



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA w ŁODZI**  
ul. Piotrkowska 120  
90-006 Łódź  
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12  
e'mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-8(10)/14/RB

Łódź, dnia 03 września 2014 r.

**DECYZJA Nr RŁO 21/2014**

- 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. 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Grzegorza Popławskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Grzegorza Popławskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) polegającej na wprowadzeniu w błąd odnośnie możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość jedynie w przypadku gdy towar konsumencki nie był używany, na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „OŚWIADCZENIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY” postanowienia, o treści: „*W związku z odstąpieniem od umowy kupna-sprzedaży oświadczam, że zwracany towar nie był używany.*” i **przyjęciu zobowiązania** Grzegorza Popławskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku **do podjęcia działań zmierzających do** zapobieżenia tym naruszeniom **nakłada się** na Grzegorza Popławskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku, **obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez**

- usunięcie z wzorca umowy pod nazwą „OŚWIADCZENIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY” postanowienia o treści „*W związku z odstąpieniem od umowy kupna-sprzedaży oświadczam, że zwracany towar nie był używany.*”,

- opublikowanie na stronach internetowych [www.inpolis.pl](http://www.inpolis.pl), [www.itmarket24h.pl](http://www.itmarket24h.pl) oraz [www.allegro.pl](http://www.allegro.pl) w zakładce „o mnie” użytkownika ITMARKET informacji o zmianie treści zakwestionowanego postanowienia,

**w terminie 2 tygodni (dwóch tygodni) od daty 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. 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Grzegorza Popławskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

**nakłada się** na Grzegorza Popławskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku, **obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania w terminie 1 miesiąca (jednego miesiąca) od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zawierającej dowody** wprowadzenia zmian o których mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

### **Uzasadnienie**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – wszczął postępowanie wyjaśniające którego celem było wstępne ustalenie, czy na lokalnym rynku sprzedaży urządzeń elektronicznych, nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. akt RŁO-405-4/14/RB). W wyniku przeprowadzonej kontroli wzorca umowy stosowanego przez Grzegorza Popławskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku – zwanego dalej „Przedsiębiorca” – Prezes Urzędu zakwestionował działanie mogące stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) – zwanej dalej: „ustawą o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym” – co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”.

W dniu 17 czerwca 2014 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na wprowadzeniu w błąd odnośnie możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość jedynie w przypadku gdy towar konsumencki nie był używany, na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „OŚWIADCZENIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY” postanowienia, o treści: „*W związku z odstąpieniem od umowy kupna-sprzedaży oświadczam, że zwracany towar nie był używany.*”.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Przedsiębiorca w piśmie z dnia 18 lipca 2014 r. (dowód: karta Nr 37) zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom poprzez usunięcie z wzorca umowy pod nazwą „OŚWIADCZENIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY” postanowienia o treści „W związku z odstąpieniem od umowy kupna-sprzedaży oświadczam, że zwracany towar nie był używany.” oraz opublikowanie na stronach internetowych [www.inpolis.pl](http://www.inpolis.pl), [www.itmarket24h.pl](http://www.itmarket24h.pl) oraz [www.allegro.pl](http://www.allegro.pl) w zakładce „o mnie” użytkownika ITMARKET informacji o zmianie treści zakwestionowanego postanowienia w terminie 2 tygodni (dwóch tygodni) od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej. (dowód: karta Nr 78).

Pismem z dnia 21 lipca 2014 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym zgromadzonym w aktach sprawy (dowód: karta Nr 77).

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

Grzegorz Popławski prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej. W zakresie prowadzonej działalności Przedsiębiorca zajmuje się między innymi sprzedażą detaliczną prowadzoną za pomocą sieci Internet.

Przedsiębiorca prowadzi między innymi sprzedaż na odległość różnego rodzaju sprzętu elektronicznego za pośrednictwem stron internetowych [www.inpolis.pl](http://www.inpolis.pl), [www.itmarket24h.pl](http://www.itmarket24h.pl) oraz [www.allegro.pl](http://www.allegro.pl) (dowód: karta Nr 5). Jest to działalność dodatkowa Przedsiębiorcy, gdyż zajmuje się on przede wszystkim prowadzeniem agencji reklamowej. Od czasu wszczęcia postępowania działalność gospodarcza polegająca na sprzedaży na odległość praktycznie została zawieszona.

W obrocie gospodarczym z konsumentami Przedsiębiorca zawiera umowy między innymi w oparciu o opracowany wzorec umowy pod nazwą „OŚWIADCZENIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY” (dowód: karty Nr 8 i 15).

We wskazanym wzorcu umowy Przedsiębiorca jednostronnie ustalił, że „*W związku z odstąpieniem od umowy kupna-sprzedaży oświadczam, że zwracany towar nie był używany.*” (dowód: karty Nr 8 i 15).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie stosowania 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, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. W decyzji tej, jak wynika z art. 28 ust. 3, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Przytoczony powyżej przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji

wskazuje: uprawdopodobnienie, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

W niniejszym postępowaniu wymaga zatem rozważenia, czy wskazane warunki zaistniały w odniesieniu do działania i zobowiązania Przedsiębiorcy, a ponadto, czy w przypadku ich wystąpienia uzasadnione jest przyjęcie zobowiązania strony postępowania i wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji w oparciu o ww. przepis.

W pierwszej kolejności zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przedmiotowej sprawie niezbędne jest ustalenie, czy doszło do naruszenia interesu publicznoprawnego a następnie uprawdopodobnienie naruszenia przesłanek praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zarzucanej Przedsiębiorcy, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy.

### **Naruszenie interesu publicznoprawnego**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie jest zatem, aby działania przedsiębiorców – którym zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy.

Ustawa zatem, w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem działania Przedsiębiorcy nie były ograniczone do określonych klientów lub ich grupy. Dotyczyły wszystkich aktualnych i potencjalnych osób dokonujących zakupu sprzętu elektronicznego za pośrednictwem stron internetowych [www.inpolis.pl](http://www.inpolis.pl), [www.itmarket24h.pl](http://www.itmarket24h.pl) oraz [www.allegro.pl](http://www.allegro.pl).

Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.**

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu postawił Przedsiębiorcy zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym polegającą na wprowadzeniu w błąd odnośnie możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość jedynie w przypadku gdy towar konsumencki nie był używany, na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „OŚWIADCZENIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY” postanowienia, o treści: „*W związku z odstąpieniem od umowy kupna-sprzedaży oświadczam, że zwracany towar nie był używany.*”.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Tym samym dla uprawdopodobnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest wykazanie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

### **Ad 1)**

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 672, ze zmianami) – zwanej dalej „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą, jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej albo po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym.

Grzegorz Popławski prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku został wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej. Nie ulega zatem wątpliwości, iż Grzegorz Popławski prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku jest przedsiębiorcą w rozumieniu powołanego wyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Grzegorz Popławski prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą INGEO Grzegorz Popławski w Białymstoku przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki wskazanej art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

### **Ad 2)**

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu postawił Przedsiębiorcy zarzut

stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na wprowadzeniu w błąd odnośnie możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość jedynie w przypadku gdy towar konsumencki nie był używany, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Takie działanie może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

**Praktyka opisana w punkcie I sentencji niniejszej decyzji** dotyczy bezprawnego działania polegającego na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej.

Zgodnie z art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym 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 (ust. 1). 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, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1 (ust. 2).

Zgodnie natomiast z art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym 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. Wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy (ust. 3 pkt 4 tej ustawy).

Przedsiębiorca we wzorcu umowy pod nazwą „OŚWIADCZENIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY” wprowadził zapis następującej treści „*W związku z odstąpieniem od umowy kupna-sprzedaży oświadczam, że zwracany towar nie był używany.*”. Przedsiębiorca oferuje swoje towary za pośrednictwem sklepów znajdujących się na stronach internetowych [www.inpolis.pl](http://www.inpolis.pl) oraz [www.itmarket24h.pl](http://www.itmarket24h.pl). W przypadku zakupów za pośrednictwem tych stron Przedsiębiorca stosuje między innymi wzorec umowy pod nazwą „OŚWIADCZENIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY”.

Zgodnie z brzmieniem 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 (t. j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225) – zwanej dalej „ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów” – w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu (...). Ustawodawca w wyżej przywołanym przepisie nie uzależnił prawa odstąpienia od umowy (oraz co się z tym wiąże - do zwrotu towaru) od okoliczności braku używania zamówionego towaru. Prawo do odstąpienia od tak zawartej umowy ma charakter kształtujący. W następstwie złożenia przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu stosunek umowy wygasa ze skutkiem od momentu powstania – *ex tunc*<sup>1</sup>. Konsument po odebraniu zamówionego towaru przy zakupie przez środki porozumiewania się na odległość ma prawo korzystania z przedmiotu w ramach zwykłego zarządu i nie spoczywa na nim obowiązek wynagrodzenia przedsiębiorcy za zgodne z

---

<sup>1</sup> W. Kocot, *Nowe zasady zawierania i wykonywania umów z udziałem konsumentów (I)*, Przegląd Prawa Handlowego 2000 nr 11, s. 50.

przeznaczeniem używanie rzeczy<sup>2</sup>. W polskim prawie nie ma legalnej definicji pojęcia „zwykłego zarządu”, niemniej należy wskazać na cel, jaki przyświecał wprowadzeniu możliwości dokonywania zakupów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz uregulowaniu następczego prawa do odstąpienia od umowy. Konsument nie ma możliwości zbadania rzeczy tak jak mógłby to uczynić dokonując zakupu w stacjonarnym sklepie przedsiębiorcy. Zgodnie bowiem z art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz. U. z 2002 r., Nr 141, poz.1176 ze zm.) sprzedawca jest obowiązany zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru towaru konsumpcyjnego i sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów. Tożsame uprawnienie w ramach zwykłego zarządu powinno więc przysługiwać konsumentom dokonującym zakupu na odległość. Granice zmian w ramach zwykłego zarządu powinny być rozpatrywane każdorazowo w oparciu o konkretny stan faktyczny. W zakresie zwykłego zarządu mieści się zarówno sprawdzenie jakości wyrobu poprzez jego dotyk, przymierzenie, sprawdzenie wytrzymałości na określone czynniki jak i zweryfikowanie stanu produktu poprzez stwierdzenie braku mechanicznego uszkodzenia, usterki. Nie powoduje to bowiem zmiany stanu takiej rzeczy, a towar po ponownym zapakowaniu nadaje się do dalszej sprzedaży. Reasumując, użytkowanie przedmiotu zakupu w ramach zwykłego zarządu w ciągu 10 dni od momentu jego otrzymania nie powoduje po stronie przedsiębiorcy żadnych roszczeń w stosunku do konsumenta, a tym bardziej nie może oznaczać braku możliwości zwrotu towaru. Wyłączenie *a priori* możliwości zwrotu towaru z powodu „używania” towaru, może stanowić próbę ograniczenia uprawnień konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Podkreślenia wymaga fakt, iż ocena praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd powinna być dokonywana w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. W rozumieniu art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, przeciętnym konsumentem jest konsument, 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. Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości. Stopniowy rozwój orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta, jako konsumenta rozważnego, przeciętnie oświeconego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia towaru. To, czego można oczekiwać od rozsądnego konsumenta wynika przede wszystkim z tego, jak daleko sięga obowiązek informacji handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedniości. Przyjmując model przeciętnego konsumenta na potrzeby niniejszego postępowania należy wziąć pod uwagę model konsumenta – chcącego skorzystać z uprawnień wynikających z ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a odnoszących się do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane. Mając na uwadze opisane powyżej praktyki stosowane przez Przedsiębiorcę, należy stwierdzić, że postępowanie takie może wywołać u przeciętnego

---

<sup>2</sup> M. Jagielska, *Umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość*, Monitor Prawniczy 2000 nr 9, s. 563.



konsumenta błędne przekonanie w zakresie przysługujących mu praw z tytułu odstąpienia od umowy. W niniejszej sprawie należy uznać, że treść informacji przekazywanych przez Przedsiębiorcę konsumentowi, za pośrednictwem wzorca umowy, mogła wywoływać u przeciętnego konsumenta wrażenie, że jego możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość są ograniczone w stosunku do uprawnień przysługujących mu na podstawie ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. To z kolei mogło konsumentów odwieść od wykonywania tych uprawnień.

Jednocześnie, w celu wykazania, że działanie Przedsiębiorcy mogą stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest także wykazanie, że przedmiotowa praktyka 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.

W literaturze przyjmuje się, że istotność zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta przez stosowaną praktykę rynkową pozwala uznać, że jej wpływ musi niejako popychać przeciętnego konsumenta do zmiany zachowania rynkowego. Powoduje to tym samym zniekształcenie tego zachowania, które ujawnia się jako zniekształcenie realne lub potencjalne decyzji konsumenta, która powinna być wyborem świadomym i efektywnym. Można, zatem uznać, że wpływ praktyki jest na tyle istotny, że pod jej wpływem proces decyzyjny konsumenta może ulec wypaczeniu (zniekształceniu). Jeśli zaś chodzi o doniosłość (znaczenie) tego zniekształcenia, to należy stwierdzić, że musi ono być, co najmniej potencjalne. Uściślając, wpływ nieuczciwej praktyki rynkowej na zachowanie rynkowe konsumenta, musi ona odnieść skutek w postaci, co najmniej potencjalnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta (Komentarz do ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U.07.171.1206), [w:] M. Sieradzka, Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz, Oficyna, 2008).

W przedmiotowej sprawie należy stwierdzić, iż działanie Przedsiębiorcy może pozostawać w sprzeczności z dobrymi obyczajami, w tym z zasadą uczciwości kupieckiej. Ogólnie przyjętą zasadą uczciwości kupieckiej jest obowiązek udzielania prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji. Ma to szczególne znaczenie w obrocie konsumenckim, czyli w stosunkach handlowych, których stronami są konsument oraz sprzedawca-profesjonalista. Przedsiębiorca mógł naruszyć dobre obyczaje w zakresie prawa konsumenta do rzetelnej, jednoznacznej informacji o warunkach, na jakich może odstąpić od umowy zawartej na odległość. W ocenie Prezesa Urzędu, we wskazanym wyżej zakresie mogło dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta (a więc jego decyzji dotyczącej umowy) w związku z umową – w wyniku otrzymania nierzetelnego, wprowadzającego w błąd komunikatu od przedsiębiorcy, pod wpływem, którego mógł on dojść do niewłaściwych wniosków, co do możliwości skorzystania z uprawnień odnoszących się do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Mając na uwadze powyższe **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

### **Ad 3)**

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.



Ze zbiorowym interesem konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

Prezes Urzędu podkreśla, że o tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż „ (...) *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć 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 liczbie potencjalnych konsumentów.*” (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu ma do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zawarli bądź mogli zawrzeć umowy z Przedsiębiorcą na podstawie wzorca, który zawierał zakwestionowane postanowienie. Działanie Przedsiębiorcy naruszało interes ekonomiczny konsumentów w zakresie ograniczenia prawa do odstąpienia od umowy. W tej sytuacji bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Przedsiębiorcy.

Stosowanie opisanych wyżej praktyk może godzić zatem w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka** niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione 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, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Ponadto, stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyjmując zobowiązanie Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Jak Prezes Urzędu wykazał w niniejszej decyzji, okoliczności sprawy uprawdopodobniły, że Przedsiębiorca stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przedsiębiorca złożył zobowiązanie do eliminacji kwestionowanego przez Prezesa Urzędu zapisu zarówno z nowo zawieranych umów poprzez usunięcie z wzorca umowy pod nazwą „OŚWIADCZENIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY KUPNA-SPRZEDAŻY” postanowienia o treści „*W związku z odstąpieniem od umowy kupna-sprzedaży oświadczam, że zwracany towar nie był używany.*” oraz opublikowanie na stronach internetowych [www.inpolis.pl](http://www.inpolis.pl), [www.itmarket24h.pl](http://www.itmarket24h.pl) oraz [www.allegro.pl](http://www.allegro.pl) w zakładce „o mnie” użytkownika ITMARKET

informacji o zmianie treści zakwestionowanego postanowienia, co jest równoznaczne z podjęciem działań zmierzających do zapobieżenia uprawdopodobnionemu w toku niniejszego postępowania naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że w celu jak najszybszego wyeliminowania z obrotu gospodarczego umów zawierających kwestionowane postanowienie zasadne i celowe jest skorzystanie z instrumentu prawnego przewidzianego w art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i przyjęcie złożonego przez Przedsiębiorcę zobowiązania.

W ocenie Prezesa Urzędu, złożone przez Przedsiębiorcę zobowiązanie jest zupełne, gdyż zabezpiecza interesy prawne konsumentów, którzy mogą zawrzeć tego typu umowy po wydaniu decyzji zobowiązującej.

Prezes Urzędu uznał, iż wskazany przez Przedsiębiorcę termin na wykonanie obowiązku wynikającego ze złożonego zobowiązania jest wystarczający na ich zrealizowanie, a także pozwoli na szybkie wyeliminowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec spełnienia przesłanek wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.**

#### **Ad II sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązania, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę również obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Wobec tego Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania w terminie 1 miesiąca (jednego miesiąca) od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zawierającej dowody wprowadzenia zmian o których mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Prezes Urzędu uznał, że tak określony termin jest wystarczający dla Przedsiębiorcy do przygotowania i przekazania Prezesowi Urzędu dowodów wykonania złożonego zobowiązania.

#### **W związku z tym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) w związku z art. 479<sup>28</sup> § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101, ze zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia  
Prezesa  
Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Zastępcy Dyrektora Delegatury*

Andrzej Kędzia

Otrzymuje:

Grzegorz Popławski INGEO