



**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

RWR 61- 18/13/JM

Wrocław, 29 . 11 . 2013 r.

DECYZJA RWR 37 /2013

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. 4, 5 i 6 tej ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 roku w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Markowi Tokarskiemu, prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą Marek Tokarski D.M.F.Planet we Wrocławiu,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez :

- 1) niepodanie na stronie sklepu internetowego www.f-planet.pl informacji o zasadach i sposobie utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobie udostępniania konsumentowi jej treści, co może stanowić naruszenie art. 66¹ § 2 pkt 3 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.);
- 2) niezamieszczenie w „Regulaminie sklepu Fashion Planet”, znajdującym się na stronie sklepu internetowego www.f-planet.pl, następujących informacji :
 - a) warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, co może stanowić naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.),
 - b) trybu postępowania reklamacyjnego dotyczącego wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line, co może stanowić naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z

dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.).

i przyjęciu zobowiązania przedsiębiorcy do zaniechania tych działań poprzez zamieszczenie w regulaminie sklepu internetowego www.f-planet.pl postanowień zawierających ww. informacje, **nakłada się na przedsiębiorcę** - Marka Tokarskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Marek Tokarski D.M.F.Planet we Wrocławiu - **obowiązek** wykonania tego zobowiązania w terminie 3 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 roku w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Marka Tokarskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Marek Tokarski D.M.F.Planet we Wrocławiu, obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania w terminie 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji.

UZASADNIENIE

1.1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej: „Prezes Urzędu”, powziął wiadomość, iż ww. przedsiębiorca, dalej: „F-PLANET”, swoim działaniem może naruszać przepisy ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dalej: „ustawa o ochronie (...)” (dowód: karta nr 5-13)

1.2. W związku z powyższym, postanowieniem nr 171/2013 z dnia 28 sierpnia 2013 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez F-PLANET praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie (...), polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:

- 1) niepodanie na stronie sklepu internetowego www.f-planet.pl informacji o zasadach i sposobie utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobie udostępniania konsumentowi jej treści, co może stanowić naruszenie art. 66¹ § 2 pkt 3 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.);
- 2) niezamieszczenie w „Regulaminie sklepu Fashion Planet”, znajdującym się na stronie sklepu internetowego www.f-planet.pl, następujących informacji :
 - a) warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, co może stanowić naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.),
 - b) trybu postępowania reklamacyjnego dotyczącego wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line, co może stanowić naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z

dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.).
(dowód: karta nr 1, 13, 18-19).

1.3. W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca postawione mu zarzuty uznał za zasadne. Jednocześnie, powołując się na art. 28 ustawy o ochronie (...) zobowiązał się do zaniechania powyżej opisanych działań oraz do zmiany Regulaminu sklepu internetowego www.f-planet.pl poprzez zamieszczenie w nim odpowiednich postanowień.
(dowód: karta nr 2, 16-17).

2. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

2.1. Marek Tokarski, prowadzi działalność gospodarczą pod firmą Marek Tokarski D.M.F.Planet we Wrocławiu na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej. Przedmiotem działalności jest m.in. sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub internet.
(dowód: karta nr 14)

2.2. F-PLANT sprzedaje towary m.in. kurtki, bluzy, bieliznę, spodnie, swetry itp. w swoim sklepie internetowym www.f-planet.pl. Zasady dokonywania przez konsumentów zakupów w tym sklepie ujęte są w zakładce „Regulamin sklepu Fashion Planet”, dalej: „Regulamin”.
(dowód: karta nr 13, 18-19)

2.3. W Regulaminie Prezes Urzędu dopatrywał się braku, wymaganych przez ustawodawcę, informacji i danych, o których mowa w:

- a) art. 66¹ § 2 pkt 3 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), dalej: „*kc*”,
 - b) art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.),
 - c) art. 8 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ww. ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- (dowód: karta nr 1, 13, 18-19)

2.4. Uznając zarzuty postawione w postanowieniu nr 171.2013 za zasadne przedsiębiorca, powołując się na art. 28 ustawy o ochronie (...) zobowiązał się do zmiany Regulaminu sklepu internetowego www.f-planet.pl poprzez zamieszczenie w nim postanowień o treści:

a) ad zarzutu 1
„Aktualny regulamin jest publikowany na stronie internetowej sklepu. Treść regulaminu zostanie również wysłana wraz z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia na adres e-mail podany w zamówieniu przez klienta.”

b) ad zarzutu 2 a
*„Korzystanie ze Sklepu Internetowego możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient następujących minimalnych wymagań technicznych:
-posiadanie przez klienta adresu e-mail,
-posiadanie jednej z wymienionych poniżej przeglądarek internetowych:
* Internet Explorer w wersji 8 lub nowsza,*

- * *Google Chrome,*
- * *Mozilla Firefox,*
- * *Opera.”*

c) ad zarzutu 2b

„W przypadku pomyłki klienta co do ilości zamawianego towaru, lub błędnego naliczenia zamówienia przez system, klient ma prawo do zmiany zamówienia w ciągu 24 godzin od momentu potwierdzenia zamówienia. Po dokonaniu korekty zamówienia przez klienta, sprzedający generuje wiadomość, która jest wysyłana na wskazany przez klienta w momencie składania zamówienia adres e-mail. Wiadomość zawiera zaktualizowane potwierdzenie zamówienia.”

(dowód: karta nr 2, 16-17).

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

3.1. Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

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

3.2. Oznaczenie przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...), pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Natomiast art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.), definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

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

3.3. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie I sentencji decyzji.

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

W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut stosowania niezgodnej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, tj:

- 1) niepodania na stronie sklepu internetowego www.f-planet.pl informacji o zasadach i sposobie utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobie udostępniania konsumentowi jej treści, co może stanowić naruszenie art. 66¹ § 2 pkt 3 kc,
- 2) niezamieszczenia w Regulaminie, znajdującym się na stronie sklepu internetowego www.f-planet.pl, następujących informacji :
- c) warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, co może stanowić naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
- d) trybu postępowania reklamacyjnego dotyczącego wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line, co może stanowić naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

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

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

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Cechą charakterystyczną procedury stosowanej przez F-PLANET przy sprzedaży 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 o świadczeniu usług drogą elektroniczną rozumie się „*wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne*”.

Stosunki prawne w zakresie handlu elektronicznego można klasyfikować według sposobu wykonania umowy. Ten podział pozwala opisać tzw. transakcje bezpośrednie oraz transakcje pośrednie. Transakcje bezpośrednie występują wówczas, gdy przedmiotem umowy są dobra zapisane w postaci elektronicznej. W tego typu transakcjach możliwe jest nie tylko zawarcie umowy za pośrednictwem sieci, ale również jej wykonanie. Ich przedmiotem mogą być na

przykład pliki programów komputerowych, pliki dźwięków do telefonów komórkowych, dostęp do elektronicznych baz danych lub aplikacji, usługi bankowości elektronicznej. Transakcje pośrednie charakteryzują się jedynie możliwością zawarcia umowy za pośrednictwem sieci. Wykonanie takiej umowy wiąże się natomiast z koniecznością wykorzystania tradycyjnych sposobów dostawy (poczta, przesyłki kurierskie). Aby doszło do wykonania takich umów, konieczne jest fizyczne dostarczenie rzeczy. Transakcje pośrednie są typowymi stosunkami zawieranymi w sklepach internetowych, które oferują dobra materialne np. książki, płyty CD, urządzenia gospodarstwa domowego (patrz: A. Stosio „Umowy zawierane przez Internet”, Warszawa 2002, s. 213-214; P. Podrecki „Prawo Internetu”, Warszawa 2004, LexisNexis, s. 43).

Natomiast w myśl art. 6 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej, w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

W niniejszej sprawie mamy niewątpliwie do czynienia z przedsiębiorcą prowadzącym swoją działalność gospodarczą przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość (sklep internetowy www.f-planet.pl), świadczącym usługi drogą elektroniczną i zawierającym z konsumentami umowy na odległość. Tego rodzaju transakcje należy zaliczyć do transakcji pośrednich, dla wykonania których niezbędne jest fizyczne dostarczenie rzeczy. A zatem zakresem przedmiotowym ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną objęte będą wyłącznie wszystkie czynności związane z zawarciem umowy, dokonywane on-line. Natomiast do zawieranej przez przedsiębiorcę z konsumentem umowy związanej z materialnym obrotem towarowym zastosowanie mają przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz kodeksu cywilnego.

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

W myśl art. 66¹ § 1 kc oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże składającego, jeżeli druga strona niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie. Przedsiębiorca składający ofertę w postaci elektronicznej jest obowiązany przed zawarciem umowy poinformować drugą stronę w sposób jednoznaczny i zrozumiały m.in. o zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez przedsiębiorcę drugiej stronie treści zawieranej umowy (art. 66¹ § 2 pkt 3 kc). Przepis ten nie określa w jaki sposób przedsiębiorca powinien poinformować konsumenta o tej okoliczności. Nakłada jedynie obowiązek informacyjny o sposobie utrwalenia i zabezpieczenia umowy przed nieuprawnioną ingerencją oraz sposobie dostępu konsumenta do jej treści.

Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną usługodawca ma obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnego jego udostępnienia usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Regulamin ten winien określać w szczególności warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:

- a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a tej ustawy) ,
- b) tryb postępowania reklamacyjnego dotyczącego wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line (art. 8 ust. 3 pkt 4 tej ustawy).

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

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione, że powyższe działania F-PLANET spełniają pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu powyżej powołanych przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz kodeksu cywilnego, co jednocześnie stanowi uchybienie ustawowemu obowiązkowi udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

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

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

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

Obowiązkiem sprzedawcy wobec konsumenta jest także wskazanie w Regulaminie wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym sam się posługuje (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną). Będą to na przykład informacje dotyczące rodzajów przeglądarek internetowych prawidłowo współpracujących z daną witryną, konieczności posiadania dodatkowego oprogramowania obsługującego aplety Java, rozdzielczości dla jakiej jest zoptymalizowana strona internetowa. Zatem konsument, „otwierając” stronę internetową, powinien od razu uzyskać informację, czy przy użyciu posiadanego przez siebie komputera, bez żadnych przeszkód, będzie mógł „poruszać się” po sklepie oraz dokonywać zakupów.

W Regulaminie sklepu internetowego przedsiębiorca winien podać również tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie reklamacji tej części usługi, która jest wykonywana on-line (art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną). 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. Podkreślić przy tym należy, iż ustawodawca w ww. ustawie nie zawarł żadnych wytycznych, jakimi winien kierować się przedsiębiorca przy ustalaniu tego regulaminu. Z powyższego przepisu prawnego wynika jedynie, że każdy usługodawca musi wprowadzić jakąś procedurę reklamacyjną, która może być dowolnie określona, o ile tylko nie narusza uzasadnionych interesów usługobiorcy, na przykład przewidując bardzo krótkie terminy rozstrzygnięcia reklamacji. (patrz: J. Gołaczyński, K. Kowalik-Bańczyk, A. Majchrowska, M. Świerczyński, Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Komentarz, Oficyna, 2009, LEX POLONICA).

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

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

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

Zgodnie z art. 28 ustawy o ochronie (...) jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustaw, a przedsiębiorca, któremu zarzucane jest 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.

W toku niniejszego postępowania F-PLANET, uznając zasadność zarzutów przedstawionych w postanowieniu nr 171/2013, wniósł o zastosowanie w niniejszym postępowaniu przepisu art. 28 ustawy o ochronie (...), zobowiązując się jednocześnie do dokonania zmian, o których mowa w uzasadnieniu niniejszej decyzji (pkt 2.4 ustaleń stanu faktycznego decyzji). Dokonując tych modyfikacji przedsiębiorca uwzględnił obowiązujące przepisy prawa, w szczególności art. 66¹ § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego, art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a oraz art. 8 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Zatem, Prezes Urzędu, po przeprowadzeniu analizy złożonego wniosku, uznał za stosowne oprzeć rozstrzygnięcie zawarte w punkcie I sentencji niniejszej decyzji o regulację przepisu art. 28 ustawy o ochronie (...).

Stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie (...) w decyzji Prezes Urzędu może także określić termin wykonania powyżej opisanego zobowiązania. Mając na uwadze dotychczasowe orzecznictwo Prezesa Urzędu w sprawach o podobnym stanie faktycznym termin na wykonanie przez przedsiębiorcę przyjętego zobowiązania ustalono na okres 3 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji.

Mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w pkt I sentencji decyzji.

3.5. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie II sentencji decyzji.

W myśl art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie (...) Prezes Urzędu nakłada na F-PLANET obowiązek złożenia w terminie 1 miesiąca informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania. Wypełnieniem tego obowiązku będzie przesłanie, potwierdzonego za zgodność z oryginałem, nowego Regulaminu sklepu internetowego www.f-planet.pl, w którym zamieszczono informacje wymienione w pkt I sentencji decyzji.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec, jak w punkcie II sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku art. 479²⁸ 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 we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Del. we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk