, 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 wyływa 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* i o *prawach konsumentów oraz rozporządzenia*, niewątpliwie godzi w interes konsumenta i rodzi 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 o numerze REGON przedsiębiorcy oraz o oznaczeniu organu, który zarejestrował jego 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.

Konsument dokonując zakupu określonej rzeczy winien być w sposób jednoznaczny, jasny i czytelny poinformowany o jego cenie jednostkowej. Dlatego też przy danym produkcie powinna być ona uwidoczniiona. Również konsument powinien otrzymać informację, czy jest to cena ostateczna (brutto) tego artykułu, uwzględniająca wszystkie składniki, a w szczególności cła i podatki. Odpowiednie zapisy w tym zakresie przedsiębiorca winien umieścić przy każdym, oferowanym przez siebie do sprzedaży produkcie, jak również w regulaminie. Brak powyższych danych stawia konsumenta w sytuacji niepewności, czy za zamówiony towar zapłaci kwotę przy nim widniejącą, czy też zostanie ona powiększona np. o podatek VAT lub opłatę licencyjną zwiększającą wartość celną towaru z importu.

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.

Przedsiębiorca prowadzący sklep internetowy ma obowiązek wskazać zarówno rodzaj, jak też i zakres swoich usług. Taka informacja jest niezbędna, aby konsument wiedział, czy znajdzie na witrynie sklepu interesujące go towary, czy też straci jedynie czas i pieniądze (koszt połączenia internetowego) szukając produktów, których w sprzedaży nie ma.

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 ustawy zakaz dostarczania na jego witrynę 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. obowiązkom ustawowym 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.bikesport.ig.pl](http://www.bikesport.ig.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 zaprzestął 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 pkt I I ii osnowy decyzji, miała charakter czasowy, a jej stosowanie zostało zaniechane z dniem wprowadzenia zmian do regulaminu tj. z dniem 4 kwietnia 2005 r. i 15 kwietnia 2005 r. (pisma przedsiębiorcy z dnia 6 kwietnia 2005 r. i 20 kwietnia 2005 r. (data wpływu) wraz z załączonymi regulaminami zakupów – karty nr 25-30 oraz notatka służbowa – kart nr 35-42).

Natomiast w zakresie praktyki wskazanej w pkt III osnowy decyzji Prezes Urzędu nakazał, zgodnie z treścią przepisu art. 23 c ust.1 ustawy o ochronie (...), zaniechanie jej stosowania. W celu wykonania tej części decyzji przedsiębiorca zobowiązany jest do zamieszczenia na witrynie swojego sklepu internetowego [www.snowandsurf.pl](http://www.snowandsurf.pl), na stronie „Regulamin” wszystkich prawem wymaganych informacji, opisanych w ww. pkt III oraz uzasadnieniu.

**Wobec powyższego orzeczono, jak na wstępie.**

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie w związku z art. 479<sup>28</sup> § 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.

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