



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-4/14/DJ

Warszawa, 29 lipca 2014 r.

DECYZJA nr RWA-12/2014

I. Na podstawie 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.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Wrotex T.A.S.K. Wrotek Spółkę jawną z siedzibą w Piasecznie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Wrotex T.A.S.K. Wrotek Spółkę jawną z siedzibą w Piasecznie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1.** stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, poprzez zawarcie w stosowanych wzorcach umownych następujących postanowień:
 - A. *„Informacje o produktach dostępnych w sklepie internetowym nie mogą stanowić podstawy do roszczeń wobec Spółki”* (Regulamin sklepu internetowego Entier.pl);
 - B. *„Spółka zastrzega sobie możliwość błędów w opisie produktów. Zdjęcia produktów są jedynie przykładowe (...). Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zdjęcia i opisy umieszczone przy poszczególnych produktach”* (Regulamin sklepu internetowego Entier.pl);
 - C. *„Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest spisanie w obecności dostawcy protokołu szkody”* (Regulamin sklepu internetowego Entier.pl);
 - D. *„Reklamacje zgłoszone przez klientów bez spisanego protokołu szkody, spisane później niż w dniu odbioru nie będą rozpatrywane”* (Regulamin sklepu internetowego Entier.pl);
 - E. *„Warunkiem przyjęcia towaru jest oryginalne i nieuszkodzone opakowanie, produkt nie może nosić śladów użycia oraz musi mieć kompletne wyposażenie, akcesoria oraz stosowne oświadczenie z dokumentami zakupu. W przypadku stwierdzenia braku zgodności jakiegokolwiek z powyższych warunków, zwrot nie zostanie przyjęty, a towar na koszt klienta zostanie odesłany z powrotem”* (Regulamin sklepu internetowego Entier.pl);

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. informowaniu w Regulaminie sklepu internetowego Entier.pl, iż w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość cena dostawy nie podlega zwrotowi, co jest sprzeczne z art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
 3. zamieszczeniu na stronie internetowej www.wrotex.pl informacji, iż *„przyjmowanie sprzętów do reklamacji nasza firma wykonuje grzecznościowo, więc czas reklamacji liczony jest od faktycznego dostarczenia produktu do serwisu, nie od czasu dostarczenia do sklepu”*, która może wprowadzać konsumentów w błąd co do procedury reklamacyjnej poprzez sugerowanie konsumentom, że bezskuteczny upływ 14 dni od daty złożenia reklamacji nie rodzi określonego w art. 8 ust. 3 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.) domniemania, że sprzedawca uznaje roszczenie za uzasadnione, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust 1 i art. 5 ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

i po zobowiązaniu się przez Wrotex T.A.S.K. Wrotek Spółkę jawną z siedzibą w Piasecznie do zaniechania tych działań poprzez:

a) w zakresie zarzutu z pkt. 1

usunięcie postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu;

b) w zakresie zarzutu z pkt. 2

zastąpienie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa Urzędu postanowieniem o treści: *„Spółka zwróci Kupującemu zapłaconą należność w terminie nie później niż 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy”*;

c) w zakresie zarzutu z pkt. 3

usunięcie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa Urzędu;

nakłada się na Wrotex T.A.S.K. Wrotek spółkę jawną z siedzibą w Piasecznie obowiązek wykonania zobowiązania w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. 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.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na Wrotex T.A.S.K. Wrotek Spółkę jawną z siedzibą w Piasecznie obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania poprzez przedstawienie dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKiK w Warszawie (dalej również: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu) na podstawie analizy informacji zamieszczonych na stronach internetowych Wrotex T.A.S.K. Wrotek spółki jawnej z siedzibą w Piasecznie (dalej: Wrotex lub Spółka) uznał, iż zachodzi podejrzenie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.; dalej: u.o.k.i.k.).

W związku z powyższym Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 7 marca 2014 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (dalej: k.p.c.), poprzez zawarcie w stosowanych wzorcach umownych następujących postanowień:
 - A. „*Informacje o produktach dostępnych w sklepie internetowym nie mogą stanowić podstawy do roszczeń wobec Spółki*” (Regulamin sklepu internetowego Entier.pl);
 - B. „*Spółka zastrzega sobie możliwość błędów w opisie produktów. Zdjęcia produktów są jedynie przykładowe (...). Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zdjęcia i opisy umieszczone przy poszczególnych produktach*” (Regulamin sklepu internetowego Entier.pl);
 - C. „*Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest spisanie w obecności dostawcy protokołu szkody*” (Regulamin sklepu internetowego Entier.pl);
 - D. „*Reklamacje zgłoszone przez klientów bez spisanego protokołu szkody, spisanego później niż w dniu odbioru nie będą rozpatrywane*” (Regulamin sklepu internetowego Entier.pl);
 - E. „*Warunkiem przyjęcia towaru jest oryginalne i nieuszkodzone opakowanie, produkt nie może nosić śladów użycia oraz musi mieć kompletne wyposażenie, akcesoria oraz stosowne oświadczenie z dokumentami zakupu. W przypadku stwierdzenia braku zgodności jakiegokolwiek z powyższych warunków, zwrot nie zostanie przyjęty, a towar na koszt klienta zostanie odesłany z powrotem*” (Regulamin sklepu internetowego Entier.pl);co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. informowaniu w Regulaminie sklepu internetowego Entier.pl, iż w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość cena dostawy nie podlega zwrotowi, co jest sprzeczne z art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. zamieszczeniu na stronie internetowej www.wrotex.pl informacji, iż „*przyjmowanie sprzętów do reklamacji nasza firma wykonuje grzecznościowo, więc czas reklamacji liczony jest od faktycznego dostarczenia produktu do serwisu, nie od czasu dostarczenia do sklepu*”, która może wprowadzać konsumentów w błąd co do

procedury reklamacyjnej poprzez sugerowanie konsumentom, że bezskuteczny upływ 14 dni od daty złożenia reklamacji nie rodzi określonego w art. 8 ust. 3 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.) domniemania, że sprzedawca uznaje roszczenie za uzasadnione, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust 1 i art. 5 ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty Spółka złożyła zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzucanych jej praktyk. Spółka zaproponowała, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie informujące, iż w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość cena dostawy nie podlega zwrotowi, zastąpi postanowieniem o treści: „*Spółka zwróci Kupującemu zapłaconą należność w terminie nie później niż 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy*”, zaś pozostałe kwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia umowne usunie ze stosowanych wzorców umownych w całości.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Z powyższego uprawnienia Strona nie skorzystała.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranego materiału dowodowego Prezes UOKiK ustalił, iż Wrotex T.A.S.K. Wrotek Spółka jawna z siedzibą w Piasecznie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000139658, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Spółka prowadzi sprzedaż detaliczną oraz hurtową AGD, RTV oraz mebli za pośrednictwem trzech obiektów handlowych zlokalizowanych na terenie Piaseczna i Góry Kalwarii oraz za pośrednictwem Internetu poprzez stronę internetową www.entier.pl. Zasady dokonywania zakupów na odległość uregulowane zostały w „*Regulaminie sklepu internetowego Entier.pl*”. Szczegółowe informacje dotyczące zawieranych umów, w tym m.in. sposobu składania reklamacji, zamieszczone zostały także na prowadzonej przez Spółkę stronie internetowej www.wrotex.pl.

W „*Regulaminie sklepu internetowego Entier.pl*” Spółka zamieściła m.in. postanowienia o treści:

1. „*Informacje o produktach dostępnych w sklepie internetowym nie mogą stanowić podstawy do roszczeń wobec Spółki*”;
2. „*Spółka zastrzega sobie możliwość błędów w opisie produktów. Zdjęcia produktów są jedynie przykładowe (...). Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zdjęcia i opisy umieszczone przy poszczególnych produktach*”;
3. „*Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest spisanie w obecności dostawcy protokołu szkody*”;

4. „Reklamacje zgłoszone przez klientów bez spisane go protokołu szkody, spisane go później niż w dniu odbioru nie będą rozpatrywane”;
5. „Warunkiem przyjęcia towaru jest oryginalne i nieuszkodzone opakowanie, produkt nie może nosić śladów użycia oraz musi mieć kompletne wyposażenie, akcesoria oraz stosowne oświadczenie z dokumentami zakupu. W przypadku stwierdzenia braku zgodności jakiegokolwiek z powyższych warunków, zwrot nie zostanie przyjęty, a towar na koszt klienta zostanie odesłany z powrotem”;
6. „Na mocy ustawy z dnia 2 marca 2000 r. (Dz. U. Nr 22, poz. 271 z dnia 31 marca 2000 r.) klient ma prawo odstąpić od zawartej umowy bez podania przyczyn w ciągu 10 dni od daty wydania produktu. (...) Koszty odesłania towaru oraz cena dostawy nie podlegają zwrotowi”.

Na stronie internetowej www.wrotex.pl Spółka zamieściła zaś informację, iż „przyjmowanie sprzętów do reklamacji nasza firma wykonuje grzecznościowo, więc czas reklamacji liczony jest od faktycznego dostarczenia produktu do serwisu, nie od czasu dostarczenia do sklepu”.

Prezes Urzędu ustalił również, że w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., zamieszczone zostały następujące postanowienia:

- pod nr. 1855 - „Mimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane techniczne nie zawierają uchybień lub błędów, które nie mogą jednak być podstawą do roszczeń”, uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) z dnia 29 października 2009 r., sygn. akt XVII AmC 572/09, wpisane do rejestru w dniu 25 lutego 2010 r.;

- pod nr. 2980 – „Opisy pochodzą ze stron producentów oraz dystrybutorów i mimo staranności przy ich dodawaniu mogą zawierać błędy. Opisy nie są więc podstawą do roszczeń wobec Sprzętów”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 21 września 2011 r., sygn. akt XVII AmC 3879/10, wpisane do rejestru w dniu 23 marca 2012 r.;

- pod nr. 3771 - „Mimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane techniczne nie zawierają uchybień lub błędów, które nie mogą jednak być podstawą do roszczeń (...) zdjęcia produktów to ilustracje poglądowe i mogą czasami różnić się od rzeczywistego wyglądu przedmiotu”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 24 maja 2012 r., sygn. akt XVII AmC 3880/10, wpisane do rejestru w dniu 5 października 2012 r.;

- pod nr. 3683 – „Różnica w wyglądzie produktu na zdjęciu umieszczonym na stronie internetowej i rzeczywistym wyglądem produktu nie może być podstawą roszczeń Kupującego wobec sklepu internetowego Mega Market”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 24 maja 2012 r., sygn. akt XVII AmC 79/11, wpisane do rejestru w dniu 30 sierpnia 2012 r.;

- pod nr. 3718 – „Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zdjęcia i opisy umieszczone przy poszczególnych produktach ”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 10 lipca 2012 r., sygn. akt XVII AmC 5305/11, wpisane do rejestru w dniu 14 września 2012 r.;

- pod nr. 1915 – „Mimo wszelkich starań sklep zastrzega sobie możliwość błędów w opisie produktów. Zdjęcia produktów są jedynie przykładowe”, uznane za niedozwolone wyrokiem

SOKiK z dnia 8 grudnia 2009 r., sygn. akt XVII AmC 519/09, wpisane do rejestru w dniu 27 kwietnia 2010 r.;

- pod nr. 3032: „*Podstawą reklamacji jest stwierdzenie uszkodzenia przy osobach dostarczających przesyłkę oraz spisanie protokołu niezgodności*”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 22 lutego 2011 r., sygn. akt XVII AmC 252/10, wpisane do rejestru w dniu 11 kwietnia 2012 r.;

- pod nr. 2103 - „*Zwracany w tym trybie towar zostanie przyjęty tylko i wyłącznie wtedy, gdy będzie odesłany w oryginalnym, nieuszkodzonym pudełku (...)*”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 26 sierpnia 2010 r., sygn. akt XVII AmC 971/10, wpisane do rejestru w dniu 6 grudnia 2010 r.;

- pod nr. 2514 - „*Warunkiem odstąpienia od umowy jest odesłanie nieużywanego, niezniszczonego, oryginalnie zapakowanego towaru wraz z nieoderwanymi metkami, pisemnym oświadczeniem i dowodem zakupu*”, uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 5 kwietnia 2011 r., sygn. akt XVII AmC 71/11, wpisane do rejestru w dniu 19 września 2011 r.

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Przepis art. 1 ust. 1 u.o.k.i.k. ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wymienionych w sentencji niniejszej decyzji.

Praktyki te mogą dotyczyć wszystkich potencjalnych klientów przedsiębiorcy, którzy chcieliby skorzystać z jego oferty. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Strona postępowania

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określony w art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. dotyczy jedynie przedsiębiorców, a zatem stroną postępowania prowadzonego przed Prezesem UOKiK może być wyłącznie podmiot posiadający status przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przepisy art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (t. j. Dz. U. z 2013 r. poz. 672 ze zm.) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową, a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły – jak również mającą charakter zarobkowy.

Wrotex T.A.S.K Wrotek Spółka jawna z siedzibą w Piasecznie, będąc spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, wykonuje działalność w sposób zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Spółka jest w świetle cytowanych przepisów przedsiębiorcą. W konsekwencji, działania skarżonej Spółki mogą być oceniane w aspekcie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k., jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK 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 innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 u.o.k.i.k., zobowiąże się on do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia dwóch przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ww. ustawy,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstępiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 u.o.k.i.k.

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. łącznie.

W świetle powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- **uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy,**
- **uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów,**
- **złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę.**

Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy

Bezprawność, do której odwołał się ustawodawca, wprowadzając do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, należy rozumieć jako sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami.

1. Zarzut stosowania we wzorcach umownych postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt. 1 u.o.k.i.k. za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznaje się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Należy podkreślić, że wykazanie, iż przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorec umowy zawierający postanowienie o treści już wpisanej do ww. rejestru, stanowi wystarczającą przesłankę do stwierdzenia bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

W przypadku stosowania postanowień umownych o bezprawności działania przedsiębiorcy przesądza bowiem rozszerzona skuteczność wyroku, w sprawie o uznanie postanowień umownych za niedozwolone, co wynika z art. 479⁴³ k.p.c. Stosownie do art. 479⁴³ k.p.c., prawomocny wyrok, w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania postanowienia uznanego za niedozwolone, do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu, stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców, stosujących wobec konsumentów postanowienia o identycznej lub zbliżonej treści. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych, wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), stwierdzając, że: „(...) *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a uokik* [obecnie art. 24 – przyp. własny Prezesa UOKiK] *obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...)*”. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia wzorców umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Pkt 1.A

W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienie w brzmieniu „*Informacje o produktach dostępnych w sklepie internetowym nie mogą stanowić podstawy do roszczeń wobec Spółki*” może być tożsame z następującymi postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień niedozwolonych:

- pod nr. 1855 - „*Mimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane techniczne nie zawierają uchybień lub błędów, które nie mogą jednak być podstawą do roszczeń*”;

- pod nr. 2980 – „*Opisy pochodzą ze stron producentów oraz dystrybutorów i mimo staranności przy ich dodawaniu mogą zawierać błędy. Opisy nie są więc podstawą do roszczeń wobec Sprzętkom*”.

Zarówno postanowienie stosowane przez Spółkę, jak i postanowienia z rejestru zastrzegają, że podawane przez przedsiębiorę informacje i dane o sprzedawanych produktach nie mogą stanowić podstawy do roszczeń wobec sprzedawcy.

Pkt 1.B

Wrotex w swoim wzorcu umownym zamieścił także postanowienie o treści: „*Spółka zastrzega sobie możliwość błędów w opisie produktów. Zdjęcia produktów są jedynie przykładowe (...). Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zdjęcia i opisy umieszczone przy poszczególnych produktach*”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, wskazane postanowienie może być tożsame z następującymi postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień niedozwolonych:

- pod nr. 3771 - „*Mimo dołożenia wszelkich starań nie gwarantujemy, że publikowane dane techniczne nie zawierają uchybień lub błędów, które nie mogą jednak być podstawą do roszczeń (...) zdjęcia produktów to ilustracje poglądowe i mogą czasami różnić się od rzeczywistego wyglądu przedmiotu*”;

- pod nr. 3683 – „*Różnica w wyglądzie produktu na zdjęciu umieszczonym na stronie internetowej i rzeczywistym wyglądem produktu nie może być podstawą roszczeń Kupującego wobec sklepu internetowego Mega Market*”;

- pod nr. 3718 – „*Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zdjęcia i opisy umieszczone przy poszczególnych produktach*”;

- pod nr. 1915 – „*Mimo wszelkich starań sklep zastrzega sobie możliwość błędów w opisie produktów. Zdjęcia produktów są jedynie przykładowe*”.

Postanowienie zamieszczone we wzorcu umownym wykorzystywanym przez Spółkę, jak i porównywane z nim postanowienia z rejestru zwalniają Spółkę z odpowiedzialności za sprzedaż produktów niezgodnych ze zdjęciami i opisami umieszczonymi na stronach sklepu.

Pkt 1.C i 1.D

W wykorzystywanym wzorcu umownym Spółka zawarła także postanowienia o treści: „*Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest spisanie w obecności dostawcy protokołu szkody*” i „*Reklamacje zgłoszone przez klientów bez spisanego protokołu szkody, spisanego później niż w dniu odbioru nie będą rozpatrywane*”.

Zdaniem Prezesa UOKiK, stosowane przez Spółkę postanowienia mogą być tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień niedozwolonych pod nr. 3032: „*Podstawą reklamacji jest stwierdzenie uszkodzenia przy osobach dostarczających przesyłkę oraz spisanie protokołu niezgodności*”. Postanowienia stosowane przez Wrotex oraz postanowienie wpisane do rejestru w jednakowy sposób ograniczają prawa reklamacyjne konsumentów.

Pkt 1.E

W ocenie Prezesa UOKiK, zamieszczone przez Wrotex w „Regulaminie sklepu internetowego Entier.pl” postanowienie w brzmieniu „*Warunkiem przyjęcia towaru jest oryginalne i nieuszkodzone opakowanie, produkt nie może nosić śladów użycia oraz musi mieć kompletne wyposażenie, akcesoria oraz stosowne oświadczenie z dokumentami zakupu. W przypadku stwierdzenia braku zgodności jakiegokolwiek z powyższych warunków, zwrot nie zostanie przyjęty, a towar na koszt klienta zostanie odesłany z powrotem*” może być tożsame z następującymi postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień niedozwolonych:

- pod nr. 2103 - „*Zwracany w tym trybie towar zostanie przyjęty tylko i wyłącznie wtedy, gdy będzie odesłany w oryginalnym, nieuszkodzonym pudełku (...)*”;
- pod nr. 2514 - „*Warunkiem odstąpienia od umowy jest odesłanie nieużywanego, niezniszczonego, oryginalnie zapakowanego towaru wraz z nieoderwanymi metkami, pisemnym oświadczeniem i dowodem zakupu*”.

Postanowienie stosowane przez Spółkę, podobnie jak przywołane postanowienia z rejestru, uzależniają przyjęcie zwrotu towaru od zachowania przez konsumenta oryginalnego i nieuszkodzonego opakowania. Postanowienia te zatem w sposób identyczny kształtują prawa i obowiązki konsumenta.

Zbieżność treści postanowień umownych stosowanych przez Wrotex z przytoczonymi postanowieniami wpisanymi do rejestru daje podstawy do uznania, że bezprawność działania Spółki opisanego w pkt. 1 niniejszej decyzji jest uprawdopodobniona.

2. Zarzut informowania, iż w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość cena dostawy nie podlega zwrotowi

Bezprawność działania Spółki wskazanego w pkt. 2 sentencji decyzji może wynikać z naruszenia art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.). Przepis ten stanowi, że „*W razie odstąpienia od umowy umowa uważana jest za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się do nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty*”.

Wskazany przepis został wprowadzony do polskiego porządku prawnego w związku z implementacją dyrektywy 97/7/WE z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość. Interpretacja tego przepisu wymaga zatem uwzględnienia celów ww. dyrektywy.

Art. 6 ust. 2 ww. dyrektywy stanowi, że konsument, który skorzystał z prawa do odstąpienia od umowy, nie może zostać obciążony żadnymi opłatami poza bezpośrednimi kosztami zwrotu towaru. Trybunał Sprawiedliwości UE w wyroku z dnia 15 kwietnia 2010 r. w sprawie C 511/08 wskazał, że należy szeroko rozumieć sformułowanie art. 6 ust. 2 zdanie 1 dyrektywy, mówiące o „*płatnościach uiszczonych przez konsumenta*”, jako obejmujące wszystkie świadczenia finansowe, które zostały dokonane przez konsumenta na rzecz dostawcy w ramach wykonywania umowy, włącznie z kosztami wysyłki towaru. Ponadto dyrektywa przewiduje, że konsumenta należy obciążać tylko bezpośrednimi kosztami

przesyłki zwrotnej. Tym samym Trybunał Sprawiedliwości UE jednoznacznie stanął na stanowisku, że w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy zawartej na odległość nie można go obciążać kosztami wysyłki towaru. W swojej argumentacji Trybunał Sprawiedliwości podkreślił, że *„Aby chronić konsumenta przed ryzykiem, wynikającym z faktu, iż przed zawarciem umowy kupna w obrocie zdalnym nie miał możliwości zobaczenia towaru, należy zwrócić mu koszty, które musiał ponieść na usługi dodatkowe wysyłającego, takie jak koszt wysyłki towaru, gdyż z chwilą odstąpienia od umowy stracił on zainteresowanie zamówionym towarem”*.

Z uwagi na powyższe, działanie Spółki polegające na zamieszczeniu w regulaminie sklepu internetowego informacji, iż w przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość cena dostawy nie podlega zwrotowi, wskazywać może na naruszenie przepisu art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

3. Zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust 1 i art. 5 ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Działanie Spółki opisane w pkt. 3 sentencji postanowienia może mieć charakter bezprawny z uwagi na naruszenie zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, określonego w art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).

W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy, 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. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd (art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r.).

Pojęcie praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd ustawodawca doprecyzował m.in. w art. 5 u.p.n.p.r. Zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za 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. Przepis art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r. wskazuje, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, zaś stosownie do treści art. 5 ust. 3 pkt 3 tej ustawy, wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć procedury reklamacyjnej.

Na stronie internetowej www.wrotex.pl Spółka zamieściła informację o treści: *„przyjmowanie sprzętów do reklamacji nasza firma wykonuje grzecznościowo, więc czas reklamacji liczony jest od faktycznego dostarczenia produktu do serwisu, nie od czasu dostarczenia do sklepu”*. Spółka wskazała zatem, że czas rozpatrywania reklamacji nie jest liczony od daty dostarczenia reklamowanego produktu do Spółki.

Takie zachowanie Spółki może wskazywać na stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do obowiązującej procedury reklamacyjnej. Stosownie bowiem do treści art. 8 ust. 3 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.), jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

Spółka, informując konsumentów, że czas rozpatrywania reklamacji nie jest liczony od daty dostarczenia reklamowanego produktu do Spółki, tym samym sugeruje im, że bezskuteczny upływ 14 dni od daty złożenia reklamacji nie rodzi domniemania, że Spółka uznaje roszczenie za uzasadnione.

Opisane działanie Spółki może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 u.p.n.p.r.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 u.o.k.i.k., że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 ww. ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych – klientów traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: „*nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów*”.

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyki zarzucane Spółce mogą dotyczyć wszystkich konsumentów chcących skorzystać z oferty Spółki. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogą naruszać zbiorowy interes konsumentów.

W świetle powyższego, za uprawdopodobnione należy uznać naruszenie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów.

Zobowiązanie Wrotex T.A.S.K. Wrotek Sp. j. z siedzibą w Piasecznie

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. staje się obowiązkiem prawnym¹.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, wobec faktu złożenia przez Spółkę zobowiązania do wprowadzenia zmian opisanych w punkcie I. a-c sentencji niniejszej decyzji, Prezes

¹ M. Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2008, s. 681-682;

UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Spółki i wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 u.o.k.i.k.

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez przedsiębiorcę zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w sposób wystarczający zabezpieczy interesy konsumentów, stąd wniosek Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej należało uwzględnić.

W pkt. I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Spółkę u.o.k.i.k. obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania, zakreślając Spółce – stosownie do treści art. 28 ust. 2 u.o.k.i.k. – termin jego wykonania. Zdaniem Prezesa Urzędu, termin dwutygodniowy jest terminem wystarczającym do skutecznego wykonania wszystkich niezbędnych w tym celu czynności.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania, m.in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa UOKiK z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy², a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Spółka powinna zatem dokonać zmiany „Regulaminu sklepu internetowego Entier.pl” oraz informacji zamieszczonych na stronie www.wrotex.pl w sposób określony w pkt. I sentencji decyzji, a następnie przedłożyć Prezesowi UOKiK dokumenty poświadczające wykonanie zobowiązania w tym zakresie.

Na złożenie sprawozdania z wykonania ww. czynności został Spółce określony termin 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Wskazany termin jest, w ocenie Prezesa UOKiK, terminem wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

Dyrektor
Delegatury UOKiK w Warszawie
Dorota Grudzień-Barbachowska
/podpis/

Otrzymują:

² D. Miąsik, [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009, s.1055.