



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKIK W KRAKOWIE**

RKR-61-2/14/AGW- 9/14

Kraków, dnia 06 sierpnia 2014 r.

DECYZJA Nr RKR - 18/2014

- I. Stosownie do art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na zwrocie konsumentom dokonującym zakupu towarów on-line w sklepie www.badura.pl (wcześniej: www.sklep.badura.pl), którzy odstępują od umowy w ustawowym terminie 10 dni wyłącznie kwoty równej cenie zakupu zwracanego towaru, bez kosztów wysyłki towaru do klienta, które również konsument poniósł oraz bez odsetek ustawowych w sytuacji dokonania przedpłaty za zakupiony towar, co może być sprzeczne z art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225), a w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz po przyjęciu przez BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach zobowiązania do zaniechania stosowania ww. praktyk

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

nakłada się na **BADURA S.A.** obowiązek wykonania złożonego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom, które polegać będą na tym, że Spółka wprowadzi do tekstu „Regulaminu sklepu internetowego” następujący zapis:

- „*W przypadku poniesienia przez Klienta kosztów wysyłki towaru do Klienta, koszty te również podlegają zwrotowi na rzecz Klienta. W przypadku dokonania przez Klienta przedpłaty za zakupiony towar, Klient otrzyma również kwotę odsetek ustawowych liczonych od wartości dokonanej przedpłaty od dnia wniesienia przez Klienta przedpłaty do dnia zwrotu kwoty dokonanej przedpłaty przez Badurę na rzecz Klienta.*”, **w terminie 14 dni** od daty wydania decyzji.

- II. Na podstawie art. 105 § 1 K.p.a. w związku z art. 83 oraz art. 33 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, umarza się jako bezprzedmiotowe postępowanie przeciwko przedsiębiorcy BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach pod zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu w „Regulaminie sklepu

internetowego” postanowień o treści: „Klient może odstąpić od umowy (...). Zwracany produkt nie może nosić znamion używania, musi mieć oryginalne i nieuszkodzone opakowanie, kompletne wyposażenie i akcesoria oraz dokumenty sprzedaży produktu.”, „Zwracany produkt nie może nosić śladów używania, być uszkodzony, dotyczy także opakowania.” oraz „W przypadku odstąpienia od umowy Klient jest zobowiązany do odesłania na własny koszt zakupionych Produktów w oryginalnym opakowaniu wraz z wypełnionym formularzem zwrotu i dołączonym oryginalnym dowodem zakupu (paragon fiskalny lub faktura VAT).”, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

III. Na podstawie art. 105 § 1 K.p.a. w związku z art. 83 oraz art. 33 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, umarza się jako bezprzedmiotowe postępowanie przeciwko przedsiębiorcy BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach pod zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na nieinformowaniu konsumentów przed zawarciem umowy na odległość, najpóźniej w chwili złożenia konsumentowi propozycji zawarcia umowy, o:

1. organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także o numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, co może być sprzeczne z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225), a w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. miejscu i sposobie składania reklamacji, co może być sprzeczne z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225), a w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

IV. Stosownie do art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na niepotwierdzaniu konsumentom na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o:

1. organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także o numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225);
2. terminie dostawy towaru, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw

- konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225);
3. prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225);
 4. miejscu i sposobie składania reklamacji, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225),
co w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz po przyjęciu przez BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach zobowiązania do zaniechania stosowania ww. praktyk

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

nakłada się **BADURA S.A.** obowiązek wykonania złożonego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom, które polegać będą na tym, że Spółka będzie przekazywała informacje o poniżej wskazanej treści w formie pisemnej ulotki, która każdorazowo będzie załączana do właściwego dokumentu księgowego oraz przekazywana konsumentowi wraz z dostarczonym do niego towarem:

- „*Właścicielem sklepu internetowego jest Spółka BADURA S.A., ul. Wałowa 4, 34-100 Wadowice, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000195299;*
- *W przypadku wyboru formy „przelew”, towar będzie wysyłany po otrzymaniu środków pieniężnych na konto bankowe sklepu w wysokości 100% wartości zamówienia, w terminie dwóch dni roboczych od daty wpływu środków pieniężnych na konto bankowe;*
- *W przypadku wyboru formy „pobranie” – towar wysyłany jest po złożeniu zamówienia, w terminie dwóch dni roboczych;*
- *Koszt wysyłki na terenie Polski: przedpłata = 15 zł, pobranie = 20 zł;*
- *Klient może odstąpić na piśmie od umowy sprzedaży internetowej bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od daty wydania towaru zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Powyższe uprawnienie przysługuje Klientowi wyłącznie, gdy zwracany produkt jest w stanie niezmiennym (w tym zawiera kompletne wyposażenie, akcesoria i dokumenty), chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu;*
- *Jeśli towar jest niezgodny z umową w chwili jego wydania Klientowi, może on złożyć reklamację, w celu doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Towar nie jest niezgodny z umową, gdy Klient o niezgodności wiedział lub oceniając rozsądnie powinien o niej wiedzieć. Jeżeli naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów albo nie można uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby Klienta 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;*

- W celu zagwarantowania jak najsprawniejszej obsługi naszych Klientów w trakcie procesu reklamacyjnego prosimy o dołączenie paragonu lub faktury VAT do reklamowanego towaru;
- W przypadku niezgodności towaru z umową reklamacje prosimy składać na adres sklepu, z którego Towar został wysłany;
- W celu usprawnienia procesu reklamacyjnego prosimy o wypełnienie i dołączenie do reklamowanego towaru druku reklamacyjnego (link do druku reklamacyjnego – do wydrukowania podany na końcu Regulaminu sklepu internetowego, na stronie www.badura.pl);
- W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn podanych powyżej, w celu usprawnienia procesu reklamacyjnego, prosimy o załączenie formularza zwrotu (link do formularza zwrotu – do wydrukowania podany na końcu Regulaminu sklepu internetowego, na stronie www.badura.pl).”, w terminie 14 dni od daty wydania decyzji.

V. Stosownie do art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającego na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niepodanie przez przedsiębiorcę w regulaminie sklepu www.badura.pl (wcześniej: www.sklep.badura.pl) warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, tj.:

1. informacji o zakazie dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, co może być niezgodne z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) w związku z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 1422),
2. wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, co może być niezgodne z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) w związku z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 1422),

co w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz po przyjęciu przez BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach zobowiązania do zaniechania stosowania ww. praktyk

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

nakłada się **BADURA S.A.** obowiązek wykonania złożonego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom, które polegać będą na tym, że Spółka wprowadzi do tekstu „Regulaminu sklepu internetowego” następujące zapisy:

- „Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Spółka Badura S.A. są następujące:

- a) sprzęt komputerowy, z którego korzysta Klient musi posiadać połączenie z siecią Internet,
- b) przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji co najmniej 9, Mozilla Firefox w wersji co najmniej 20, Opera w wersji co najmniej 16, Google Chrome w wersji co najmniej 20,
- c) monitor bądź wyświetlacz w rozdzielczości co najmniej 1.200x800 pixeli,

- d) włączona obsługa Cookies i Java Script,
- e) posiadanie i podanie adresu e-mail umożliwiającego przesłanie informacji dotyczącej realizacji zamówienia,
- Zakazane jest dostarczanie przez Konsumenta treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywanie przez niego usług świadczonych drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, naruszający dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Spółki BADURA S.A. ”, w terminie 14 dni od daty wydania decyzji.

- VI.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy – w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - **nakłada się na BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania określonego w punktach I – IV oraz V niniejszej decyzji, w terminie do 30 dni** od dnia uprawomocnienia się tej decyzji, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:
- kopię zmienionego „Regulaminu sklepu internetowego” wraz ze wskazaniem jego wejścia w życie,
 - kopię ulotki dołączanej do dokumentu księgowego i przekazywanej konsumentowi wraz z dostarczonym do niego towarem.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKIK w Krakowie (dalej „Prezes UOKIK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (RKR-403-20/12/AGW) w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z proponowaniem nabycia przez BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach (dalej: „Przedsiębiorca” lub „Spółka”) - towarów oferowanych za pośrednictwem sklepu internetowego działającego pod adresem www.badura.pl (wcześniej: www.sklep.badura.pl) nie naruszono chronionych prawem interesów konsumenta, tj. czy działania Spółki są zgodne z przepisami powołanej na wstępie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. – zwanej dalej „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”).

Uwzględniając ustalenia poczynione w toku postępowania wyjaśniającego, postanowieniem nr RKR-61/2014 z dnia 07.04.2014 r. Prezes UOKIK wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- I. Zwrocie konsumentom dokonującym zakupu towarów on-line w sklepie www.sklep.badura.pl, którzy odstępują od umowy w ustawowym terminie 10 dni wyłącznie kwoty równej cenie zakupu zwracanego towaru, bez kosztów wysyłki towaru do klienta, które również konsument poniósł oraz bez odsetek ustawowych w sytuacji dokonania przedpłaty za zakupiony towar, co może być sprzeczne z art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225), a w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- II. Stosowaniu w „Regulaminie sklepu internetowego” postanowień o treści: „Klient może odstąpić od umowy (...). Zwracany produkt nie może nosić znamion użytkownika, musi mieć oryginalne i nieuszkodzone opakowanie, kompletne wyposażenie i akcesoria oraz dokumenty sprzedaży produktu.”, „Zwracany produkt nie może nosić

śladów używania, być uszkodzony, dotyczy także opakowania.” oraz „W przypadku odstąpienia od umowy Klient jest zobowiązany do odesłania na własny koszt zakupionych Produktów w oryginalnym opakowaniu wraz z wypełnionym formularzem zwrotu i dołączonym oryginalnym dowodem zakupu (paragon fiskalny lub faktura VAT).”, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

III. Nieinformowaniu konsumentów przed zawarciem umowy na odległość, najpóźniej w chwili złożenia konsumentowi propozycji zawarcia umowy, o:

1. organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także o numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, co może być niezgodne z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225);
2. miejscu i sposobie składania reklamacji, co może być niezgodne z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225),

a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

IV. Niepotwierdzaniu konsumentom na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia informacji, o:

1. organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także o numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225);
2. terminie dostawy towaru, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225);
3. prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225);
4. miejscu i sposobie składania reklamacji co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225),

a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

V. Naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niepodanie przez przedsiębiorcę w regulaminie sklepu www.sklep.badura.pl warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, tj.:

1. informacji o zakazie dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, co może być niezgodne z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) w związku z

- art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 1422),
2. wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, co może być niezgodne z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) w związku z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 1422),
- a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W dniu 07.04.2014 r. postanowieniem nr RKR-63/2014 zaliczono w poczet dowodów część informacji uzyskanych w postępowaniu wyjaśniającym prowadzonym pod sygnaturą RKR-403-20/12/AGW, w postaci następujących dokumentów:

- postanowienia nr RKR-254/2012 z dnia 25 października 2012 r.;
- zawiadomienia Prezesa UOKIK z dnia 25 października 2012 r. o wszczęciu postępowania wyjaśniającego;
- pisma Spółki z dnia 12 listopada 2012 r. wraz z załącznikami;
- wezwania Prezesa UOKIK z dnia 12 grudnia 2012 r.;
- pisma Spółki z dnia 31 grudnia 2012 r.;
- wezwania Prezesa UOKIK z dnia 8 lutego 2013 r.;
- pisma Spółki z dnia 22 lutego 2013 r. wraz z załącznikami;
- wezwania Prezesa UOKIK z dnia 12 kwietnia 2013 r.;
- pisma Spółki z dnia 29 kwietnia 2013 r. wraz z załącznikami;
- wezwania Prezesa UOKIK z dnia 28 maja 2013 r.;
- pisma Spółki z dnia 17 czerwca 2013 r. wraz z załącznikiem.

Odpowiadając na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Przedsiębiorca pismem z dnia 22.04.2014 r., uzupełnionym pismem z dnia 02.06.2014 r., złożył następujące wyjaśnienia:

- w zakresie zarzutu opisanego w pkt I sentencji decyzji Przedsiębiorca potwierdził stosowanie zarzucanej mu praktyki oraz wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spółka zobowiązała się wyeliminować stosowaną praktykę poprzez faktyczne dokonywanie zwrotu klientom, którzy dokonują zakupu towarów on-line w sklepie www.badura.pl (dawniej www.sklep.badura.pl) także kosztów wysyłki towaru do klienta, które konsument poniósł oraz odsetek ustawowych w sytuacji dokonania przedpłaty za zakupiony towar, liczonych od wartości dokonanej przedpłaty od dnia dokonania przez konsumenta przedpłaty do dnia zwrotu kwoty dokonanej przedpłaty przez Spółkę BADURA S.A. na rzecz konsumenta. Spółka zobowiązała się wprowadzić do tekstu „Regulaminu sklepu internetowego” (zwanego dalej: „Regulaminem”) następujący zapis:

- „*W przypadku poniesienia przez Klienta kosztów wysyłki towaru do Klienta, koszty te również podlegają zwrotowi na rzecz Klienta. W przypadku dokonania przez Klienta przedpłaty za zakupiony towar, Klient otrzyma również kwotę odsetek ustawowych liczonych od wartości dokonanej przedpłaty od dnia wniesienia przez Klienta przedpłaty do dnia zwrotu kwoty dokonanej przedpłaty przez Badurę na rzecz Klienta.*”

Powyższe Spółka zobowiązała się wykonać w terminie 14 dni od daty wydania decyzji. Jednocześnie Spółka wniosła o zobowiązanie jej do składania w wyznaczonym w decyzji terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

- w zakresie zarzutów II i III sentencji decyzji Przedsiębiorca wniósł o umorzenie postępowania administracyjnego z uwagi na okoliczność, że zarzucane praktyki opisane w ww. punktach zostały zaprzestane w dniu 27.11.2012 r. Przedsiębiorca wskazał, że w tym dniu zmienił treść „Regulaminu sklepu internetowego” w ten sposób, że kwestionowane postanowienia o treści:

- „Klient może odstąpić od umowy (...). Zwracany produkt nie może nosić znamion używania, musi mieć oryginalne i nieuszkodzone opakowanie, kompletne wyposażenie i akcesoria oraz dokumenty sprzedaży produktu.”, „Zwracany produkt nie może nosić śladów używania, być uszkodzony, dotyczy także opakowania.” oraz

- „W przypadku odstąpienia od umowy Klient jest zobowiązany do odesłania na własny koszt zakupionych Produktów w oryginalnym opakowaniu wraz z wypełnionym formularzem zwrotu i dołączonym oryginalnym dowodem zakupu (paragon fiskalny lub faktura VAT).”

zostały zastąpione postanowieniami o następującej treści:

- „(...) Powyższe uprawnienie przysługuje Klientowi wyłącznie, gdy zwracany produkt jest w stanie niezmienionym (w tym zawiera kompletne wyposażenie, akcesoria i dokumenty), chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.” oraz

- „W celu zagwarantowania jak najsprawniejszej obsługi naszych Klientów prosimy o dołączenie paragonu lub faktury VAT do zwracanych Produktów.”.

Spółka podkreśliła, że legitymowanie się ww. dokumentami (tj. paragon lub faktura VAT) nie stanowi warunku podjęcia przez Przedsiębiorcę działań, a służy jedynie usprawnieniu postępowania. Spółka umożliwia ustalenie okoliczności dokonania zakupu również w inny sposób.

Ponadto w dniu 27.11.2012 r. do „Regulaminu sklepu internetowego” zostały wprowadzone następujące zapisy:

- „Właścicielem Sklepu internetowego jest: BADURA S.A., ul. Wałowa 4, 34-100 Wadowice, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000195299.”,

- „W przypadku niezgodności towaru z umową reklamacje prosimy składać na adres sklepu, z którego Towar został wysłany. W celu usprawnienia procesu reklamacyjnego prosimy o wypełnienie i dołączenie do reklamowanego towaru, druku reklamacyjnego (link do druku reklamacyjnego podany na końcu Regulaminu).”.

Przedsiębiorca podkreślił, że zmieniona treść Regulaminu informuje konsumenta o miejscu (sklep, z którego towar został wysłany, co wynika z treści załączonego dokumentu księgowego oraz dokumentów przesyłki) i sposobie składania reklamacji.

Przedsiębiorca wskazał, że nawet jeśli przyjąć, iż działania Spółki polegające na stosowaniu wcześniejszej wersji Regulaminu jest bezprawne, to postępowanie w tym przedmiocie wszczęte zostało po upływie roku od zaprzestania przez Spółkę używania Regulaminu w kwestionowanej postaci, co daje podstawę do umorzenia postępowania w trybie art. 105 k.p.a. w związku z art. 105 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jako dowód Przedsiębiorca przedłożył oświadczenie Pana Pawła Gracjasza, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą PROMEDIA Paweł Gracjasz, wykonującego dla Spółki usługi z zakresu prowadzenia i administrowania sklepu internetowego, w zakresie daty i zakresu zmian jakie wprowadzone zostały w dniu 27.11.2012 r. na stronie internetowej Spółki. Treść oświadczenia Pana Pawła Gracjasza jest następująca:

„Ja niżej podpisany Paweł Gracjasz, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą PROMEDIA Paweł Gracjasz, ul. Putka 2, 34-100 Wadowice, NIP: 551-147-90-35, niniejszym oświadczam, że w dniu 1 grudnia 2011 r. zawarłem ze Spółką BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach umowę na prowadzenie i administrowanie sklepu internetowego na podstawie której, zobowiązałem się do świadczenia na rzecz w.w. Spółki usługi

polegającej na: zbudowaniu sklepu internetowego oraz do jego stałej aktualizacji, administrowania, opieki i pilnowania poprawności zamówień. W ramach wykonywanych usług w dniu 27 listopada 2012 r. dokonałem zmian na stronie internetowej w.w. Spółki pod adresem <http://sklep.badura.pl/3-regulamin>. W wyniku tych zmian od dnia 27 listopada 2012 r. na stronie w.w. Spółki – obecnie pod adresem: <http://badura.pl/regulamin> znajduje się regulamin o treści wskazanej w załączniku niniejszego oświadczenia.”.

- w zakresie zarzutu opisanego w pkt IV sentencji decyzji Przedsiębiorca potwierdził stosowanie zarzucanej mu praktyki oraz wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spółka zobowiązała się wyeliminować stosowaną praktykę poprzez przekazywanie informacji o poniżej wskazanej treści w formie pisemnej ulotki, która każdorazowo będzie załączana do właściwego dokumentu księgowego oraz przekazana konsumentowi wraz z dostarczonym do niego towarem:

- „Właścicielem sklepu internetowego jest Spółka BADURA S.A., ul. Wałowa 4, 34-100 Wadowice, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000195299;

- W przypadku wyboru formy „przelew”, towar będzie wysyłany po otrzymaniu środków pieniężnych na konto bankowe sklepu w wysokości 100 % wartości zamówienia, w terminie dwóch dni roboczych od daty wpływu środków pieniężnych na konto bankowe;

- W przypadku wyboru formy „pobranie” – towar wysyłany jest po złożeniu zamówienia, w terminie dwóch dni roboczych;

- Koszt wysyłki na terenie Polski: przedpłata = 15 zł, pobranie = 20 zł;

- Klient może odstąpić na piśmie od umowy sprzedaży internetowej bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od daty wydania towaru zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Powyższe uprawnienie przysługuje Klientowi wyłącznie, gdy zwracany produkt jest w stanie niezmiennym (w tym zawiera kompletne wyposażenie, akcesoria i dokumenty), chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu;

- Jeśli towar jest niezgodny z umową w chwili jego wydania Klientowi, może on złożyć reklamację, w celu doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Towar nie jest niezgodny z umową, gdy Klient o niezgodności wiedział lub oceniając rozsądnie powinien o niej wiedzieć. Jeżeli naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów albo nie można uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby Klienta 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;

- W celu zagwarantowania jak najsprawniejszej obsługi naszych Klientów w trakcie procesu reklamacyjnego prosimy o dołączenie paragonu lub faktury VAT do reklamowanego towaru;

- W przypadku niezgodności towaru z umową reklamacje prosimy składać na adres sklepu, z którego Towar został wysłany;

- W celu usprawnienia procesu reklamacyjnego prosimy o wypełnienie i dołączenie do reklamowanego towaru druku reklamacyjnego (link do druku reklamacyjnego – do wydrukowania podany na końcu Regulaminu sklepu internetowego, na stronie www.badura.pl);

- *W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn podanych powyżej, w celu usprawnienia procesu reklamacyjnego, prosimy o załączenie formularza zwrotu (link do formularza zwrotu – do wydrukowania podany na końcu Regulaminu sklepu internetowego, na stronie www.badura.pl).”*

Powyższe Spółka zobowiązała się wykonać w terminie 14 dni od daty wydania decyzji. Jednocześnie Spółka wniosła o zobowiązanie jej do składania w wyznaczonym w decyzji terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

- w zakresie zarzutu opisanego w pkt V sentencji decyzji Przedsiębiorca potwierdził stosowanie zarzucanej mu praktyki oraz wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spółka zobowiązała się wyeliminować stosowaną praktykę poprzez wprowadzenie do tekstu Regulaminu sklepu internetowego następujących zapisów:

- *„Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Spółka Badura S.A. są następujące:*

a) sprzęt komputerowy, z którego korzysta Klient musi posiadać połączenie z siecią Internet,

b) przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji co najmniej 9, Mozilla Firefox w wersji co najmniej 20, Opera w wersji co najmniej 16, Google Chrome w wersji co najmniej 20,

c) monitor bądź wyświetlacz w rozdzielności co najmniej 1.200x800 pixeli,

d) włączona obsługa Cookies i Java Script,

e) posiadanie i podanie adresu e-mail umożliwiającego przesłanie informacji dotyczącej realizacji zamówienia;

- *Zakazane jest dostarczanie przez Konsumenta treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywanie przez niego usług świadczonych drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, naruszający dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Spółki BADURA S.A.”*

Powyższe Spółka zobowiązała się wykonać w terminie 14 dni od daty wydania decyzji. Jednocześnie Spółka wniosła o zobowiązanie jej do składania w wyznaczonym w decyzji terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Pismem z dnia 01.08.2014 r. Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy, który z przysługującego prawa skorzystał.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Uczestnik postępowania BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach jest przedsiębiorcą wykonującym działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000195299. Przedmiotem działalności gospodarczej Spółki jest m.in. produkcja oraz sprzedaż obuwia i wyrobów skórzanych m. in. za pośrednictwem sklepu internetowego działającego pod adresem www.badura.pl (dawniej: www.sklep.badura.pl).

Zasady prowadzenia sprzedaży za pośrednictwem sklepu internetowego www.badura.pl określa jego regulamin pod nazwą: „Regulamin sklepu internetowego”. W toku przeprowadzonego postępowania ustalono, że konsumentom odstępującym od umowy w ustawowo przewidzianym terminie 10 dni zwracana jest jedynie wartość

produktu, natomiast koszty wysyłki do klienta nie podlegają zwrotowi, jak również w razie dokonania przedpłaty nie są wypłacane odsetki ustawowe od wpłaconej kwoty.

W toku postępowania ustalono, że złożenie oferty kupna przez klienta musi zostać poprzedzone potwierdzeniem „Regulaminu sklepu internetowego”. Ofertę można złożyć dodając towar do „koszyka”, a następnie podając dane do wysyłki lub logując się na założone konto. Następnie potwierdzenie zamówienia jest wysyłane na adres e-maila wskazany przez klienta podczas rejestracji. Spółka umożliwia dokonanie płatności za zamówione towary w następujący sposób: przelewem bankowym, płatność przy odbiorze (za pobraniem), płatność online, za pomocą Centrum Rozliczeniowego Dotpay (e-przelew lub płatność kartą). Dostawa towaru może odbyć się przez kuriera. Wraz z zamówionym towarem klient otrzymuje paragon lub fakturę VAT potwierdzające dokonanie zakupu. Przedsiębiorca dostarczył przykładowe paragony wystawione klientom oraz faktury VAT, jak również treść e-maila wysyłanego do konsumentów z potwierdzeniem dokonania zakupu. W toku postępowania ustalono, że w przypadku sprzedaży, dokumentowanej paragonem lub fakturą VAT, konsument nie otrzymuje od Przedsiębiorcy potwierdzenia na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o: organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także o numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, terminie dostawy, prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni oraz miejscu i sposobie składania reklamacji. Informacje te nie są również podane w treści e-maila potwierdzającego dokonanie zakupu w sklepie.

W toku postępowania Przedsiębiorca poinformował w piśmie z dnia 22.04.2014 r., że w dniu 27.11.2012 r. wprowadził zmiany do „Regulaminu sklepu internetowego” w zakresie zarzutów wskazanych w punktach II i III postanowienia nr RKR-61/2014 z dnia 07.04.2014 r. W celu udokumentowania wprowadzenia zmian wydrukowano archiwalne strony sklepu z Regulaminem w wersji z dnia 20.01.2013 r. <https://web.archive.org/web/20130120033041/http://www.sklep.badura.pl/3-regulamin>

W stosowanym przez Przedsiębiorcę „Regulaminie sklepu internetowego” Prezes UOKIK dopatrył się braku, wymaganych przez ustawodawcę, informacji i danych, o których mowa w art. 9 ust. 1, 5, 6, 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) oraz w art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) i b) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 1422).

Zobowiązanie złożone przez BADURA S.A. z siedzibą w Wadowicach:

W toku postępowania administracyjnego Przedsiębiorca wniósł o wydanie niniejszej decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zobowiązującej do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom w zakresie punktów I, IV oraz V postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nr RKR-61/2014 z dnia 07.04.2014 r. .

Treść zobowiązania przyjętego przez Spółkę przedstawiono w punktach I (str. 1), IV (str. 2-4), V (str. 4-5) sentencji niniejszej decyzji. W ocenie Prezesa UOKIK przedstawione przez Spółkę rozwiązania pozwolą wyeliminować z rynku zarzucane jej praktyki, o których mowa w punktach I, IV, V sentencji niniejszej decyzji.

W odniesieniu do punktu I sentencji decyzji zobowiązanie Przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu do tekstu „Regulaminu sklepu internetowego” następującego zapisu:

- „W przypadku poniesienia przez Klienta kosztów wysyłki towaru do Klienta, koszty te również podlegają zwrotowi na rzecz Klienta. W przypadku dokonania przez Klienta przedpłaty za zakupiony towar, Klient otrzyma również kwotę odsetek ustawowych liczonych od wartości dokonanej przedpłaty od dnia wniesienia przez Klienta przedpłaty do dnia zwrotu kwoty dokonanej przedpłaty przez Badurę na rzecz Klienta.”

W odniesieniu do punktu IV sentencji decyzji zobowiązanie Przedsiębiorcy polega na tym, że Spółka będzie przekazywała informacje, o poniżej wskazanej treści, w formie pisemnej ulotki, załączanej do właściwego dokumentu księgowego oraz przekazywanej konsumentowi wraz z dostarczonym do niego towarem:

- „Właścicielem sklepu internetowego jest Spółka BADURA S.A., ul. Wałowa 4, 34-100 Wadowice, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000195299;

- W przypadku wyboru formy „przelew”, towar będzie wysyłany po otrzymaniu środków pieniężnych na konto bankowe sklepu w wysokości 100% wartości zamówienia, w terminie dwóch dni roboczych od daty wpływu środków pieniężnych na konto bankowe;

- W przypadku wyboru formy „pobranie” – towar wysyłany jest po złożeniu zamówienia, w terminie dwóch dni roboczych;

- Koszt wysyłki na terenie Polski: przedpłata = 15 zł, pobranie = 20 zł;

- Klient może odstąpić na piśmie od umowy sprzedaży internetowej bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od daty wydania towaru zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Powyższe uprawnienie przysługuje Klientowi wyłącznie, gdy zwracany produkt jest w stanie niezmiennym (w tym zawiera kompletne wyposażenie, akcesoria i dokumenty), chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu;

- Jeśli towar jest niezgodny z umową w chwili jego wydania Klientowi, może on złożyć reklamację, w celu doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Towar nie jest niezgodny z umową, gdy Klient o niezgodności wiedział lub oceniając rozsądnie powinien o niej wiedzieć. Jeżeli naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów albo nie można uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby Klienta 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;

- W celu zagwarantowania jak najsprawniejszej obsługi naszych Klientów w trakcie procesu reklamacyjnego prosimy o dołączenie paragonu lub faktury VAT do reklamowanego towaru;

- W przypadku niezgodności towaru z umową reklamacje prosimy składać na adres sklepu, z którego Towar został wysłany;

- W celu usprawnienia procesu reklamacyjnego prosimy o wypełnienie i dołączenie do reklamowanego towaru druku reklamacyjnego (link do druku reklamacyjnego – do wydrukowania podany na końcu Regulaminu sklepu internetowego, na stronie www.badura.pl);

- W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn podanych powyżej, w celu usprawnienia procesu reklamacyjnego, prosimy o załączenie formularza zwrotu (link do formularza zwrotu – do wydrukowania podany na końcu Regulaminu sklepu internetowego, na stronie www.badura.pl).

W odniesieniu do punktu V sentencji decyzji zobowiązanie Przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu do tekstu „Regulaminu sklepu internetowego” następujących zapisów:

- „Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Spółka Badura S.A. są następujące:

a) sprzęt komputerowy, z którego korzysta Klient musi posiadać połączenie z siecią Internet,

b) przeglądarka internetowa: Internet Explorer w wersji co najmniej 9, Mozilla Firefox w wersji co najmniej 20, Opera w wersji co najmniej 16, Google Chrome w wersji co najmniej 20,

c) monitor bądź wyświetlacz w rozdzielności co najmniej 1.200x800 pixeli,

d) włączona obsługa Cookies i Java Script,

e) posiadanie i podanie adresu e-mail umożliwiającego przesłanie informacji dotyczącej realizacji zamówienia,

- Zakazane jest dostarczanie przez Konsumenta treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywanie przez niego usług świadczonych drogą elektroniczną w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, naruszający dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Spółki BADURA S.A.”

Mając na uwadze powyższe ustalenia Prezes UOKIK zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKIK może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań

Interes publiczny

Art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie jest zatem, aby działania przedsiębiorców – którym zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy. Takie stanowisko konsekwentnie prezentuje Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „SOKIK”). W wyroku z dnia 27.06.2001 r. (sygn. akt XVII Ama 92/00) Sąd stwierdził, że: „*Interes publiczny w postępowaniu administracyjnym nie jest pojęciem jednolitym i stałym. W każdej sprawie winien on być ustalony i konkretyzowany co do swych wymagań. Organ administracji – Prezes Urzędu winien być w toku postępowania i przy wydawaniu decyzji rzecznikiem tego interesu, albowiem wynika to z jego zadań w strukturze administracji publicznej – art. 7 k.p.a. Publiczny znaczy dotyczący ogółu, dotyczący ogółu a nie jednostki, czy też określonej grupy. A zatem podstawą do zastosowania przez Prezesa Urzędu przepisów ustawy antymonopolowej winno być uprzednie stwierdzenie, że został naruszony interes publicznoprawny, a nie interes prawny jednostki czy też grupy*”. Podobnie na temat interesu publicznego SOKIK wypowiedział się w wielu innych wyrokach, np. z dnia 30.05.2001 r. (sygn. akt XVII AmA 80/00), z dnia 04.07.2001 r. (sygn. akt XVII AmA 108/00), z dnia 06.06.2001 r. (sygn. akt XVII AmA 78/00). Należy dodać także, iż Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 26.02.2004 r. (sygn. akt III SK 2/04) stwierdził, że naruszenie indywidualnego interesu (w powołanym wyroku –

konsumenta), nie wyklucza dopuszczalności równoczesnego uznania, że dochodzi do naruszenia publicznego zbiorowego interesu.

Przedmiotowe postępowanie dotyczy przestrzegania przez Spółkę przepisów następujących ustaw:

- ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225 – zwanej dalej: „ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów”) oraz
- ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 1422 – zwanej dalej „ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną”),

w wykorzystywanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Regulaminu sklepu internetowego” oraz w zakresie dostarczania konsumentom, dokonującym zakupów towarów Przedsiębiorcy, wymaganych przez ww. akty prawne informacji.

Wzorzec „Regulaminu sklepu internetowego” jest wykorzystywany przez Spółkę w obrocie z konsumentami dokonującymi zakupów za pośrednictwem sklepu internetowego. Regulamin jest stosowany wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych, aktualnych i potencjalnych klientów Spółki, którym – na gruncie art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem, uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego przedmiotowej sprawy zastosowanie mają przepisy tej ustawy, a postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Punktem wyjścia do rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie, jak wynika z wyżej zacytowanego przepisu art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest uprawdopodobnienie, że działania Przedsiębiorcy mogły nosić znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Art. 24 ust. 1 ww. ustawy zakazuje stosowania takich praktyk. Naruszenie tego przepisu następuje wówczas, gdy spełnione są łącznie następujące kryteria:

- oceniane zachowanie jest podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- działania przedsiębiorcy noszą znamiona bezprawności,
- działania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz.U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą. W niniejszym postępowaniu podmiot będący stroną postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż

jest spółką akcyjną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. Zachowanie Przedsiębiorcy podlega zatem bez wątpienia kontroli dokonywanej na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przesłanka bezprawności

Odnosząc się do drugiej z przesłanek art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Jako „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Podkreślenia wymaga, iż przepisy ww. ustawy nie definiują pojęcia bezprawności działań przedsiębiorcy, na co zwrócił uwagę SOKIK w wyroku z dnia 23.06.2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05), stwierdzając, iż art. 23a ust. 1¹ poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. Sprzeczne z prawem są zatem czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. *„Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.”*². W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

W art. 24 ust. 2 ww. ustawy ustawodawca bezpośrednio wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy.

Jak wyżej wskazano, bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy

¹ art. 23 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 86 poz. 804 ze zm.) jako definiujący pojęcie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów znalazł swoje odzwierciedlenie w art. 24 ust. 2 aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.)

² vide: „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz”, pod redakcją J. Szewczyka, Wydawnictwo CH BECK, 2000, s.117 – 118)

wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów.³ Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.*⁴ Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Analizując przesłankę bezprawności należy mieć na uwadze, iż zarzut bezprawnego działania Spółki w przedmiotowej sprawie, poprzez nieprzestrzeganie bezwzględnie obowiązujących przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, stanowi naruszenie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10.04.2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „*zbiorowego interesu konsumentów*” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „*nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów*”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy orzekł też, że „*praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”.

W rozważanym przypadku oceniane zachowania Przedsiębiorcy mogły oddziaływać lub mogą oddziaływać obecnie na zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zarzutów opisanych w pkt I, IV i V sentencji niniejszej decyzji, co powoduje, że spełnienie rozważanej przesłanki zostało w przedmiotowej sprawie wykazane. Oceniane zachowania Przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczą one wszystkich tych osób, które zawarły z Przedsiębiorcą umowy, jak i zagrażają interesom wszystkich jego potencjalnych kontrahentów, osób zapoznających się z ofertą sprzedaży produktów oferowanych przez Przedsiębiorcę. Tym samym nie ulega wątpliwości, że rozważane działania mogą godzić lub mogły godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

³ Tak SOKIK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07, niepubl.

⁴ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001, publ.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKIK może wydać decyzję zobowiązującą, jeżeli w toku prowadzonego postępowania zostanie uprawdopodobnienie naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy. U podstaw wydania decyzji zobowiązującej leży uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ustawodawca uznał, że zamiast udowodnienia wystarczające jest uprawdopodobnienie w trakcie postępowania dowodowego stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstępuje się od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje ona określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę.

Rozważenie uprawdopodobnienia przesłanki bezprawności w ramach każdego z postawionych Przedsiębiorcy zarzutów zostanie uczynione poniżej.

Ad I sentencji decyzji

Przedsiębiorca stosuje praktykę polegającą na tym, że konsumentom, którzy zakupili towary w sklepie internetowym i którzy zdecydowali się odstąpić od umowy w ustawowo przewidzianym terminie 10 dni, zwracana jest jedynie wartość produktu, natomiast koszty wysyłki do klienta nie podlegają zwrotowi, jak również w razie dokonania przedpłaty nie są wypłacane odsetki ustawowe od wpłaconej kwoty. Zgodnie zaś z art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów: *„W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.”* Dodatkowo wskazać należy na wyrok Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości z dnia 15 kwietnia 2010 r. (sygn. C-511/08), który orzekł, iż koszty wysyłki towaru nie powinny obciążać konsumenta, który odstępuje od umowy zawartej z przedsiębiorcą na odległość. A zatem praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę w powyższym zakresie może naruszać przepis art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a w konsekwencji ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Stosownie bowiem do treści art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się – zgodnie z art. 24 ust. 2 – godzące w interesy konsumentów bezprawne działania przedsiębiorcy.

Mając na względzie, iż wyżej opisane ustalenia zostały uprawdopodobnione uznać należy, że Przedsiębiorca dopuścił się stosowania zarzucanej mu praktyki. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad IV sentencji decyzji

W pkt IV niniejszej decyzji opisane zostały praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na niedopełnianiu przez Przedsiębiorcę obowiązków informacyjnych na etapie po zawarciu umowy. W tym miejscu należy wskazać, że w art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów sformułowano wymóg, aby potwierdzenie takie zostało sporządzone na piśmie. Z tego punktu widzenia prawnie

obojętne jest, w jakim dokumencie (o jakiej nazwie i o jakiej dodatkowej treści) zostaną zamieszczone wymagane prawem informacje. Wymagane jedynie jest, aby po pierwsze stosowne dane były konsumentom przekazywane oraz aby było to czynione w odpowiedniej, a zatem pisemnej formie, najpóźniej w chwili rozpoczęcia spełniania świadczenia.

Z poczynionych ustaleń faktycznych wynika, iż Przedsiębiorca wystawia konsumentom paragony fiskalne oraz faktury VAT, a także wysyła konsumentom elektroniczne potwierdzenie zawarcia umowy, w związku z czym ich treść poddano analizie pod kątem zgodności z przepisem art. 9 ust. 3 ww. ustawy. Ich analiza wykazała, że strona niniejszego postępowania nie dopełnia pewnych spoczywających na niej obowiązków informacyjnych, jakie winna zrealizować po zawarciu umów.

1. W pkt. IV.1 niniejszej decyzji opisano zarzut naruszenia przez Przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów wskutek stosowania praktyki polegającej na niepotwierdzaniu konsumentom na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą tego Przedsiębiorcy oraz numerze, pod którym Przedsiębiorca został zarejestrowany, co może być uznane za niezgodne z art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z o ochronie niektórych praw konsumentów, a poprzez to może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z poczynionych w toku niniejszego postępowania ustaleń faktycznych wynika, że w wystawianych przez Przedsiębiorcę dokumentach potwierdzających okoliczność zawarcia z konsumentami umów sprzedaży, nie podaje on danych dotyczących rejestracji jego działalności. Przedstawione okoliczności mogą świadczyć w ocenie Prezesa UOKiK o bezprawności zachowania Przedsiębiorcy.

2. Kolejna praktyka oceniana w ramach niniejszego postępowania administracyjnego polega na niepotwierdzaniu przez Przedsiębiorcę konsumentom na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o terminie dostawy towaru, co może zostać uznane za niezgodne z art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a poprzez to może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt. 5 ww. ustawy statuuje obowiązek potwierdzania konsumentom zawierającym umowy na odległość, na piśmie, informacji na temat terminu i sposobu dostawy zamówionego towaru. Analiza materiału dowodowego zgromadzonego w niniejszej sprawie daje podstawy do przyjęcia, że Przedsiębiorca niniejszego obowiązku nie respektuje, bowiem żaden z dokumentów wystawianych przez niego konsumentom po zawarciu umowy nie obejmuje swym zakresem takich informacji. Powyższe świadczy o tym, że rozważane zachowanie może zostać uznane, jako bezprawne.

3. Kolejna z ocenianych praktyk polega na niepotwierdzaniu konsumentom na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni, co może zostać uznane za niezgodne z art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a poprzez to może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów wynika obowiązek podawania konsumentom na piśmie informacji o przysługującym im uprawnieniu do odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, w tym przypadku liczonych od dnia odebrania przez konsumenta zamówionego towaru. Analiza zgromadzonego materiału dowodowego daje podstawy do twierdzenia, że Przedsiębiorca nie przekazuje konsumentom na piśmie, po zawarciu z nimi umów, informacji na temat przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy. Informacje na ten temat nie są bowiem zamieszczane ani na paragonach fiskalnych, ani na fakturach VAT, ani w jakichkolwiek innych dokumentach.

4. W toku niniejszego postępowania postawiono Przedsiębiorcy zarzut niepotwierdzania konsumentom na piśmie, najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia, informacji o miejscu i sposobie składania reklamacji, co może zostać uznane za niezgodne z art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a poprzez to może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Analiza zgromadzonego materiału dowodowego, w tym w szczególności treści e-maila potwierdzającego zawarcie umowy kupna oraz paragonów fiskalnych i faktur VAT wystawianych przez Przedsiębiorcę konsumentom, z którymi są zawierane umowy na odległość wykazała, że nie obejmują one swą treścią informacji na temat miejsca i sposobu składania reklamacji. Okoliczność ta może świadczyć o bezprawności zachowania Przedsiębiorcy, które może utrudniać skorzystanie z przysługujących konsumentom uprawnień reklamacyjnych i dochodzenie roszczeń w przypadku wadliwości dostarczonego towaru.

Mając na względzie, iż wyżej opisane ustalenia zostały uprawdopodobnione uznać należy, że Przedsiębiorca dopuścił się stosowania zarzucanej mu praktyki. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad V sentencji decyzji

W myśl art. 8 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną usługodawca ma obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnego jego udostępnienia usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Regulamin ten winien określać w szczególności warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:

1. informacje o zakazie dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) tej ustawy),
2. wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit a) tej ustawy).

Konsumenta, korzystającego z usług sklepów internetowych, obowiązuje ustawowy zakaz dostarczania na ich witryny treści o charakterze bezprawnym. Zgodnie zaś z wolą ustawodawcy (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną) 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. A zatem zamieszczenie powyższej informacji jest tym bardziej konieczne, iż konsumenci na stronie internetowej sklepu www.badura.pl mogą zamieszczać komentarze na temat danego produktu.

Przedsiębiorca prowadzący sprzedaż on-line ma również obowiązek określenia w regulaminie świadczenia usług wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym. Będą to na przykład informacje dotyczące rodzajów przeglądarek internetowych prawidłowo współpracujących z daną witryną, konieczności posiadania dodatkowego oprogramowania obsługującego aplety Java, rozdzielczości dla jakiej jest zoptymalizowana strona internetowa. Zatem konsument, „otwierając” stronę internetową, powinien od razu uzyskać informacje, czy przy użyciu posiadanego przez siebie komputera, bez żadnych przeszkód, będzie mógł „poruszać się” po sklepie oraz dokonywać zakupów.

Mając na względzie, iż wyżej opisane ustalenia zostały uprawdopodobnione uznaje się, że Przedsiębiorca dopuścił się stosowania zarzucanej mu praktyki. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zobowiązanie Przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, warunkiem wydania wskazanej w tym przepisie decyzji, jest – oprócz uprawdopodobnienia naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy – zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. W ocenie Prezesa UOKIK w rozpoznawanej sprawie warunek powyższy został spełniony. Przedsiębiorca, będący stroną niniejszego postępowania, złożył w jego toku zobowiązanie, o jakim mowa poniżej. Uczynił to w pierwszym piśmie skierowanym do Prezesa UOKIK w tej sprawie, a doprecyzował je w kolejnym piśmie. Złożone przez niego zobowiązanie, jako precyzyjne, kompletne i adekwatne, mogło zostać przyjęte, albowiem daje podstawy do uznania, że zarzucane przedsiębiorcy naruszenia zostaną wyeliminowane.

Treść zobowiązania przyjętego przez Przedsiębiorcę przedstawiono w punktach I (str. 1), IV (str. 2-4), V (str. 4-5) sentencji niniejszej decyzji. W ocenie Prezesa UOKIK przedstawione przez Przedsiębiorcę rozwiązania pozwolą wyeliminować z rynku zarzucane mu praktyki, o których mowa w ww. punktach decyzji.

Zgodnie z art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes UOKIK może określić termin wykonania zobowiązań. W tym zakresie uznaje się za zasadne **nałożenie na Przedsiębiorcę obowiązku wykonania złożonych zobowiązań w terminach do 14 dni** od daty wydania niniejszej decyzji.

Za przyjęciem takich terminów przemawia w szczególności rodzaj zarzucanych Przedsiębiorcy naruszeń i związany z tym nakład pracy, jaki jest konieczny do zrealizowania celów postępowania.

Ad II i III sentencji decyzji

Punktem wyjścia dla oceny bezprawności zachowania przedsiębiorcy było podejrzenie stosowania przez niego praktyki polegającej na:

- stosowaniu w „Regulaminie sklepu internetowego” następujących postanowień:
 - „Klient może odstąpić od umowy (...). Zwracany produkt nie może nosić znamion używania, musi mieć oryginalne i nieuszkodzone opakowanie, kompletne wyposażenie i akcesoria oraz dokumenty sprzedaży produktu.” ;
 - „Zwracany produkt nie może nosić śladów używania, być uszkodzony, dotyczy także opakowania.” ;
 - „W przypadku odstąpienia od umowy Klient jest zobowiązany do odesłania na własny koszt zakupionych Produktów w oryginalnym opakowaniu wraz z wypełnionym formularzem zwrotu i dołączonym oryginalnym dowodem zakupu (paragon fiskalny lub faktura VAT).”

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (pkt II sentencji decyzji) oraz

- nieinformowaniu konsumentów przed zawarciem umowy na odległość, najpóźniej w chwili złożenia konsumentowi propozycji zawarcia umowy, o:
 - organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także o numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, co może być niezgodne z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225);
 - miejscu i sposobie składania reklamacji, co może być niezgodne z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225),

a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (pkt III sentencji decyzji).

W toku postępowania przedsiębiorca poinformował, że kwestionowane zapisy w dniu 27.11.2012 r. zostały zmienione na następujące:

- „(...) Powyższe uprawnienie przysługuje Klientowi wyłącznie, gdy zwracany produkt jest w stanie niezmienionym (w tym zawiera kompletne wyposażenie, akcesoria i dokumenty), chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.” oraz
- „W celu zagwarantowania jak najsprawniejszej obsługi naszych Klientów prosimy o dołączenie paragonu lub faktury VAT do zwracanych Produktów.”.

Spółka podkreśliła, że legitymowanie się ww. dokumentami (tj. paragon lub faktura VAT) nie stanowi warunku podjęcia przez Przedsiębiorcę działań, a służy jedynie usprawnieniu postępowania. Spółka umożliwiła ustalenie okoliczności dokonania zakupu również w inny sposób. Ponadto do „Regulaminu sklepu internetowego” zostały wprowadzone następujące zapisy:

- „Właścicielem Sklepu internetowego jest: BADURA S.A., ul. Wałowa 4, 34-100 Wadowice, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000195299.”
- „W przypadku niezgodności towaru z umową reklamacje prosimy składać na adres sklepu, z którego Towar został wysłany. W celu usprawnienia procesu reklamacyjnego

prosimy o wypełnienie i dołączenie do reklamowanego towaru, druku reklamacyjnego (link do druku reklamacyjnego podany na końcu Regulaminu). ”.

Jako dowód Spółka przedłożyła oświadczenie Pana Pawła Gracjasza prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą PROMEDIA Paweł Gracjasz, wykonującego dla Spółki usługi z zakresu prowadzenia i administrowania sklepu internetowego, w zakresie daty i zakresu zmian jakie wprowadzone zostały na stronie internetowej Spółki. Z treści oświadczenia wynika, że wskazane przez Spółkę zmiany zostały wprowadzone w dniu 27.11.2012 r. Przeanalizowano również portal www.archive.org, który archiwizuje zawartość stron internetowych dostępnych w Internecie. Z informacji dostępnych na ww. portalu wynika, że strona www.sklep.badura.pl z zawartością „Regulaminu sklepu internetowego” była archiwizowana w dniu 20.01.2013 r.⁵ i treść Regulaminu w tej dacie jest już zmieniona w sposób wskazany przez Przedsiębiorcę.

W postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca ustanowił roczny termin przedawnienia wszczęcia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (art. 105 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Termin ten jest liczony od końca roku, w którym zaprzestano stosowania tych praktyk. Zatem przedawnienie będzie następowało zawsze w jednym dniu roku, a mianowicie 31 grudnia. Bieg terminu nie podlega przerwaniu, przedłużeniu ani skróceniu. Na jego bieg nie ma wpływu prowadzone w sprawie postępowanie wyjaśniające. Nie powoduje ono przerwania czy przedłużenia terminu przedawnienia. Aby do przedawnienia nie doszło, Prezes UOKIK musi wszcząć w odpowiednim terminie właściwe postępowanie w sprawie. Odmiennie niż w art. 76 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów określony został również początek biegu terminu przedawnienia. Liczy się on nie od dopuszczenia się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ale od zaprzestania takich naruszeń. Dla rozpoczęcia biegu przedawnienia wystarczy, aby przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Nie jest wymagane, aby usunął skutki wcześniej dokonanych naruszeń⁶. Upływ terminu przedawnienia skutkuje niemożnością wszczęcia przez Prezesa UOKIK postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jeśli natomiast dopiero w toku postępowania ujawniło się, że już przed jego wszczęciem nastąpiło przedawnienie, postępowanie powinno zostać umorzone na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013 r., Nr 267 – zwanego dalej: „k.p.a.”) – jako bezprzedmiotowe.

Jak wykazało postępowanie dowodowe Spółka zaprzestała stosowania zarzucanych jej w punktach II i III praktyk z dniem 27.11.2012 r. Uznać zatem należy, iż Spółka zaniechała zarzucanych jej praktyk tego samego roku, a zatem przedawnienie nastąpiło z dniem 31 grudnia 2013 r. Przedmiotowe postępowanie wszczęte zostało natomiast w dniu 07.04.2014 r., a więc już po terminie jego przedawnienia.

Na mocy art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny staje się bezprzedmiotowe w całości lub w części, organ administracji publicznej wydaje decyzję o jego umorzeniu. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania lub może ona powstać w czasie jego trwania. Bezprzedmiotowość postępowania będzie miała miejsce, gdy brak jest podstaw prawnych

⁵ <https://web.archive.org/web/20130120033041/http://www.sklep.badura.pl/3-regulamin>

⁶ M. Radwanski [w:] A. Stawicki, E. Stawicki, „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz” – Warszawa 2011 r., str. 972

do merytorycznego rozpoznania danej sprawy w ogóle lub nie było podstaw do rozpoznania jej w drodze postępowania administracyjnego. Innymi słowy występuje wtedy, gdy brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a wobec tego nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty⁷. Wystąpienie takiego zdarzenia prawnego lub faktycznego, które spowodowałoby, że przestała istnieć ta szczególna relacja między faktem (sytuacja faktyczna danego podmiotu), a prawem (sytuacja prawna danego podmiotu), z którą prawo materialne łączy obowiązek konkretyzacji normy w postaci wydania decyzji administracyjnej skutkuje bezprzedmiotowością postępowania. W przedmiotowym postępowaniu takim zdarzeniem prawnym jest niewątpliwie wystąpienie przedawnienia możliwości wszczęcia postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z przedstawionymi wcześniej unormowaniami prawnymi niniejsze postępowanie administracyjne winno zostać wszczęte do dnia 31 grudnia 2013 r. W tej sprawie przedawnienie możliwości orzekania w sprawie praktyki stanowiącej naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powoduje oczywisty brak podstaw prawnych i faktycznych do merytorycznego rozpatrzenia sprawy. Przywołane okoliczności uzasadniają umorzenie postępowania w tej części.

W wyroku z dnia 28. 06. 1995 r. (sygn. akt XVII Amr 24/95) Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Antymonopolowy orzekł, że uzasadnienie decyzji o umorzeniu postępowania wydawanej na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. nie może zawierać treści dotyczących rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty, czy też w inny sposób wyrażać stanowiska Prezesa UOKIK w zakresie zasadności zarzutów sformułowanych we wszczęciu postępowania. Z uwagi na powyższe brak jest podstaw do rozważania w przedmiotowej decyzji dalszych kwestii związanych z tą sprawą.

Ad VI sentencji decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1, Prezes UOKIK nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie **informacji o stopniu realizacji zobowiązań**. Samo zobowiązanie przedsiębiorcy do wykonania bądź zaniechania określonych działań nie będzie mieć praktycznego znaczenia bez jednoczesnego nałożenia ww. obowiązku. Wykonanie zobowiązań musi podlegać sprawdzeniu przez Prezesa UOKIK⁸.

Prezes UOKIK uwzględnił, iż sprawozdanie przedkładane Prezesowi UOKIK w powyższym zakresie wymaga odpowiedniego okresu czasu.

Mając powyższe na uwadze, Prezes UOKIK uznał, iż sprawozdanie Przedsiębiorcy z wykonania zobowiązania określonego w punktach I, IV oraz V sentencji niniejszej decyzji, winno być złożone **w terminie do 30 dni** od dnia uprawomocnienia się tej decyzji, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:

- kopię zmienionego „Regulaminu sklepu internetowego” wraz ze wskazaniem jego wejścia w życie,

⁷ por. B. Adamiak, J. Borkowski: „Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz” – C. H. Beck, Warszawa 1996 r., str. 462

⁸ K. Kohutek, M. Sieradzka: Komentarz do art. 28 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, LEX, 2008.*

- kopię ulotki dołączanej do dokumentu księgowego i przekazywanej konsumentowi wraz z dostarczonym do niego towarem.

W ocenie Prezesa UOKIK, tak ustalony termin, uwzględniający zakres informacji objętych ww. sprawozdaniem i czasochłonność jego przygotowania, jest w pełni wystarczające dla wykonania przez Przedsiębiorcę czynności objętych zobowiązaniem.

W tym miejscu dodatkowo należy zaznaczyć, że w przypadku, jeśli Przedsiębiorca nie wykona zobowiązań lub obowiązku składania informacji o stopniu realizacji tych zobowiązań, decyzja wydana w oparciu o art. 28 ust. 1–3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może zostać przez Prezesa UOKIK uchylona.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt. VI sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od **niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie** do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **w terminie dwutygodniowym** od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury UOKIK w Krakowie, 31 – 011 Kraków, Pl. Szczepański 5.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

ZASTĘPCA DYREKTORA DELEGATURY
UOKIK W KRAKOWIE

WALDEMAR JURASZ

Otrzymują:

1. adw. [...] – pełnomocnik BADURA S.A., ul. Wałowa 4, 34-100 Wadowice
2. RKR a/a.