



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU
50-224 Wrocław, pl. Strzelecki 25
tel. 71 323 63 80, fax 71 323 63 98
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-5/15/JM

Wrocław, 23.11.2015 r.

DECYZJA RWR 21 /2015

I. Na podstawie art. art. 27 ust.1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Arkadiuszowi Konopce, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Arkon-Trading Arkadiusz Konopka w Dębinie,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie przedsiębiorcy polegające na:

- 1) niepodaniu w zakładkach na koncie o nazwie galeria-zakupow, znajdującym się na portalu Allegro, na którym przedsiębiorca sprzedaje towary w opcji „kup teraz”, informacji o:
 - stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji, co stanowi naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (j.t. Dz. U. 2014 r., poz. 827),
 - wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartego w załączniku nr 2 ww. ustawy o prawach konsumenta, co stanowi naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (j.t. Dz. U. 2014 r., poz. 827),
- 2) stosowaniu w „Regulaminie” zamieszczonym się na koncie o nazwie galeria-zakupow, znajdującym się na portalu Allegro, na którym przedsiębiorca sprzedaje towary w opcji „kup teraz”, postanowień o treści:
 - „ Do przesyłki zwrotnej należy dołączyć pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy oraz numer konta, na jaki sklep ma zwrócić zapłatę.” w zw. z postanowieniem o treści: „W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia od umowy, zwracany towar należy odesłać na własny koszt na adres siedziby Usługodawcy.”, co stanowi naruszenie art. 30 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 34 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (j.t. Dz. U. 2014 r., poz. 827),

- „Sprzedającym jest firma (...), wpisana do Ewidencji Działalności Gospodarczej przez Burmistrza Miasta i Gminy Jelcz-Laskowice”, co stanowi naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (j.t. Dz. U. 2014 r., poz. 827),

i stwierdza się jej zaniechanie stosowania z dniem 18 maja 2015 r.

II. Na podstawie art. art. 27 ust.1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Arkadiuszowi Konopce, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Arkon-Trading Arkadiusz Konopka w Dębinie,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie przedsiębiorcy polegające na niepodaniu w zakładkach na koncie o nazwie galeria-zakupow, znajdującym się na portalu Allegro, na którym przedsiębiorca sprzedaje towary w opcji „kup teraz”, informacji o:

- stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji – w zakresie przedawnienia terminu roszczenia o usunięcie wady lub wymianę towaru na wolny od wad - co stanowi naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 8 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (j.t. Dz. U. 2014 r., poz. 827)
- zasadach i sposobie utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobu udostępniania konsumentowi jej treści, co stanowi naruszenie art. 66¹ § 2 pkt 3 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 2014 r., poz. 121 ze zm.),

i stwierdza się jej zaniechanie stosowania z dniem 26 sierpnia 2015 r.

III. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Arkadiuszowi Konopce, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Arkon-Trading Arkadiusz Konopka w Dębinie,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niepodanie w zakładkach na koncie o nazwie galeria-zakupow, znajdującym się na portalu Allegro, na którym przedsiębiorca sprzedaje towary w opcji „kup teraz”, informacji o:

- terminie zapłaty, co stanowi naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (j.t. Dz. U. 2014 r., poz. 827),
- obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad, co stanowi naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 13 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (j.t. Dz. U. 2014 r., poz. 827),

- treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji, co stanowi naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 14 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (j.t. Dz. U. 2014 r., poz. 827),
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur, co stanowi naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 21 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (j.t. Dz. U. 2014 r., poz. 827),

i przyjęciu zobowiązania przedsiębiorcy do zaniechania tych działań poprzez:

- zamieszczenie odpowiednich informacji w Regulaminie sklepu internetowego,
- zamieszczenie przy opisie towaru treści udzielanej przez producenta gwarancji (w postaci pliku PDF lub linku do strony internetowej, na której zamieszczona jest treść gwarancji dla danego produktu),

nakłada się na przedsiębiorcę - Arkadiusza Konopkę, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Arkon-Trading Arkadiusz Konopka w Dębiniu - **obowiązek** wykonania tego zobowiązania w terminie 1 tygodnia od daty uprawomocnienia się decyzji.

IV. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Arkadiusza Konopkę, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Arkon-Trading Arkadiusz Konopka w Dębiniu obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, opisanego w pkt III sentencji decyzji, w terminie 3 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji.

V. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Arkadiuszowi Konopce, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Arkon-Trading Arkadiusz Konopka w Dębiniu,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu w „Regulaminie” zamieszczonym się na koncie o nazwie galeria-zakupow, znajdującym się na portalu Allegro, na którym przedsiębiorca sprzedaje towary w opcji „kup teraz”, postanowień o treści:

- „ *Konsument, który zawarł umowę na odległość, ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny składając stosowne oświadczenie na piśmie. Jest ono jednak ograniczone w czasie i przysługuje jedynie przez 14 dni (podstawa prawna: 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. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Termin ten jest terminem nieprzekraczalnym i liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi – od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.*”

- „Zgodnie z ustawą, możliwości zwrotu nie podlegają: świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą Konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w art. 7 ust.1, dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych po usunięciu przez Konsumenta ich oryginalnego opakowania, umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym, świadczeń o właściwościach określonych przez Konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą, świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu, dostarczania prasy, usług w zakresie gier i zakładów wzajemnych.”
- „W przypadku niezgodności towaru z umową reklamowany towar wraz z pismem określającym rodzaj niezgodności oraz oczekiwania dotyczące sposobu realizacji naszych zobowiązań, należy odesłać na adres Usługodawcy (podstawa prawna – ustawa z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141 poz. 1176 ze zm.) i ustawa z dnia 2 lipca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. 2000 nr 22, poz. 271 ze zmianami).”,
- „ Klient traci uprawnienia określone w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru z umową nie zawiadomi sklepu o tym fakcie. (...)”
- „W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. 2000 nr 22 poz. 271 ze zm.), ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141 poz. 1176 ze zm.), ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.)”,

w których to postanowieniach przedsiębiorca powołuje się za przepisy dwóch nieobowiązujących od dnia 25 grudnia 2014 r. ustaw, tj.:

-ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. 2012, poz. 1225),

- ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141 poz. 1176 ze zm.),

przez co może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im, na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (j.t. Dz. U. 2014 r., poz. 827), uprawnień w zakresie realizacji prawa odstąpienia od umowy zawieranej na odległość oraz w zakresie reklamacji towaru ze względu na jego niezgodność z umową i tym samym stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust.1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz.1206 ze zm.),

i stwierdza się jej zaniechanie stosowania z dniem 18 maja 2015 r.

UZASADNIENIE

1.1. Postanowieniem nr 84/2015 z dnia 24 kwietnia 2015 r., Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej: „Prezes Urzędu”, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia

stosowania przez Arkadiusza Konopkę, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Arkon-Trading Arkadiusz Konopka w Dębinie, dalej: „ARKON” lub „przedsiębiorca”, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 i pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dalej: „ustawa o ochronie (...)” (patrz pkt I, II, III, V sentencji decyzji).
(dowód: karta nr 1-14)

1.2. W odpowiedzi na postawione zarzuty, ARKON z dniem 18 maja 2015 r. wprowadził nowy „Regulamin Sklepu Internetowego”, dalej : „Regulamin”. Dnia 19 czerwca 2015 r. w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu stawił się przedsiębiorca celem zapoznania się z materiałem dowodowym zgromadzonym w sprawie oraz wyjaśnienia kwestii braku lub niepełnej informacji zamieszczonej w nowym Regulaminie.
(dowód: karta nr 22-42)

1.3. Pismem z dnia 3 sierpnia 2015 r. ARKON zobowiązał się do wpisania do Regulaminu postanowień zawierających prawem wymagane informacje. Uzupełniając swoje zobowiązanie, w piśmie z dnia 27 sierpnia 2015 r. ARKON podał treść postanowień, jakie zostaną zamieszczone w Regulaminie. Wskazał także, iż z dniem 26 sierpnia 2015 r. postanowienia § 2 ust. 3 i § 4 ust. 4 Regulaminu otrzymały nowe brzmienie.
(dowód: karta nr 61-62, 68-70).

2. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

2.1. Arkadiusz Konopka prowadzi działalność gospodarczą pod nazwa Arkon-Trading Arkadiusz Konopka na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej. Przedmiotem jego działalności jest m.in. sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet. Przedsiębiorca prowadzi sprzedaż towarów za pośrednictwem portalu Allegro, konto o nazwie galeria-zakupow.
(dowód: karta nr 8-16)

2.2. Na stronie internetowej ARKON Prezes Urzędu dopatrył się:

- braku, wymaganych przez ustawodawcę, informacji i danych, o których mowa w art. 12 ust. 1 pkt 7, pkt 8, pkt 9 pkt 13, pkt 14 i pkt 21 ustawy o prawach konsumenta,
- braku informacji o zasadach i sposobie utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobu udostępniania konsumentowi jej treści (art. 66¹ § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego, dalej: „*kc*”),
- zamieszczenia w Regulaminie postanowień, których treść jest niezgodna z art. 12 ust. 1 pkt 2, art. 30 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 34 ust 1 ustawy o prawach konsumenta,
- powoływanie się w Regulaminie na przepisy dwóch, nieobowiązujących od dnia 25 grudnia 2014 r. ustaw, tj. ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny i ww. ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, dalej: „*dwie nieobowiązujące ustawy*”.

(dowód: karta nr 1-3, 9-16)

2.3. W dniu 18 maja 2015 r. przedsiębiorca, w zakładce „O mnie” na koncie galeria-zakupow, zamieścił nowy Regulamin, w którym uregulowane zostały następujące kwestie:

ad stosowanej przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji:

„§ 4 Rękojmia

1. Sprzedawca zapewnia Dostawę Towaru pozbawionego wad fizycznych i prawnych. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli Towar ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).

2. Jeżeli Towar ma wadę Klient może:

a) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy sprzedaży, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni Towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie.

Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Towar był już wymieniony lub naprawiany przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wad. Klient może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany Towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany Towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.

b) żądać wymiany Towaru wadliwego na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową sprzedaży Towaru wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe lub w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów. Koszty naprawy lub wymiany ponosi Sprzedawca.

3. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć rzecz wadliwą na adres Sprzedawcy. W wypadku Klienta będącego Konsumentem koszt dostarczenia pokrywa Sprzedawca.

4. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania Towaru Klientowi. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem roku, lecz termin ten nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w zdaniu pierwszym. W tym terminie Klient może odstąpić od Umowy sprzedaży lub złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny z powodu wady Towaru. Jeżeli Klient żądał wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady, termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży lub złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany Towaru lub usunięcia wady. W przypadku Towaru, który był oznaczony przez Sprzedawcę jako używany, Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem jednego roku od wydania Towaru Klientowi.

5. W przypadku Klienta będącego Przedsiębiorcą, Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi przed upływem 1 roku od dnia Dostawy.

6. Klient będący Przedsiębiorcą traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał Towaru w czasie i w sposób przyjęty przy Towarach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie Sprzedawcy o dostrzeżonej wadzie.

7. Wszelkie reklamacje związane z Towarem lub realizacją Umowy sprzedaży, Klient może kierować w formie pisemnej na adres Sprzedawcy.

8. Sprzedawca w ciągu 14 dni od dnia żądania zawierającego reklamację, ustosunkuje się do reklamacji Towaru lub reklamacji związanej z realizacją Umowy sprzedaży zgłoszonej przez Klienta.

Wszelkie zwroty towaru proszę kierować koniecznie na niżej podany adres magazynu:

Arkon-Trading Magazyn

Arkadiusz Konopka

Dziuplinska 25

55-220 Miłoszyce”

ad braku wzoru formularza odstąpienia od umowy, zawartego w załączniku nr 2 ww. ustawy o prawach konsumenta:

„Wzór formularza zamieszczony został na stronie internetowej <https://www.rzetelnyregulamin.pl/pl/formularz-odstapienia-od-umowy,sklep-430809a23e03a660245b96896542fb61>”

Na ww. stronie internetowej znajduje się następujący wzór formularza, który po wypełnieniu można bezpośrednio przesłać do przedsiębiorcy:

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.rzetelnyregulamin.pl/pl/formularz-odstapienia-od-umowy,sklep-430809a23e03a660245b96896542fb61>. The page title is 'Formularz odstąpienia'. The main content area is divided into two columns. The left column contains instructions for consumers regarding the 14-day withdrawal period and the process of returning goods. The right column contains the withdrawal form itself, which includes a title 'Formularz odstąpienia od umowy', a warning that the form is for consumers only, and two sections: 'DANE KLIENTA' (Client Data) and 'DANE SPRZEDAWCY' (Seller Data). The 'DANE KLIENTA' section has input fields for name, surname, address, postal code, city, email, and phone number. The 'DANE SPRZEDAWCY' section has a dropdown menu with 'Arkon-Trading Arkadiusz Konopka' selected. At the bottom of the page, there is a cookie consent banner and a chat widget for 'zopimchat'.

zredawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do momentu otrzymania towaru.

Pamiętaj, że ponosisz odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będącej wynikiem korzystania z towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania.

Arkon-Trading Arkadiusz Konopka

ul. Klonowa 25

55-220 Dębina

biuro@galeria-zakupow.pl galeria-zakupow

DANE UMOWY SPRZEDAŻY

Podaj numer zamówienia

Data odebrania przesyłki

Zwrot płatności nastąpi w takiej samej formie jak zapłacono za zamówienie.

Za towar zapłacono za pobraniem, ale chcę zamiast przekazu pocztowego zwrot na konto bankowe. (czas realizacji przekazu wynosi do 4 dni od momentu jego nadania i odbiór nastąpi na poczcie lub u listonosza jeżeli zostanie Państwa w domu). Ta forma zwrotu nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami.

ZWRACANE TOWARY

DODAJ KOLEJNY TOWAR >>

Podaj nazwę towaru

1

zopInchat

Zapraszamy do rozmowy

Tutaj wpisz wiadomość

Strona korzysta z plików cookie w celu realizacji usług zgodnie z [Polityką Cookies](#). Możesz samodzielnie określić warunki przechowywania lub dostępu plików cookie w Twojej przeglądarce.

Co mogę zrobić z wypełnionym formularzem?

PL 11:37 2015-08-07


DODAJ KOLEJNY TOWAR >>

Podaj nazwę towaru

1


Co mogę zrobić z wypełnionym formularzem?

Podaj wynik: (4 dodac 9) =




ZAPISZ WERSJĘ ROBOCZĄ I WYŚLIJ E-MAIL Z LINKIEM

Formularz zostanie zapisany i otrzymasz e-mail z linkiem za pośrednictwem, którego będzie możliwość powrotu do jego edycji.



WYGENERUJ PDF I WYŚLIJ E-MAIL DO SIEBIE

Formularz zostanie zapisany i otrzymasz e-mail z plikiem PDF, który możesz samodzielnie wydrukować i wysłać do Sprzedawcy. Jeżeli coś będzie nie tak będzie możliwość powrotu do edycji.



WYGENERUJ PDF I WYŚLIJ DO SPRZEDAWCY

Formularz zostanie zapisany i zostanie wysłany e-mail z plikiem PDF do sprzedawcy i do Ciebie do wiadomości. Wiadomość zostanie również zapisana w naszym systemie jako dowód wysłania wiadomości do sprzedawcy.

zopInchat

Zapraszamy do rozmowy

Tutaj wpisz wiadomość

Strona korzysta z plików cookie w celu realizacji usług zgodnie z [Polityką Cookies](#). Możesz samodzielnie określić warunki przechowywania lub dostępu plików cookie w Twojej przeglądarce.

PL 11:37 2015-08-07

ad. zamieszczenia w Regulaminie postanowień, których treść jest niezgodna z art. 12 ust. 1 pkt 2, art. 30 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 34 ust 1 ustawy o prawach konsumenta:

W miejsce kwestionowanych postanowień (patrz pkt I.2 sentencji decyzji) w Regulaminie zamieszczono następujące informacje:

„§ 1 Definicje (...)

10. Sprzedawca- oznacza Arkadiusza Konopkę prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Arkon-Trading Arkadiusz Konopka z siedzibą w Dębinie (55-220), ul. Klonowa 25, NIP: 9121811802, REGON: 020597910, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministra Gospodarki; e-mail: biuro@galeria-zakupow.pl, będącego jednocześnie właścicielem Sklepu Internetowego.”

„§ 6 Odstąpienie od Umowy sprzedaży

1. Klient będący Konsumentem, który zawarł Umowę sprzedaży, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.

2. Bieg terminu na odstąpienie od Umowy sprzedaży rozpoczyna się od chwili objęcia Towaru w posiadanie przez Klienta.

3. Klient może odstąpić od Umowy sprzedaży, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Klient może odstąpić od Umowy sprzedaży, składając Sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej pod adresem:

<https://www.rzetelnyregulamin.pl/pl/formularz-odstapienia-od-umowy,sklep-430809a23e03a660245b96896542fb61>

Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Sprzedawca niezwłocznie potwierdza Klientowi otrzymanie formularza złożonego za pośrednictwem strony internetowej.

4. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży, jest ona uważana za niezawartą. (...)

7. Klient ma obowiązek zwrócić Towar Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy sprzedaży. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru na adres Sprzedawcy przed upływem tego terminu.(...)

Sprzedawca- oznacza Arkadiusza Konopkę prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Arkon-Trading Arkadiusz Konopka z siedzibą w Dębinie (55-220), ul. Klonowa 25, NIP:9121811802, REGON: 020597910, wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Ministra Gospodarki; e-mail: biuro@galeria-zakupow.pl, będącego jednocześnie właścicielem Sklepu Internetowego.”

Z Regulaminu wykreślone zostały także postanowienia, o których mowa w pkt V sentencji decyzji.

(dowód: karta nr 35-40).

2.3. Z dniem 26 sierpnia 2015 r. nowe, prawidłowe brzmienie otrzymały następujące postanowienia Regulaminu:

ad stosowanej przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji (w zakresie przedawnienia terminu roszczenia o usunięcie wady lub wymianę towaru na wolny od wad)

„§ 4 ust. 4 Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania Towaru Klientowi. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem roku od stwierdzenia wady, lecz termin ten nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w zdaniu pierwszym. W tym terminie Klient może odstąpić od Umowy sprzedaży lub złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny z powodu wady Towaru. Jeżeli Klient żądał wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady, termin do odstąpienia od Umowy sprzedaży lub złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany Towaru lub usunięcia wady.

W przypadku Towaru, który był oznaczony przez Sprzedawcę jako używany, Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem jednego roku od wydania Towaru Klientowi.“

ad zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobu udostępniania konsumentowi jej treści:

„§2 ust. 3 Po zawarciu Umowy sprzedaży, Sprzedawca potwierdza Klientowi jej warunki, przesyłając je na Trwałym nośniku (eMail) na adres poczty elektronicznej Klienta.“
(dowód: karta nr 68-70).

2.4. Jak wynika z § 5 Regulaminu, przedsiębiorca, na produkty nie objęte gwarancją producenta, udziela własnej gwarancji. Również przy opisie produktu znajduje się informacja cyt.: „Na zakupiony produkt udzielamy Ci 12 miesięcy gwarancji realizowanej przez nasz sklep.”(np. <http://allegro.pl/a94-odkurzacz-cyklonowy-psc-1800w-bezworkowy-filtr-i5501499424.html>, <http://allegro.pl/t9-wozek-transportowy-ogrodowy-przyczepka-350-kg-i5551463742.html>).

Zgodnie ze zobowiązaniem ARKON na stronie danego produktu zamieszczona zostanie treść gwarancji producenta (jeżeli producent takiej gwarancji na dany towar udzielił) w postaci pliku PDF lub linku do strony internetowej, na której się ona znajduje. Natomiast w zakładce „O mnie“, na koncie galeria-zakupow, podana będzie treść gwarancji udzielanej przez ARKON:

1. „Zapewniamy Państwu 12-miesięczny okres gwarancyjny produktu na podstawie dokumentu zakupu (paragon, faktura)
2. Gwarancja ważna jest na terytorium RP.
3. Usterki produktu ujawnione w okresie gwarancyjnym będą usuwane bezpłatnie w terminie 14 dni roboczych, licząc od dnia dostarczenia towaru do siedziby firmy. Nie dotyczy to usterek wymienionych w punkcie 5.
4. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności przewidzianych w instrukcji obsługi, do których wykonania zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie (złożenie produktu, wyregulowanie, dokonanie niezbędnych ustawień przed użyciem etc.).
5. Gwarancja nie obejmuje obniżania się jakości produktu spowodowanego normalnym procesem zużycia i poniższych przypadków :
 - a) mechaniczne uszkodzenia produktu i wywołane nim wady
 - b) uszkodzenia i wady powstałe na skutek
 - niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania i konserwacji
 - użytkowaniem lub pozostawieniem produktu w nieodpowiednich warunkach (nadmierna

wilgotność, zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura etc.)

–samowolnych (dokonanych przez użytkownika lub inne nieupoważnione osoby) napraw, przerobek lub zmian konstrukcyjnych

–podłączaniem dodatkowego wyposażenia, innego niż zalecane przez producenta produktu

–nieprawidłowego napięcia zasilania przy produktach zasilanych z gniazdka

6. Klient jest odpowiedzialny za dostarczenie reklamowanego towaru na swój koszt. Nie zwracamy kosztów wysyłki i pakowania. Nie odbieramy przesyłek za pobraniem oraz nieopłaconych.
7. Warunkiem wykonania naprawy jest dostarczenie produktu wraz z dokumentem zakupu (paragon bądź kserokopia faktury)
8. Do przesyłki z reklamowanym towarem należy dołączyć notatkę z informacją o uszkodzeniu, danych kupującego (imię, nazwisko, nazwa użytkownika, numer zamówienia) oraz z adresem, na który towar po naprawie na zostać odesłany.
9. W przypadku niespełnienia któregośkolwiek z warunków niniejszej gwarancji towar, w stanie niezmiennym, zostanie odesłany na koszt kupującego.
10. Wszelka korespondencja dotycząca reklamacji powinna być kierowana na adres :
Arkon-Trading Arkadiusz Konopka, ul.Klonowa 25, 55-220 Debina.
11. Wszelkie przesyłki z reklamowanym towarem powinny być kierowane na adres :
Arkon-Trading Magazyn, Dziuplinska 25, 55-220 Miłoszyce.
12. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. “

Przedsiębiorca zobowiązał się także do wpisania do Regulaminu następujących postanowień:

ad możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur:

„Każdy Klient może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń (Rzecznicy Konsumentów w powiatach i miastach na prawach powiatu, Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) . Ponadto możliwe jest skorzystanie przez Klienta z mediacji lub skierowanie wniosku o rozpoznanie sprawy przed polubownym sądem konsumenckim. Listy stałych mediatorów oraz istniejących ośrodków mediacyjnych przekazywane są i udostępniane przez Prezesów właściwych Sądów Okręgowych. Formularze dostępne są w sekretariacie każdego sądu konsumenckiego, a także na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej – Lista WIIH wraz z danymi adresowymi dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl.“

ad obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad:

„Sprzedawca jest zobowiązany dostarczyć Towar będący przedmiotem Umowy sprzedaży bez wad. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za ewentualne wady przedmiotu wynikającą z art. 556 (556¹ - 556³) kodeksu cywilnego. “

ad braku wskazania terminu zapłaty

„Sprzedawca oczekuje zapłaty za zakupiony towar w terminie 7 dni roboczych od potwierdzenia przyjęcia zamówienia.“

(dowód: karta nr 37, 63-70).

3. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

3.1. Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami ARKON. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...).

3.2. Oznaczenie przedsiębiorcy

Przedmiotem postępowania są praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorców (art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie (...)).

Definicja legalna pojęcia „przedsiębiorca” zawarta jest w art. 4 ustawy o ochronie (...). Zgodnie z pkt 1 powołanego artykułu, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to, co do zasady, przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (j.t. Dz.U. z 2015r., poz. 584). W myśl art. 4 ust. 1 tej ustawy przedsiębiorcą jest m.in. osoba fizyczna.

Arkadiusz Konopka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej. A zatem - w świetle powyżej przytoczonych przepisów prawnych – jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...), do którego przepisy tej ustawy odnoszą się wprost.

3.3. Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż *„Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”* Natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż *„Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: (...) 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; (...).”*

Aby doszło do naruszenia ww. przepisów prawa muszą kumulatywnie zostać spełnione dwie przesłanki:

1) bezprawność działań przedsiębiorcy,

2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Ustawa o prawach konsumenta w art. 2 ust. 1 definiuje umowę zawartą na odległość jako: „(...) umowę zawartą z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie”.

W niniejszej sprawie mamy niewątpliwie do czynienia z przedsiębiorcą, który w ramach swojej działalności gospodarczej zawiera z konsumentami ww. umowy.

W pierwszej kolejności wskazać należy, iż cechą charakterystyczną opisanego procedury stosowanej przez przedsiębiorcę, jest brak jednoczesnej obecności stron przy zawieraniu umowy, wywołany okolicznością wykorzystania technik komunikowania się na odległość. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą, gdy adresat oferty złoży oferentowi (przedsiębiorcy), przy wykorzystaniu środka porozumiewania się na odległość, jakim jest Internet, oświadczenie woli o przyjęciu przedstawionej mu oferty. Oznacza to, że w tej sprawie mamy do czynienia z zawieraniem umów na odległość pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Wypełniona została zatem dyspozycja art. 2 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta.

Tym samym do zawieranej przez przedsiębiorcę z konsumentem umowy związanej z materialnym obrotem towarowym zastosowanie mają przepisy ustawy o prawach konsumentów oraz kc.

3.3.1. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie I i II sentencji decyzji.

Ad 1) Pierwsza przesłanka naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...) - bezprawność działań przedsiębiorcy

Poddając analizie pierwszą przesłankę zastosowania art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...) należy wykazać, iż działanie ARKON było bezprawne.

Kierowane przez przedsiębiorcę do konsumenta zaproszenie do składania zamówienia poprzez konto na portalu Allegro jest pierwszą czynnością inicjującą handlowe kontakty ze strony przedsiębiorcy. Dlatego też ustawodawca, w art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, nałożył na przedsiębiorcę obowiązek informacji „przedkontraktowej”, która powinna być podana konsumentowi najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość. Informacje, jakie przedsiębiorca ma obowiązek udostępnić konsumentowi na stronach swojego konta galeria-zakupow, zostały wymienione w ww. przepisie prawnym. I tak konsument musi być poinformowany o:

- stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji (art. 12 ust. 1 pkt 8),
- wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartego w załączniku nr 2 ww. ustawy o prawach konsumenta (art. 12 ust. 1 pkt 9).

Prawo do otrzymania przez konsumenta odpowiednich informacji w odpowiedniej formie [ustanowione w dyrektywie nr 97/7/WE] spełnia kilka funkcji. Oprócz umożliwienia prawidłowego wykonania zawartej umowy oraz zagwarantowania konsumentowi możliwości skorzystania z innych służących mu uprawnień, w tym w szczególności z prawa odstąpienia [od umowy], uprawnienie do otrzymania informacji i odpowiadający mu obowiązek ich przekazania spoczywający na stronie profesjonalnej ma zrekompenzować konsumentowi brak bezpośredniego

kontaktem z drugą stroną umowy oraz ułatwić dokonanie oceny i weryfikacji przedmiotu umowy i jej warunków.¹ Dlatego też postanowienia zamieszczone na stronie internetowej na koncie o nazwie galeria-zakupow nie mogą być sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa.

W rozdziale 4 ustawy o prawach konsumenta zostały uregulowane zasady i tryb przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość. W myśl art. 30 ust. 1 i ust. 2 tej ustawy konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Natomiast, zgodnie z jej art. 34 ust. 1 *„Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.”* Zatem przedsiębiorca nie może uregulować tych kwestii w mniej korzystny dla konsumenta sposób.

W przypadku działalności gospodarczej osób fizycznych organem rejestrowym jest Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej, dalej: „CEIDG”. Rejestr prowadzony jest przez Ministra Gospodarki. Wszystkie firmy, które wcześniej były zarejestrowane w określonym urzędzie przez wójta, burmistrza lub prezydenta miasta obecnie zostały przeniesione do CEIDG i taka, prawidłowa informacja powinna być przekazana konsumentowi.

Jak już wskazano powyżej, sprzedając towar w sklepie internetowym i zawierając umowy z kontrahentami, w tym z konsumentami, za pośrednictwem sieci przedsiębiorca świadczy usługi drogą elektroniczną. Zgodnie z art. 66¹ § 1 kc oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże składającego, jeżeli druga strona niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie. Przedsiębiorca składający ofertę w postaci elektronicznej jest obowiązany przed zawarciem umowy poinformować drugą stronę w sposób jednoznaczny i zrozumiały m.in. o zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez przedsiębiorcę drugiej stronie treści zawieranej umowy (art. 66¹ § 2 pkt 3 kc).

Przedsiębiorca, nie czyniąc zadość nałożonym na niego przez ustawodawcę ww. zobowiązaniom uchybił obowiązkowi udzielania swoim kontrahentom (konsumentom) rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zatem takie działanie uznać należy za bezprawne.

Tym samym Prezes Urzędu uznał, że powyższe działania ARKON spełniają pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu ww. przepisów ustawy o prawach konsumenta oraz kc, co jednocześnie stanowi uchybienie ustawowemu obowiązkowi udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Ad 2) Druga przesłanka naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...) – godzenie w zbiorowy interes konsumentów.

¹ W. Baranowska-Zajac, Glosa do wyroku TS z dnia 5 lipca 2012 r., C-49/11. Teza 2, Wolters Kluwer SA, Lex.

Analizując drugą przesłankę zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...) należy stwierdzić, iż opisane działanie przedsiębiorcy, naruszające ww. przepisy prawne niewątpliwie godzi w interes konsumenta i rodzi po jego stronie niekorzystne skutki.

Obowiązkiem przedsiębiorcy jest wskazanie zarówno miejsca (adresu) składania reklamacji towaru zakupionego w sklepie internetowym, jak też podanie procedury jej rozpatrywania (art. 12 ust. 1 pkt 4 i pkt 8 ustawy o prawach konsumenta). Brak na witrynie sklepu internetowego powyższych zapisów stanowi ograniczenie praw konsumenta, pozbawiając go możliwości uzyskania pełnej informacji, która ma dla niego istotne znaczenie przy dochodzeniu swoich praw.

W celu ułatwienia konsumentom realizację uprawnienia odstąpienia od umowy sam ustawodawca sformułował odpowiedni formularz tego odstąpienia (załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta) i na przedsiębiorcę nałożył obowiązek jego udostępniania. Wprawdzie skorzystanie z tego wzoru nie jest obligatoryjne, niemniej jednak jego brak stanowi utrudnienie i mitręgę czasu dla konsumenta, który we własnym zakresie musi go opracować lub wyszukać.

Konsument ma prawo do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, w terminie 14 dni od daty objęcia przez niego rzeczy w posiadanie (art. 27 i 28 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta). Natomiast rzecz powinna być zwrócona przedsiębiorcy niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Zatem przedsiębiorca nie może nakładać na konsumenta obowiązku przesłania pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od umowy łącznie ze zwracanym towarem, a tym samym ograniczać jego ustawowe uprawnienia.

Każdy konsument ma prawo sprawdzić wiarygodność i rzetelność przedsiębiorcy, z którym zawiera umowę. Jest to szczególnie ważne w przypadku zawierania umów na odległość. Podkreślić należy, że tego rodzaju umowy zawierane są niejednokrotnie pod wpływem chwili. Nie podanie właściwego organu, który zarejestrował działalność gospodarczą ARKON stanowi dla konsumenta utrudnienie, a w konsekwencji przekłada się na problemy w dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorcy i tym samym godzi w jego ekonomiczne interesy. Brak tych danych utrudnia bowiem konsumentowi precyzyjną identyfikację przedsiębiorcy, z którym zawarł umowę na odległość.

Dokonując zamówienia określonego towaru, z oferty przedstawionej na koncie o nazwie galeria-zakupow, konsument zawiera z przedsiębiorcą umowę sprzedaży tego towaru oraz dostarczenia go na wskazany przez siebie adres. Dlatego też, w celu określenia warunków na jakich ww. czynności mają być wykonane oraz praw i obowiązków obu stron tej umowy, niezbędnym jest potwierdzenie konsumentowi, przez przedsiębiorcę, treści zawartej umowy. Konsument musi więc zostać poinformowany, w jaki sposób powyższy obowiązek zostanie spełniony, gdyż ma to dla niego istotne znaczenie przy dochodzeniu ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez przedsiębiorcę (art. 66¹ § 2 pkt 3 kc).

Spełniona zatem została druga z przesłanek - godzenie ww. działaniami w zbiorowy interes konsumentów - niezbędna do stwierdzenia praktyki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że w wyniku łącznego spełnienia wszystkich przesłanek niezbędnych dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...).

Zaniechanie stosowania praktyki.

Stosownie do art. 27. ustawy o ochronie (...), jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W dniu 18 maja 2015 r. ARKON zamieścił na koncie o nazwie galeria-zakupow Regulamin zawierający prawem wymagane informacje. W Regulaminie tym brak jest negowanych postanowień, o których mowa w pkt I.2 sentencji decyzji. Natomiast z dniem 26 sierpnia 2015 r. ARKON dokonał korekty treści postanowień Regulaminu dotyczących przedawnienia terminu roszczenia o usunięcie wady lub wymianę towaru na wolny od wad oraz zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy. W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż stosowana przez przedsiębiorcę praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została zaniechana.

Wobec powyższego rozstrzygnięto, jak w pkt I i II sentencji decyzji.

3.3.2. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie III sentencji decyzji.

Ad 1) Pierwsza przesłanka naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...) - bezprawność działań przedsiębiorcy

Jak już wskazano powyżej, zgodnie art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, na ARKON ciąży obligatoryjny obowiązek poinformowania konsumentów o:

- terminie zapłaty (art. 12 ust. 1 pkt 7),
- obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad (art. 12 ust. 1 pkt 13),
- treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji (art. 12 ust. 1 pkt 14),
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur (art. 12 ust. 1 pkt 21).

ARKON nie podając powyższych danych uchybił ustawowemu obowiązkowi udzielania swoim kontrahentom (konsumentom) rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zatem takie działanie uznać należy za bezprawne.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione, że powyższe działania przedsiębiorcy spełniają pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu powyżej powołanych przepisów ustawy o prawach konsumenta, co jednocześnie stanowi uchybienie ustawowemu obowiązkowi udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Ad 2) Druga przesłanka naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...) – godzenie w zbiorowy interes konsumentów.

Opisane powyżej działanie przedsiębiorcy, naruszające art. 12 ust. 1 pkt 7, pkt 13, pkt 14 i pkt 21 ustawy o prawach konsumenta niewątpliwie godzi w interes konsumenta i rodzi po jego stronie niekorzystne skutki.

W myśl art. 12 ust. 1 pkt 7 ww. ustawy ARKON powinien wyznaczyć konsumentowi termin, w jakim będzie oczekiwał na jego wpłatę za zakupiony towar. W przeciwnym wypadku, konsument będący nawet w dobrej wierze, może spóźnić się z zapłatą, a tym samym narazić się na spór z przedsiębiorcą.

Przedsiębiorca, oferując do sprzedaży określone towary wyeksponowuje ich cechy np. wygląd, rozmiar, kolor. Tym samym spoczywa na nim obowiązek dbania o jakość towaru, parametry rzeczy, jej funkcje, wygląd, rozmiar i wszelkie inne cechy, które zostały określone w ofercie sprzedawcy. Ponadto, na przedsiębiorcy ciąży obowiązek, by rzecz była w należyтым stanie zarówno w momencie jej wysyłania przez przedsiębiorcę, jak również w chwili jej odbioru przez konsumenta, szczególnie, iż to on wskazuje przewoźnika, który towar konsumentowi ma dostarczyć. Konsument, w przypadku stwierdzenia braku jakiegokolwiek z tych cech, może złożyć reklamacje. Zatem niepoinformowanie konsumentów, za jakie wady fizyczne i prawne rzeczy sprzedawca ponosi odpowiedzialność, godzi w ich ekonomiczne interesy, gdyż nie będą mogli dochodzić swoich praw, których nie znają.

Zgodnie z treścią art. 12 ust. 1 pkt 14 ustawy o prawach konsumenta na przedsiębiorcy ciąży obowiązek poinformowania konsumenta o treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z dwoma rodzajami gwarancji tj. udzielanej przez producenta na dany produkt oraz udzielanej przez ARKON (gwarancja sprzedawcy), gdy produkt nie jest objęty gwarancją producenta. Zarówno w pierwszym, jak i w drugim przypadku, konsument powinien być poinformowany o istnieniu i treści gwarancji. Jest to istotne dla konsumenta, gdyż zaznajomiony z pełnią uprawnień, jakie mu przysługują w przypadku reklamacji towaru, będzie mógł wybrać tę opcję, która dla niego będzie bardziej korzystna. Ponadto w przypadku, gdy sprzedawca oferuje do sprzedaży podobne towary, treść i zakres gwarancji może mieć wpływ na wybór przez konsumenta jednego z nich. Tym samym niezamieszczenie pełnej treści gwarancji lub linku do podstrony na której się ona znajduje, niewątpliwie utrudnia konsumentowi dochodzenie swoich praw.

Pozasądowe sposoby rozstrzygania sporów to tzw. alternatywne metody rozstrzygania sporów w sprawach konsumenckich. Nie obejmują one rozpatrywania reklamacji i skarg klienta bezpośrednio przez przedsiębiorcę, ale dotyczą sytuacji, gdy konsument składa reklamację co do jakości kupionego produktu lub usługi, a przedsiębiorca nie uznaje roszczenia konsumenta. Wówczas konsument może zwrócić się o interwencję do neutralnej strony, która proponuje rozwiązanie lub doprowadza do spotkania stron w celu znalezienia rozwiązania.² Zatem niepodanie tych informacji pogarsza sytuację konsumenta, gdyż taka droga dochodzenia roszczeń

² B.Kaczmarek-Templin „Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz”, 2014

jest krótsza, niż w przypadku wystąpienia na drogę postępowania sądowego, a tym samym jest dla niego korzystniejsza.

Tym samym zostało uprawdopodobnione spełnienie drugiej z przesłanek - godzenie ww. działaniami w zbiorowy interes konsumentów - niezbędnej do stwierdzenia praktyki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Wobec łącznego spełnienia obu przesłanek opisane działania należy zakwalifikować jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...).

Zastosowanie art. 28 ustawy o ochronie (...)

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie (...) *„Jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. (...)*”

W toku niniejszego postępowania ARKON zobowiązał się do:

1. wskazania terminu, w jakim konsument powinien uiścić zapłatę za zakupiony towar,
2. zamieszczenie informacji, iż na sprzedawcy ciąży obowiązek dostarczenia rzeczy bez wad,
3. zamieszczenia w zakładce „O mnie” treści gwarancji udzielanej przez niego na konkretne produkty (gwarancja sprzedawcy),
4. zamieszczania treści gwarancji producenta (jeżeli producent takiej gwarancji na dany towar udzielił) w postaci linków bądź plików PDF na stronie przy danym produkcie,
5. wskazanie instytucji, dzięki którym spory z konsumentami będą mogły być rozstrzygane w drodze negocjacji pozasądowych,

Kwestie gwarancji zostały uregulowane w art. 577 – 581 kc. W myśl art. 577 § 1 kc *„Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w reklamie.”* Zgodnie zaś z art. 577 § 3 *„Jeżeli została udzielona gwarancja co do jakości rzeczy sprzedanej,yczytuje się w razie wątpliwości, że gwarant jest obowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad, o ile wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w oświadczeniu gwarancyjnym.”*

To czy gwarancja w ogóle zostanie udzielona oraz na jakich zasadach zależy od tego, kto jej udziela. Tym samym różny może być jej zakres, ograniczenia i sposób realizacji. Zatem przedsiębiorca może podać konsumentowi taką informację tylko wtedy, gdy gwarancja na konkretny produkt jest udzielana. Dlatego Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie ARKON do udostępniania treści gwarancji producenta przy opisie produktu, w postaci pliku PDF lub odpowiedniego linku.

ARKON przedstawił także treść postanowień, jakie zostaną zamieszczone w Regulaminie

uwzględniające obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności art. 12 ust. 1 pkt 7, pkt 13, pkt 14 i pkt 21 ustawy o prawach konsumenta. Po przeanalizowaniu złożonego wniosku, Prezes Urzędu uznał za stosowne oprócz rozstrzygnięcie zawarte w punkcie III sentencji niniejszej decyzji o regulację przepisu art. 28 ustawy o ochronie (...).

Ze względu na fakt, iż przedsiębiorca składając wniosek o zastosowanie art. 28 ustawy o ochronie (...) nie wskazał terminu, w jakim wykonana przyjęte przez siebie zobowiązanie, Prezes Urzędu kierując, się doświadczeniem orzecznictwem w sprawach o podobnym stanie faktycznym określił ten okres na 1 tydzień od daty uprawomocnienia się decyzji.

3.3.3. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie IV sentencji decyzji.

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie (...) Prezes Urzędu nakłada na ARKON obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Wypełnieniem tego obowiązku będzie przesłanie, potwierdzonego za zgodność z oryginałem, Regulaminu konta galeria-zakupow oraz podanie wydruków ze stron przykładowych 5 produktów, przy których zamieszczona została gwarancja producenta w formie PDF lub linku.

Mając na uwadze, iż ARKON swoje zobowiązanie ma wykonać w terminie 1 tygodnia od daty uprawomocnienia się decyzji, Prezes Urzędu wyznaczył okres 3 tygodni, od ww. daty, na przesłanie informacji o wypełnieniu zobowiązania.

3.4. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie V sentencji decyzji.

3.4.1. Przesłanki zastosowania art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...)

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z kolei art. 24 ust. 2 wskazuje, że „*przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy*”. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Powołany art. 24 ust. 2 zawiera przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich m.in. w pkt. 3 nieuczciwe praktyki rynkowe godzące w interesy konsumentów.

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1) Pierwsza przesłanka naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ust. 3 ustawy o ochronie (...) – bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych

Omawiając pierwszą z przesłanek – bezprawność działań przedsiębiorcy – należy zauważyć, iż ustawodawca nie uregulował w ustawie o ochronie (...) jej konstrukcji. Zatem działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów. Bezprawność najogólniej

należy rozumieć jako niezgodność działania z prawem. W związku z tym, że bezprawność jest kategorią obiektywną, dokonując oceny, czy działanie przedsiębiorcy jest bezprawne, w pierwszej kolejności należy stwierdzić, czy wykazuje ono sprzeczność z nakazami i zakazami wynikającymi z norm prawnych, jak również tych, które wynikają z zasad współżycia społecznego, czyli z norm moralnych i obyczajowych.

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 (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych. Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...)). Stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych z mocy prawa jest zakazane (art. 3 ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych), a naruszenie tego zakazu skutkuje bezprawnością zachowania przedsiębiorcy. W związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stało się zważenie, czy w omawianym stanie faktycznym ARKON stosował nieuczciwą praktykę rynkową, a następnie, czy przedmiotowa praktyka mogła godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych *„Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.”* Jednocześnie art. 4 ust. 2 tej ustawy wskazuje, iż *„Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.”*

Pojęcie produktu wskazane w wyżej przywołanym art. 4 ust. 1 ma znaczenie szerokie i obejmuje również pojęcie usługi. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie, jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, wtedy tylko, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta, to jest, gdy mogą oddziaływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy.

Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną i bierną, tj. polegać na działaniu (art. 5) lub zaniechaniu (art. 6). Wyżej wymienione praktyki nie stanowią jednak praktyk zakazanych w każdych okolicznościach (art. 7). Oznacza to, iż by wykazać, że dany przedsiębiorca je stosuje należy odnieść się zarówno do definicji praktyki wprowadzającej w błąd poprzez określone działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (art. 5 ust.1). Tego rodzaju działanie dotyczyć może praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4).

W tym miejscu wskazać należy, iż ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie ARKON powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta. Zgodnie z treścią art. 2

pkt 8 ww. ustawy za przeciętnego konsumenta uważa się konsumenta: „(...) który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.”

Wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu.

Odnosząc powyższe rozważania do sytuacji zaistniałej w niniejszej sprawie podnieść należy, że produkt oferowany przez przedsiębiorcę nie jest kierowany do jakiejś konkretnej, zdefiniowanej grupy osób. ARKON sprzedaje bowiem na Allegro różne towary (np. sportowe, agd, akcesoria okienne), a ich nabywcą może być każdy użytkownik tego portalu. Zatem konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów, użytkowników portalu Allegro. Będzie to zatem konsument dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych – charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

Przedsiębiorca w „Regulaminie” zamieszczonym na swoim koncie galeria-zakupow informował konsumentów o przysługujących im uprawnieniach w związku z odstąpieniem od umowy lub reklamacją towaru ze względu na jego niezgodność z umową, powołując się na przepisy dwóch nieobowiązujących ustaw. Z dniem 25 grudnia 2014 r. weszła bowiem w życie ustawa o prawach konsumenta i w myśl jej art. 51 i art. 52 przepisy wskazywane przez przedsiębiorcę straciły moc, a tym samym, do umów zawartych po dniu wejścia w życie ustawy o prawach konsumenta, nie miały już zastosowania.

Takim działaniem ARKON wprowadził w błąd konsumentów, którzy zakupili u niego towar po dniu 24 grudnia 2014 r., co do faktycznych uprawnień, jakie im przysługują w przypadku odstąpienia od umowy lub reklamacji towaru (rękojmia za wady). Powoływanie się na przepisy prawne, które nie mają zastosowania jest działaniem niezgodnym z prawem, a tym samym stanowi nieuczciwą praktykę rynkową. Spełniona została zatem pierwsza z przesłanek **niezbędna do zakwalifikowania powyżej opisanego działania przedsiębiorcy jako praktyki o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...).**

Ad 2) Druga przesłanka naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ust. 3 ustawy o ochronie (...) – godzenie w zbiorowy interes konsumentów.

Wskazanie w Regulaminie, iż zastosowanie mają przepisy prawne dwóch nieobowiązujących ustaw, regulujących uprawnienia konsumenta w sposób odmienny i mniej korzystny niż przepisy ustawy o prawach konsumenta oraz kodeksu cywilnego w zakresie rękojmi za wady, miały negatywne konsekwencje ekonomiczne dla konsumenta. Mogło to spowodować, iż konsument nie skorzystał ze swoich uprawnień w przekonaniu, iż one mu nie przysługują. Powołanie się przez na ARKON ww. przepisy ograniczyło także prawo konsumenta

do rzetelnej i prawdziwej informacji, a w konsekwencji utrudniło mu lub wręcz uniemożliwiło skonfrontowanie podanych przez przedsiębiorcę informacji z faktycznie obowiązującym stanem prawnym. **Wypełniona zatem została druga przesłanka – godzenie bezprawnymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.**

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że zostały spełnione łącznie wszystkie przesłanki niezbędne dla zakwalifikowania opisanych działań, jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...).

Zaniechanie stosowania praktyki.

Jak już wspomniano powyżej, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie (...), Prezes Urzędu wydaje decyzję na podstawie art. 27 tej ustawy.

W dniu 18 maja 2015 r. ARKON zamieścił na koncie o nazwie galeria-zakupow Regulamin, w którym brak jest postanowień odwołujących się do regulacji prawnych zawartych w dwóch nieobowiązujących ustawach. W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż stosowana przez przedsiębiorcę praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została zaniechana.

Wobec powyższego rozstrzygnięto, jak w pkt V sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie (...) w związku z art. 479²⁸ § 2 Kpc – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Otrzymują: