



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

Wrocław, dnia 5 lipca 2006 r.

RWR 61-13/06/JM

DECYZJA Nr 26/ 2006

I. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2005 r., nr 244, poz. 2080) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Sebastianowi Ponikowskiemu, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą ProLine Sebastian Ponikowski z siedzibą we Wrocławiu, ul.Trzebnicka 33b,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Sebastiana Ponikowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą ProLine Sebastian Ponikowski z siedzibą we Wrocławiu, ul.Trzebnicka 33b, polegające na niezamieszczeniu na swojej stronie internetowej www.proline.pl wymaganych prawem danych, tj:

1. brak oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą (art. 9 ust. 1 pkt 1 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny),
2. brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta lub informacja o cenie (art. 9 ust. 1 pkt 8 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz § 7 ust 1 ww. rozporządzenia Ministra Finansów),
3. brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobu udostępniania konsumentowi jej treści (art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny),
4. brak w regulaminie zapisów dotyczących:
 - określenia rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną (art. 8 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.)),
 - tryb postępowania reklamacyjnego dot. wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line (art. 8 ust. 3 pkt 4),

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 18 kwietnia 2006 r.

UZASADNIENIE

I.1. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu wpłynęła skarga konsumenta na Sebastiana Ponikowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą ProLine Sebastian Ponikowski z siedzibą we Wrocławiu, zwanego dalej „przedsiębiorcą”, któremu postawiony został zarzut, iż na stronie prowadzonego sklepu internetowego www.proline.pl nie zamieszcza wszystkich wymaganych prawem informacji dot. praw konsumenta.

Przeprowadzona w ramach postępowania wyjaśniającego (RWR 402-24/05/JM) analiza ww. witryny internetowej dała podstawę do podejrzenia, iż na jej stronach nie są zamieszczane wszystkie wymagane prawem informacje, mające na celu ochronę konsumentów.

2. Wobec powyższego Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, postanowieniem nr 70/2006 z dnia 22 marca 2006 r., wszczął postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)”, w związku z podejrzeniem stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej (www.proline.pl) wymaganych prawem danych, tj:

1. brak oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą (art. 9 ust. 1 pkt 1 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny),
2. brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta lub informacja o cenie (art. 9 ust. 1 pkt 8 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz § 7 ust 1 ww. rozporządzenia Ministra Finansów),
3. brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobu udostępniania konsumentowi jej treści (art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny),
4. brak w regulaminie zapisów dotyczących:
 - określenia rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną (art. 8 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.)),
 - tryb postępowania reklamacyjnego dot. wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line (art. 8 ust. 3 pkt 4).

(Dowód: karta nr 2)

3. Jednocześnie postanowieniem nr 71/2006 z dnia 22 marca 2006 r. w poczet dowodów niniejszej sprawy zaliczono informacje uzyskane przez Prezesa Urzędu w sprawie sygn. RWR 402-24/05/JM.

(Dowód: karta nr 3-15)

4. W odpowiedzi na postawione zarzuty, przedsiębiorca w piśmie z dnia 21 kwietnia 2006 r. (data wpływu) podał, iż dokonał zmian w regulaminie, w załączeniu przesyłając jego wydruk.

(Dowód: karta nr 26-31)

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

1. Sebastian Ponikowski został wpisany do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Wrocławia pod numerem 85686. Przedmiotem jego działania jest m.in. sprzedaż detaliczna bezpośrednia i pozostała (gdzie indziej nie sklasyfikowana), prowadzona poza siecią sklepową.
(Dowód: karta nr 4)

2. Za pośrednictwem strony internetowej www.proline.pl przedsiębiorca prowadzi sprzedaż sprzętu i akcesoriów komputerowych, aparatów cyfrowych, kamer, drukarek. Z jego oferty korzystać mogą zarówno osoby fizyczne (konsumenci), jak też przedsiębiorcy. Warunkiem dokonania zakupu jest złożenie zamówienia za pomocą prawidłowo wypełnionego, dostępnego na stronie formularza i przesłanie go do sprzedawcy za pośrednictwem internetu.
(Dowód: karta nr 11)

3. Zasady dokonywania przez konsumentów zakupów w sklepie internetowym przedsiębiorcy oraz zgłaszania reklamacji, a także koszty związane z wysyłką towaru uregulowane są na następujących stronach internetowych sklepu :„Regulamin”, „Spedycja”, „Obsługa sklepu”, „Warunki gwarancji”, zwanych dalej „regulaminem”, w którym Prezes Urzędu dopatrywał się braku, wymaganych przez ustawodawcę, informacji i danych, wskazanych w osnowie decyzji.
(Dowód: karta nr 11-14)

4. W trakcie trwania postępowania dowodowego przedsiębiorca przysłał tekst wprowadzonego w dniu 18 kwietnia 2006 r. regulaminu, zawierającego następujące zmiany:

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

Sklep internetowy PROLINE, działający pod adresem WWW: www.proline.pl (a także: www.proline.com.pl, sklep.proline.pl, sklep.proline.com.pl), prowadzony jest przez PROLINE - PONIKOWSKI SEBASTIAN, wpisany w ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Wrocławia - Wydział Spraw Obywatelskich, Dział Rejestracji Gospodarczej, Urzędu Miasta Wrocławia - na podstawie przepisów ustawy z dnia 19.11.1999r Prawo działalności gospodarczej /Dz.U.Nr 101 poz.1178 ze zmianami/ i posiada zaświadczenie Nr: 85686. Nr NIP: 895-101-17-86, nr Regon: 930767003.

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia terminu, jak długo wiąże oferta lub informacja o cenie,

Cena podana przy każdym towarze jest wiążąca w chwili złożenia przez klienta zamówienia. Oferta ważna tylko na terenie Polski.

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

Niniejszy regulamin stanowi integralną część zawieranych przez sklep ProLine z Klientami umów o świadczenie usług drogą elektroniczną. Regulamin jest udostępniony Klientom nieodpłatnie za pośrednictwem witryny WWW w formie, która umożliwia pobranie i wydrukowanie niniejszego Regulaminu. Regulamin jest też dołączany do poczty elektronicznej potwierdzającej realizację zamówienia, w postaci adresu (linku) do dokumentu regulaminu.

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

*Sklep internetowy PROLINE, zwany dalej **ProLine**, prowadzi sprzedaż towarów zamieszczonych na witrynie WWW za pośrednictwem sieci Internet. Zamówienia składane w sklepie internetowym ProLine realizuje **Centrala ProLine, ul. Trzebnicka 33b, 50-231 Wrocław.***

- ad. zarzutu w sprawie braku zapisów dotyczących trybu postępowania reklamacyjnego dot. wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line

Przyjęcie zamówienia poprzedza jego weryfikacja, w ramach, której ustalane są indywidualne szczegóły dostarczenia przesyłki. Weryfikacja odbywa się telefonicznie lub poprzez pocztę e-mail.

Jeżeli weryfikacja nie nastąpi w deklarowanym czasie, może to oznaczać, że umieszczone przy składaniu zamówienia dane były błędne. W takiej sytuacji obowiązek skontaktowania się ze sklepem ProLine leży po stronie klienta. Brak takiego kontaktu w przeciągu 2 dni roboczych od dnia złożenia zamówienia skutkuje anulowaniem zamówienia.

(Dowód: karta nr 27-29, 32)

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

Ustawa o ochronie (...) określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczno – prawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy dokonują lub będą dokonywać zakupów w sklepie internetowym www.proline.pl.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie: „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Zgodnie zaś z art. 23a ust. 2 powołanej ustawy „Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W art. 23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów.

Aby doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów muszą zostać kumulatywnie spełnione dwie przesłanki tj.:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Pierwsza przesłanka zostaje spełniona, gdy przedsiębiorca podejmuje działania sprzeczne z prawem tj. zakazane ustawą (art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...)) natomiast druga - gdy dane działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości. Ustawa o ochronie (...) w odniesieniu do konsumentów chroni interesy nieograniczonej liczby podmiotów, których nie da się zidentyfikować, interesy konsumentów, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym.

Ad. 1)

W pierwszej kolejności wskazać należy, iż cechą charakterystyczną opisanej procedury stosowanej przez przedsiębiorcę w sklepie internetowym jest brak

jednoczesnej obecności stron przy zawieraniu umowy, wywołany okolicznością wykorzystania technik komunikowania się na odległość. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą, gdy adresat oferty złoży oferentowi (przedsiębiorcy), przy wykorzystaniu środka porozumiewania się na odległość jakim jest internet, oświadczenie woli o przyjęciu przedstawionej mu oferty. Oznacza to, że w tej sprawie mamy do czynienia ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną. Pod tym pojęciem, zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), zwanej dalej „ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną”, rozumie się wykonywanie usługi, która następuje poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności obu stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

Natomiast w myśl art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), zwanej dalej „ustawą o prawach konsumentów” umowy, zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej, w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), są umowami na odległość jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

Stosownie do treści art. 9 ust. 1 i 2 ustawy o prawach konsumentów konsument, dokonując zakupu, powinien być poinformowany w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, m.in. o:

- 1) organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany (art. 9 ust. 1 pkt 1),
- 2) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący (art. 9 ust. 1 pkt 8).

Przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie powyższych informacji najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia (art. 9 ust.3).

Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 2 i ust. 3 pkt 3 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną usługodawca ma obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnego udostępnienia tego regulaminu usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Regulamin ten powinien określać w szczególności m.in. (art. 8 ust. 3 ww. ustawy):

- 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną (art. 8 ust. 3 pkt 1),
- 2) tryb postępowania reklamacyjnego (art. 8 ust. 3 pkt 4).

Przedsiębiorca nie zamieszczając na witrynie sklepu internetowego www.proline.pl powyższych informacji uchybił obowiązkowi nałożonemu na niego przez ustawodawcę, a tym samym jego działanie uznać należy za bezprawne.

Tym samym spełniona została pierwsza z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu wskazanych powyżej przepisów ustaw.

Ad 2)

Dokonując analizy drugiej przesłanki zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...) należy stwierdzić, iż opisane działanie przedsiębiorcy,

naruszające przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i o prawach konsumentów, niewątpliwie godzi w interes konsumenta i rodzi po jego stronie niekorzystne skutki.

Każdy konsument ma prawo sprawdzić wiarygodność i rzetelność przedsiębiorcy, u którego dokonuje zakupu i uiszcza zapłatę za towar. Brak na witrynie sklepu informacji o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy może mu to utrudniać.

Określenie terminu, jak długo wiąże oferta, jest instytucją tzw. warming up – utrzymywania wiążącego charakteru w zakresie ceny zarówno oferty, jak i materiałów informacyjnych. Zatem okres obowiązywania oferty winien być wskazany przez przedsiębiorcę w sposób jednoznaczny i nie budzący wątpliwości, gdyż terminem tym jest on związany.

Konsument, dokonując zamówienia określonego towaru z oferty, przedstawionej na witrynie internetowej, zawiera z przedsiębiorcą umowę kupna-sprzedaży tego towaru oraz dostarczenia go na wskazany przez siebie adres. Dlatego też, dla potwierdzenia wszelkich warunków na jakich ww. czynności mają być wykonywane oraz praw i obowiązków obu stron tej umowy, niezbędnym jest określenie zasad i sposobu utrwalania oraz zabezpieczania konsumentowi jej treści. Ma to także istotne znaczenie dla konsumenta przy dochodzeniu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez przedsiębiorcę.

Ustawodawca, w art. 8 ust. 1 i 3 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, nałożył na przedsiębiorcę, prowadzącego sprzedaż towarów za pośrednictwem witryny internetowej, obowiązek sporządzenia i udostępnienia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz wskazał minimalne wymogi, jakie regulamin ten winien spełniać. Przede wszystkim przedsiębiorca prowadzący sklep internetowy ma obowiązek wskazać zarówno rodzaj, jak też i zakres swoich usług. Taka informacja jest niezbędna, aby konsument wiedział, czy znajdzie na witrynie sklepu interesujące go towary, czy też straci jedynie czas i pieniądze (koszt połączenia internetowego) szukając produktów, których w sprzedaży nie ma.

Przedsiębiorca winien także podać tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie reklamacji tej części usługi, która jest wykonywana on-line. Brak zatem tych zapisów powoduje, iż konsument nie wie jak dochodzić swoich praw np. w przypadku, gdy zamieszczony na stronie internetowej sklepu mechanizm zawierania umów błędnie oblicza wartość zamawianych towarów czy koszty przesyłki.

Jak zatem z powyższego wynika wolą ustawodawcy ustanowiony został katalog obowiązków przedsiębiorcy wobec konsumentów korzystających z ich usług. Podkreślając rangę tych zapisów nadano im formę obowiązków ustawowych. Przepisy prawa o charakterze bezwzględnie obowiązującym wprowadzono do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na ochronę. Każde działanie bezprawne w ramach danego stosunku prawnego godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przyjął zatem należy, iż nieuczynienie zadość ww. obowiązkom ustawowym godzi w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

Wobec powyższego wypełniona została druga z przesłanek, niezbędna do stwierdzenia praktyki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że zostały spełnione łącznie wszystkie przesłanki dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ustawy o ochronie (...).

Jednakże zgodnie z art. 23e ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o

której mowa w art. 23 a. W takim przypadku Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania.

Taka sytuacja ma miejsce w niniejszej sprawie, albowiem Prezes Urzędu uznał dzień 18 kwietnia 2006 r., tj. dzień wprowadzenia zmian w regulaminie sklepu www.proline.pl, za datę zaniechania stosowania praktyki opisanej w osnowie decyzji (regulamin zakupów – karty nr 27-29, notatka służbowa z dnia 17 maja 2006 r.– karta nr 32).

Wobec powyższego orzeczono, jak na wstępie.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o *ochronie* w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura we Wrocławiu.

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

Otrzymuje:
ProLine
Sebastian Ponikowski
ul.Trzebnicka 33b
50-231 Wrocław