



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

RKR-61-10/14/AGW/DS-15/14

Kraków, 25 listopada 2014 r.

DECYZJA Nr RKR - 28/2014

I. Na podstawie art. 27 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 – w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu – postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko DeeZee sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Krakowie, **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na stosowaniu w regulaminie sklepu (nazywanym dalej „Regulaminem”), w tym w stanowiącej jego część zakładce Zwrot/wymiana/reklamacje, postanowień o treści:**

- 1) *W przypadku reklamacji otrzymanego towaru:*
 1. *Najpierw prosimy o staranne wypełnienie i wysłanie drogą elektroniczną formularza reklamacji – (...) (jest to konieczny warunek reklamacji!) (...)*
 2. *Następnie obuwie proszę wysłać za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Dział Zwrotów i Reklamacji firmy DeeZee, ul. Balicka 100, 30-149 Kraków KONIECZNIE wraz z: °wypełnionym formularzem „protokół zwrotu/dowód zakupu” (...)*
UWAGA!!! – Nie przyjmujemy przesylek odsyłanych bez uprzedniej konsultacji, czyli wypełnienia i wysłania formularza online.
(część zakładki Zwrot/wymiana/reklamacje zatytułowana REKLAMACJA);
- 2) *Sprzedający nie przyjmuje przesylek odsyłanych za pobraniem lub wysłanych bez uprzedniej konsultacji (formularza reklamacji wysłanego drogą elektroniczną), co jest niezgodne z art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz. 1176 ze zm.), a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.*
- 3) *W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży:*
 1. *Najpierw prosimy o staranne wypełnienie i wysłanie drogą elektroniczną formularza zwrotu – (...) (jest to konieczny warunek odstąpienia od umowy!) (...)*
 2. *Następnie obuwie proszę wysłać za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Dział Zwrotów i Reklamacji firmy DeeZee, ul. Balicka 100, 30-149 Kraków KONIECZNIE wraz z: °wypełnionym formularzem „protokół zwrotu/dowód zakupu” (...)*
UWAGA!!! – Nie przyjmujemy przesylek odsyłanych bez uprzedniej konsultacji, czyli wypełnienia i wysłania formularza online.
(część zakładki Zwrot/wymiana/reklamacje zatytułowana ZWROT),

4) *Sprzedający nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem lub wysłanych bez uprzedniej konsultacji (formularza reklamacji wysłanego drogą elektroniczną), co jest niezgodne z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225), a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.*

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 18 sierpnia 2014 r.

II. 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 DeeZee sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Krakowie, 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 **naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niepotwierdzanie 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 o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*;

2. cenie, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 3 *ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*;

3. kosztach dostawy, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 5 *ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*,

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

oraz po przyjęciu przez DeeZee sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Krakowie zobowiązania do zaniechania stosowania ww. praktyk

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – nakłada się DeeZee sp. z o.o. sp. k. 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 wskazane informacje w ramach formularza *protokół zwrotu/dowód zakupu*, który każdorazowo jest dostarczany konsumentowi wraz z zamówionym towarem, a który zostanie zmodyfikowany w ten sposób, że:

zawiera on tabelę zatytułowaną „Zakupione produkty” uwzględniającą wartość netto oraz brutto poszczególnych towarów oraz, poniżej, tabelę zawierającą informacje o formie i kosztach dostawy. Ponadto, u dołu kolejnej strony ww. dokumentu znajdują się informacje o następującej treści:

DeeZee Sp. z o.o. Sp. komandytowa
ul. Balicka 100, 30-149 Kraków

Spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000433992, NIP: 677-237-14-03, REGON: 122668870

w terminie 3 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji.

- III. 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 DeeZee sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Krakowie obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania określonego w punkcie II niniejszej decyzji, w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się tej decyzji, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:
- kopię zmienionego formularza *protokół zwrotu/dowód zakupu* wraz ze wskazaniem daty jego wejścia w życie,
 - 3 przykładowe kopie uzupełnionych formularzy *protokół zwrotu/dowód zakupu* dostarczonych konsumentom wraz z zakupionym towarem.
- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 *ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego* (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 267), w związku z art. 83 i art. 80 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* – w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –
postanawia się **obciążyć DeeZee sp. z o.o. sp. k. z siedzibą w Krakowie kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 29,25 zł (słownie: dwudziestu dziewięciu złotych dwudziestu pięciu groszy), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKiK w Krakowie (dalej „Prezes UOKiK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (RKR-405-37/13/AGW/DS) mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz innych ustaw uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w stosunku do przedsiębiorcy, który prowadzi sklep internetowy www.deezee.pl (dalej: „Przedsiębiorca” lub „Spółka”).

Uwzględniając ustalenia poczynione w toku postępowania wyjaśniającego, postanowieniem nr RKR-143/2014 z dnia 5 sierpnia 2014 r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie przeciwko DeeZee Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Krakowie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, podejmowanych w związku z oferowaniem nabycia towarów za pośrednictwem sklepu internetowego działającego pod adresem www.deezee.pl polegających na:

I. Stosowaniu w regulaminie sklepu (nazywanym dalej „Regulaminem”), w tym w stanowiącej jego część zakładce *Zwrot/wymiana/reklamacje*, postanowień o treści:

- 1) *W przypadku reklamacji otrzymanego towaru:*
 1. *Najpierw prosimy o staranne wypełnienie i wysłanie drogą elektroniczną formularza reklamacji – (...) (jest to konieczny warunek reklamacji!) (...)*
 2. *Następnie obuwie proszę wysłać za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Dział Zwrotów i Reklamacji firmy DeeZee, ul. Balicka 100, 30-149 Kraków KONIECZNIE wraz z: °wypełnionym formularzem „protokół zwrotu/dowód zakupu”*
(...)
UWAGA!!! – Nie przyjmujemy przesyłek odsyłanych bez uprzedniej konsultacji, czyli wypełnienia i wysłania formularza online.
*(część zakładki *Zwrot/wymiana/reklamacje* zatytułowana REKLAMACJA);*
- 2) *Sprzedający nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem lub wysłanych bez uprzedniej konsultacji (formularza reklamacji wysłanego drogą elektroniczną),*

co może być sprzeczne z art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz. 1176 ze zm.), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

- 3) *W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży:*
 1. *Najpierw prosimy o staranne wypełnienie i wysłanie drogą elektroniczną formularza zwrotu – (...) (jest to konieczny warunek odstąpienia od umowy!) (...)*
 2. *Następnie obuwie proszę wysłać za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Dział Zwrotów i Reklamacji firmy DeeZee, ul. Balicka 100, 30-149 Kraków KONIECZNIE wraz z: °wypełnionym formularzem „protokół zwrotu/dowód zakupu”*
(...)
UWAGA!!! – Nie przyjmujemy przesyłek odsyłanych bez uprzedniej konsultacji, czyli wypełnienia i wysłania formularza online.
*(część zakładki *Zwrot/wymiana/reklamacje* zatytułowana ZWROT),*
- 4) *Sprzedający nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem lub wysłanych bez uprzedniej konsultacji (formularza reklamacji wysłanego drogą elektroniczną),*

co może być sprzeczne z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

II. Naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niepotwierdzanie 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 o ochronie niektórych praw

konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny;

2. *cenie, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny;*
3. *kosztach dostawy, co może być niezgodne z art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny,*

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

W dniu 5 sierpnia 2014 r. postanowieniem nr RKR-144/2014 zaliczono w poczet dowodów część informacji uzyskanych w postępowaniu wyjaśniającym prowadzonym pod sygnaturą RKR-405-37/13/AGW/DS, w postaci następujących dokumentów:

- postanowienia nr RKR-282/2013 z dnia 12 grudnia 2013 r.;
- zawiadomienia Prezesa UOKiK z dnia 12 grudnia 2013 r. o wszczęciu postępowania wyjaśniającego;
- pisma Spółki z dnia 17 grudnia 2013 r. wraz z załącznikami;
- wezwania Prezesa UOKiK z dnia 10 marca 2014 r.;
- pisma Spółki z dnia 13 marca 2014 r. wraz z załącznikami;
- wezwania Prezesa UOKiK z dnia 17 marca 2014 r.;
- pisma Spółki z dnia 20 marca 2014 r. wraz z załącznikami;
- wezwania Prezesa UOKiK z dnia 7 kwietnia 2014 r.;
- pisma Spółki z dnia 9 kwietnia 2014 r. wraz z załącznikami;
- wezwania Prezesa UOKiK z dnia 22 kwietnia 2014 r.;
- pisma Spółki z dnia 25 kwietnia 2014 r. wraz z załącznikiem;
- wezwania Prezesa UOKiK z dnia 6 maja 2014 r.;
- pisma Spółki z dnia 8 maja 2014 r.;
- postanowienia nr RKR-83/2014 z dnia 19 maja 2014 r.

Odpowiadając na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, Przedsiębiorca pismem z dnia 21 sierpnia 2014 r. oraz kolejnymi, złożył następujące wyjaśnienia:

- w zakresie zarzutu opisanego w pkt I sentencji decyzji z dniem 18 sierpnia 2014 r. Przedsiębiorca nie stosuje żadnego z zakwestionowanych postanowień.

- w zakresie zarzutu opisanego w pkt II sentencji decyzji Przedsiębiorca poinformował, iż zostały podjęte kroki mające na celu modyfikację treści wzorca *dowód zakupu/protokół zwrotu/reklamacji*. Z uwagi na fakt konieczności przeprowadzenia prac technicznych w systemie informatycznym nie jest jednak możliwe przeprowadzenie takiej zmiany z dnia na dzień. Spółka wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* i zobowiązała się wyeliminować stosowaną praktykę poprzez dokonanie zmian w dokumencie *dowód zakupu/protokół zwrotu/reklamacji* (inaczej: *protokół zwrotu/dowód zakupu*) przekazywanym konsumentowi wraz z dostarczaniem towarem i wprowadzenie go do obrotu w terminie 3 tygodni od uprawomocnienia się decyzji. Do pisma zawierającego przedmiotowy wniosek załączono projekt ww. dokumentu *dowód zakupu/protokół zwrotu/reklamacji*.

Pismem z dnia 12 listopada 2014 r. Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca z przysługującego mu prawa skorzystał.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Podmiotem prowadzącym sklep internetowy www.deezee.pl jest DeeZee Spółka z o.o. Spółka komandytowa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000433992, NIP: 6772371403, REGON: 122668870. Przedmiotem działalności gospodarczej przedsiębiorcy jest w szczególności sprzedaż detaliczna odzieży i obuwia prowadzona przez Internet.

Zasady prowadzenia sprzedaży za pośrednictwem sklepu internetowego www.deezee.pl określa Regulamin oraz stanowiąca jego część zakładka pod nazwą *Zwrot/wymiana/reklamacje*.

W toku przeprowadzonego postępowania ustalono, że w Regulaminie oraz stanowiącej jego część zakładce *Zwrot/wymiana/reklamacje* Spółka stosuje postanowienia w brzmieniu:

- 1)
 - *W przypadku reklamacji otrzymanego towaru:*
 1. *Najpierw prosimy o staranne wypełnienie i wysłanie drogą elektroniczną formularza reklamacji – (...) (jest to konieczny warunek reklamacji!) (...)*
 2. *Następnie obuwie proszę wysłać za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Dział Zwrotów i Reklamacji firmy DeeZee, ul. Balicka 100, 30-149 Kraków KONIECZNIE wraz z: °wypełnionym formularzem „protokół zwrotu/dowód zakupu”*
(...)
UWAGA!!! – Nie przyjmujemy przesyłek odsyłanych bez uprzedniej konsultacji, czyli wypełnienia i wysłania formularza online.
(część zakładki *Zwrot/wymiana/reklamacje* zatytułowana *REKLAMACJA*);
- 2)
 - *Sprzedający nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem lub wysłanych bez uprzedniej konsultacji (formularza reklamacji wysłanego drogą elektroniczną).*
- 3)
 - *W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży:*
 1. *Najpierw prosimy o staranne wypełnienie i wysłanie drogą elektroniczną formularza zwrotu – (...) (jest to konieczny warunek odstąpienia od umowy!) (...)*
 2. *Następnie obuwie proszę wysłać za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Dział Zwrotów i Reklamacji firmy DeeZee, ul. Balicka 100, 30-149 Kraków KONIECZNIE wraz z: °wypełnionym formularzem „protokół zwrotu/dowód zakupu”*
(...)
UWAGA!!! – Nie przyjmujemy przesyłek odsyłanych bez uprzedniej konsultacji, czyli wypełnienia i wysłania formularza online.
(część zakładki *Zwrot/wymiana/reklamacje* zatytułowana *ZWROT*);
- 4)
 - *Sprzedający nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem lub wysłanych bez uprzedniej konsultacji (formularza reklamacji wysłanego drogą elektroniczną).*

Ponadto, ustalono że Przedsiębiorca nie potwierdza konsumentom 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,
- cenie towaru,
- kosztach dostawy.

Przedsiębiorca dołącza do wysyłanych towarów jedynie dokument o nazwie *dowód zakupu/protokół zwrotu/reklamacji*, który nie zawiera pisemnej informacji w powyższym zakresie. Konsument – na swoją prośbę – może otrzymać fakturę VAT, zawierającą informację o cenie, jednak ciągle bez pozostałych spośród ww. danych.

Zaniechanie:

W toku postępowania Przedsiębiorca poinformował w piśmie z dnia 11 września 2014 r., że zapisy wskazane w pkt I postanowienia RKR-143/2014 z dnia 5 sierpnia 2014 r. nie są stosowane z dniem 20 sierpnia 2014 r. W celu udokumentowania wprowadzenia zmian do pisma z dnia 19 września 2014 r. załączono wydrukowane zrzuty ekranu Regulaminu oraz zakładki *Zwrot/wymiana/reklamacje*. Z uwagi na rozbieżność między pismem z dnia 11 września a 19 września 2014 r., w których podano dwie różne daty zaprzestania ww. praktyki (odpowiednio: 20 sierpnia i 18 sierpnia 2014 r.), wezwano Przedsiębiorcę do wskazania właściwej daty. Z treści jego oświadczenia z dnia 15 października 2014 r. wynika, że wskazane przez Spółkę zmiany zostały wprowadzone w dniu 18 sierpnia 2014 r.

Zobowiązanie złożone przez DeeZee Spółka z o.o. Spółka k. z siedzibą w Krakowie:

Przedsiębiorca dostarczył przykładowe kopie dokumentu *dowód zakupu/protokół zwrotu/reklamacji* wystawione klientom oraz faktury VAT. W toku postępowania ustalono, że wraz z zamówionym towarem klient otrzymuje jedynie dokument o nazwie *dowód zakupu/protokół zwrotu/reklamacji*, który nie zawiera pisemnej informacji o: organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, cenie towaru, kosztach dostawy. Konsument – na swoją prośbę – może otrzymać fakturę VAT, zawierającą informację o cenie, jednak ciągle bez pozostałych spośród ww. danych.

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 punktu II postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nr RKR-143/2014 z dnia 5 sierpnia 2014 r.

W ocenie Prezesa UOKiK przedstawione przez Spółkę rozwiązanie pozwoli wyeliminować z rynku zarzucaną jej praktykę, o której mowa w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do złożonego wniosku, Spółka będzie przekazywała wskazane informacje w ramach formularza *protokół zwrotu/dowód zakupu*, który każdorazowo jest dostarczany konsumentowi wraz z zamówionym towarem. Stosowany dotychczas formularz zostanie zmodyfikowany w ten sposób, że będzie zawierał tabelę zatytułowaną „Zakupione produkty” uwzględniającą wartość netto oraz brutto poszczególnych towarów

oraz, poniżej, tabelę zawierającą informacje o formie i kosztach dostawy. Ponadto, u dołu kolejnej strony ww. dokumentu znajdują się informacje o następującej treści:

*DeeZee Sp. z o.o. Sp. komandytowa
ul. Balicka 100, 30-149 Kraków*

Spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000433992, NIP: 677-237-14-03, REGON: 122668870.

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

Zgodnie z art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Zgodnie zaś z art. 28 ust. 1 ww. ustawy, 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 czerwca 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 maja 2001 r. (sygn. akt XVII AmA 80/00), z dnia 4 lipca 2001 r. (sygn. akt XVII AmA 108/00), z dnia 6 czerwca 2001 r. (sygn. akt XVII AmA 78/00). Należy dodać także, iż Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 26 lutego 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:

- *ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,*

- *ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*

w wykorzystywanym w obrocie z konsumentami Regulaminie w tym w stanowiącej jego część zakładce *Zwrot/wymiana/reklamacje* oraz w zakresie dostarczania konsumentom, dokonującym zakupów towarów Przedsiębiorcy, wymaganych przez ww. akty prawne informacji.

Wzorzec „Regulamin” 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.

Art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania 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.

W odniesieniu do zarzutu w pkt II sentencji niniejszej decyzji 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.

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* (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 to spółka komandytowa prowadząca 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 czerwca 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 wynikające z zasad współżycia 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 zaś – 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.

¹ art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. (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. Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, 2000, s.117-118

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.

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* i *ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* stanowi naruszenie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Trzecia przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, gdyż *ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów* chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

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 kwietnia 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 ocenianym przypadku zachowania Przedsiębiorcy mogły oddziaływać lub mogą oddziaływać obecnie na zbiorowe interesy konsumentów w postaci prawa konsumentów do pełnej, prawdziwej i rzetelnej informacji, w tym co do treści uprawnień przysługujących konsumentom, co powoduje, że spełnienie rozważanej przesłanki zostało w przedmiotowej sprawie wykazane. 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.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, Prezes UOKiK może wydać decyzję zobowiązującą, jeżeli w toku prowadzonego postępowania zostanie uprawdopodobnione naruszenie 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.

Zgodnie z art. 27, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Rozważenie spełnienia przesłanki bezprawności w ramach zarzutu w pkt I oraz uprawdopodobnienia przesłanki bezprawności (zarzut w pkt II) zostanie uczynione poniżej.

Ad I sentencji decyzji

W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut stosowania niezgodnej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu w regulaminie sklepu (nazywanym dalej „Regulaminem”), w tym w stanowiącej jego część zakładce *Zwrot/wymiana/reklamacje*, postanowień o treści:

- 1) *W przypadku reklamacji otrzymanego towaru:*
 1. *Najpierw prosimy o staranne wypełnienie i wysłanie drogą elektroniczną formularza reklamacji – (...) (jest to konieczny warunek reklamacji!) (...)*
 2. *Następnie obuwie proszę wysłać za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Dział Zwrotów i Reklamacji firmy DeeZee, ul. Balicka 100, 30-149 Kraków KONIECZNIE wraz z: °wypełnionym formularzem „protokół zwrotu/dowód zakupu” (...)*

UWAGA!!! – Nie przyjmujemy przesyłek odsyłanych bez uprzedniej konsultacji, czyli wypełnienia i wysłania formularza online.

(część zakładki Zwrot/wymiana/reklamacje zatytułowana REKLAMACJA);
- 2) *Sprzedający nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem lub wysłanych bez uprzedniej konsultacji (formularza reklamacji wysłanego drogą elektroniczną),* co może być sprzeczne z art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz. 1176 ze zm.), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- 3) *W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży:*
 1. *Najpierw prosimy o staranne wypełnienie i wysłanie drogą elektroniczną formularza zwrotu – (...) (jest to konieczny warunek odstąpienia od umowy!) (...)*
 2. *Następnie obuwie proszę wysłać za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Dział Zwrotów i Reklamacji firmy DeeZee, ul. Balicka 100, 30-149 Kraków KONIECZNIE wraz z: °wypełnionym formularzem „protokół zwrotu/dowód zakupu” (...)*

UWAGA!!! – Nie przyjmujemy przesyłek odsyłanych bez uprzedniej konsultacji, czyli wypełnienia i wysłania formularza online.

(część zakładki Zwrot/wymiana/reklamacje zatytułowana ZWROT),
- 4) *Sprzedający nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem lub wysłanych bez uprzedniej konsultacji (formularza reklamacji wysłanego drogą elektroniczną).* co może być sprzeczne z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygnaturą RKR-405-37/13/AGW/DS Spółka w piśmie z dnia 17 grudnia 2014 r. wyjaśniła, iż sugerowany sposób składania reklamacji jest jedynie propozycją, a nie warunkiem koniecznym jej złożenia. Co więcej, wskazano, że w praktyce przyjmowane są przesyłki niejednokrotnie nieopisane lub uprzednio niezgłaszane. Wówczas też w razie wątpliwości, klient proszony jest o wypełnienie formularza online lub wysyłany mu jest dodatkowy *protokół zwrotu/dowód zakupu*. W jednym z kolejnych pism (z dnia 8 maja 2014 r.) Spółka poinformowała, iż zakładka *Zwrot/wymiana/reklamacje* nie jest wzorcem umownym, są to zaś wytyczne odnośnie określonych procedur i niewiążące dla klienta.

Nie ulega wątpliwości, że – wbrew twierdzeniom Spółki – treść zakładki *Zwrot/wymiana/reklamacje* jest wzorcem umownym w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego jako *zbiór postanowień umownych opracowanych przed zawarciem umowy i wprowadzonych do stosunku prawnego w ten sposób, że konsument nie ma wpływu na ich treść, w sposób jednolity określających treść przyszłych umów*⁵. Zgodnie z art. 384 Kodeksu cywilnego wzorzec umowny stanowią w szczególności: ogólne warunki umów, wzory umów, regulaminy. Jako wzorzec należałoby również zakwalifikować treść zakładki *Zwrot/wymiana/reklamacje*, do której odsyła właściwy Regulamin sklepu internetowego, a która rozwija jego treść w zakresie warunków zwrotu towaru oraz składania reklamacji, stanowiąc w istocie część Regulaminu. Ponadto, kategorię sformułowania, jakimi posługuje się Przedsiębiorca, ustalając zasady zwrotu i reklamacji, (*jest to konieczny warunek reklamacji!*, *jest to konieczny warunek odstąpienia od umowy!*, czy też *Następnie obuwie proszę wysłać (...) KONIECZNIE wraz z: °wypełnionym formularzem „protokół zwrotu/dowód zakupu”*) nie wskazują na niewiążący charakter postanowień, wręcz przeciwnie – kreują u konsumenta przekonanie, że spełnienie stawianych wymogów jest warunkiem koniecznym skutecznego złożenia reklamacji lub zwrotu towaru.

Ad 1 i 2.

Zapisy w takiej postaci są niezgodne z art. 9 ust. 1 *ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego*. Z ich treści wynika bowiem, że konsument, chcąc złożyć reklamację, ma obowiązek uprzednio uzupełnić i wysłać drogą elektroniczną formularz przygotowany przez sprzedającego.

Co więcej, w przypadku postanowienia o treści:

W przypadku reklamacji otrzymanego towaru:

1. *Najpierw prosimy o staranne wypełnienie i wysłanie drogą elektroniczną formularza reklamacji – (...) (jest to konieczny warunek reklamacji!) (...)*

2. *Następnie obuwie proszę wysłać za pośrednictwem Poczty Polskiej na adres: Dział Zwrotów i Reklamacji firmy DeeZee, ul. Balicka 100, 30-149 Kraków KONIECZNIE wraz z: °wypełnionym formularzem „protokół zwrotu/dowód zakupu”*

(...)

UWAGA!!! – Nie przyjmujemy przesyłek odsyłanych bez uprzedniej konsultacji, czyli wypełnienia i wysłania formularza online.

sprzedający zastrzega jako warunek konieczny przy odsyłaniu towaru dołączenie wypełnionego formularza *protokół zwrotu/dowód zakupu*.

Formularz *protokół zwrotu/dowód zakupu* (określany również jako *dowód zakupu/protokół zwrotu/reklamacji*) dostarczany jest konsumentowi wraz z zamówionym towarem – pełni funkcję potwierdzenia zakupu oraz jednocześnie wzorca

⁵ vide: wyrok SA w Warszawie z dnia 26 października 2012 r., sygn. akt VI ACa 613/12

reklamacyjnego/odstąpienia od umowy. Nie można jednak wykluczyć sytuacji, w której nabywca z różnych powodów utraci ten dokument i – pomimo możliwości potwierdzenia zakupu w inny sposób oraz dołączenia stosownego oświadczenia reklamacyjnego – na mocy niniejszego zapisu zostanie pozbawiony uprawnień z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Stosownie do art. 9 ust. 1 *ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego: kupujący traci uprawnienia przewidziane w art. 8, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.*

Jak stwierdził Sąd Najwyższy w uzasadnieniu do wyroku z dnia 17 listopada 2010 r. (sygn. akt I CSK 75/10): *Zgodnie z art. 9 ust. 1 u.s.k. kupujący traci uprawnienia przewidziane w art. 8, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem. Z cytowanego przepisu wynika, że obowiązek tzw. notyfikacji ciąży na kupującym. **Obowiązek ten nie musi być zrealizowany w żadnej sformalizowanej postaci** [pogrubienie własne UOKiK]. Wzmianka o wysłaniu zawiadomienia przed upływem wyznaczonego terminu oznacza jedynie, że wyłączone zostaje w tym wypadku odpowiednie stosowanie art. 61 k.c.*

Analizowane zapisy ograniczają więc ustawowo gwarantowane uprawnienia konsumenta z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową – co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 *ustawy 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.

Ad 3 i 4.

Zapisy w takiej postaci winny być uznane za niezgodne z art. 7 ust. 1 *ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*. Z ich treści wynika bowiem, że konsument, chcąc odstąpić od umowy zawartej na odległość w ustawowym 10-dniowym terminie, ma obowiązek uprzednio uzupełnić i wysłać drogą elektroniczną formularz przygotowany przez sprzedającego.

Co więcej, sprzedający zastrzega jako warunek konieczny przy odsyłaniu towaru dołączenie wypełnionego formularza *protokół zwrotu/dowód zakupu*. Formularz ten dostarczany jest konsumentowi wraz z zamówionym towarem – pełni funkcję potwierdzenia zakupu oraz jednocześnie wzorca reklamacyjnego/odstąpienia od umowy. Nie można jednak wykluczyć sytuacji, w której nabywca z różnych powodów utraci ten dokument i – pomimo możliwości potwierdzenia zakupu w inny sposób oraz dołączenia stosownego oświadczenia – na mocy niniejszego zapisu zostanie pozbawiony uprawnienia do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość.

Zgodnie z art. 7 ust. 1 *ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny: konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni, ustalonym w sposób określony w art. 10 ust. 1. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.*

Analizowane zapisy ograniczają więc ustawowo gwarantowaną możliwość odstąpienia od umowy zawartej na odległość przez konsumenta – co stanowi naruszenie

art. 24 ust. 1 i ust. 2 *ustawy 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.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W toku postępowania Spółka poinformowała, że kwestionowane zapisy z dniem 18 sierpnia przestały być stosowane.

W celu udokumentowania wprowadzenia ww. zmian do pisma z dnia 19 września 2014 r. załączono wydrukowane zrzuty ekranu Regulaminu oraz zakładki *Zwrot/wymiana/reklamacje*. Z uwagi na rozbieżność między pismem z dnia 11 września a 19 września 2014 r., w których podano dwie różne daty zaprzestania ww. praktyki (odpowiednio: 20 sierpnia i 18 sierpnia 2014 r.), wezwano Przedsiębiorcę do wskazania właściwej daty. Z treści jego oświadczenia z dnia 15 października 2014 r. wynika, że wskazane przez Spółkę zmiany zostały wprowadzone w dniu 18 sierpnia 2014 r.

W tych okolicznościach należy stwierdzić, że przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki polegającej na stosowaniu w regulaminie sklepu (w tym w stanowiącej jego część zakładce *Zwrot/wymiana/reklamacje*), postanowień o treści sprzecznej z przepisami *ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* i *ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego*. Pozwala to na stwierdzenie zaniechania stosowania rozważanej praktyki w wyżej określonym dniu. Stąd też należało orzec jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Ad pkt II sentencji decyzji

W punkcie II sentencji niniejszej decyzji opisana została praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów polegająca na niedopełnianiu przez Spółkę obowiązków informacyjnych na etapie po zawarciu umowy. Należy wskazać, że w art. 9 ust. 3 *ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* sformułowano wymóg, aby potwierdzenie pewnych informacji zostało sporządzone na piśmie. Z tego punktu widzenia prawnie obojętne jest, w jakim dokumencie (o jakiej nazwie i o jakiej dodatkowej treści) zostaną umieszczone wymagane prawem informacje. Istotne jedynie jest, aby 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 dołącza do wysyłanych towarów jedynie dokument o nazwie *dowód zakupu/protokół zwrotu/reklamacji* (określany również jako *protokół zwrotu/dowód zakupu*). Konsument – na swoją prośbę – może otrzymać również fakturę VAT.

Treść niniejszych dokumentów poddano analizie pod kątem zgodności z przepisem art. 9 ust. 3 ww. ustawy.

W wyniku przeprowadzonego postępowania ustalono, że Przedsiębiorca nie potwierdza konsumentom 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,
- cenie towaru,
- kosztach dostawy.

Niniejszych informacji nie zawiera *dowód zakupu/protokół zwrotu/reklamacji*. Faktura VAT zawiera informację o cenie, lecz ciągle bez pozostałych spośród ww. danych. Należy jednak zauważyć, iż faktura dostarczana jest konsumentom jedynie w przypadku skierowania do Przedsiębiorcy takiej prośby. Obowiązek pisemnego potwierdzenia warunków umowy w powyższym zakresie wynika z treści art. 9 ust. 3 w związku z art. 9 ust. 1 – odpowiednio – pkt 1, 3 i 5 *ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*.

Mając na względzie, iż wyżej opisane ustalenia zostały uprawdopodobnione, uznać należy, że Spółka mogła dopuścić się stosowania zarzucanej jej praktyki. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* przez stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

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 piśmie z dnia 19 września 2014 r. skierowanym do Prezesa UOKiK. 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 punkcie II (str. 2-3) sentencji niniejszej decyzji. W ocenie Prezesa UOKiK przedstawione przez Przedsiębiorcę rozwiązania pozwolą wyeliminować z rynku zarzucane mu praktyki, o których mowa w ww. punkcie 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 złożonego zobowiązania w terminie 3 tygodni** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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

Ad III 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 UOKiK⁶.

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 punkcie II sentencji niniejszej decyzji, winno być złożone **w terminie do 2 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się tej decyzji, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:

- kopię zmienionego formularza *protokół zwrotu/dowód zakupu* wraz ze wskazaniem daty jego wejścia w życie,
- 3 przykładowe kopie uzupełnionych formularzy *protokół zwrotu/dowód zakupu* dostarczonych konsumentom wraz z zakupionym towarem.

W ocenie Prezesa UOKiK, tak ustalony termin, uwzględniający zakres informacji objętych ww. sprawozdaniem i czasochłonność jego przygotowania, jest w pełni wystarczający 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 III sentencji decyzji.

Ad IV sentencji decyzji

Zgodnie z art. 80 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 263 § 1 *kodeksu postępowania administracyjnego*, do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Natomiast, zgodnie z art. 264 § 1 *kodeksu postępowania administracyjnego*, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i*

⁶ K. Kohutek, M. Sieradzka: Komentarz do art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, LEX, 2008.

konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną ze stroną przez Prezesa UOKiK w toku tego postępowania.

W związku z powyższym postanowiono obciążyć przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 29,25 zł (słownie: dwudziestu dziewięciu złotych dwudziestu pięciu groszy). Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w **NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000**, w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479²⁸ § 2 *Kodeksu postępowania cywilnego* – 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.

W przypadku zakwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach postępowania, zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji – stosownie do treści art. 81 ust. 5 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w związku z 479³² § 1 i 2 *kodeksu postępowania cywilnego* oraz art. 264 § 2 *kodeksu postępowania administracyjnego* stronie przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, pl. Szczepański 5, 31-011 Kraków.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Krakowie
Waldemar Jurasz