



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KRAKOWIE**

L.dz. RKR-61-13/05/JL- /05

Kraków, dn. 7 marca 2005 r.

DECYZJA nr RKR - 10 /2005

Na podstawie art. 23f ust 1 i 2 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. nr 86, poz. 804 z późn. zm.), 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), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Firmę Handlową FENI Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy **obowiązek:**

doprowadzenia informacji umieszczonych na stronach internetowych przedsiębiorcy www.feni.pl do stanu zgodnego z wymogami obowiązujących przepisów prawa, poprzez zamieszczenie następujących zapisów:

1. opisu czynności składających się na procedurę złożenia zamówienia, zgodnie z wymogami przepisu art. 66¹ § 2 pkt 1 k.c.,
2. określenie możliwości skorygowania błędnego zamówienia – zgodnie z art. 66¹ § 2 pkt 4 k.c.,
3. umieszczenie informacji, czy dane konsumenta będą przetwarzane i w jakim celu – zgodnie z art. 20 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.),
4. umieszczenie informacji o prawie odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni – zgodnie z art. 7 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.),
5. pełnej informacji o sposobie składania reklamacji – zgodnie z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...),
6. określenie sposobu rozstrzygania reklamacji – zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
7. określenie terminu odpowiedzi na reklamacje – zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
8. określenie sposobu utrwalania, zabezpieczania i udostępniania stronie treści zawartej umowy – zgodnie z art. 66¹ § 2 pkt 3 k.c.

w terminie 6 tygodni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Na przestrzeni sierpnia 2004 r. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził akcję monitorowania polskich witryn internetowych.

Badanie to zostało ukierunkowane na weryfikację stopnia zgodności rozpowszechnianych treści oraz mechanizmów obsługujących transakcje kupna – sprzedaży, umieszczonych na stronach internetowych, z przepisami prawnymi regulującymi świadczenia na odległość wykonywane z udziałem konsumentów, w szczególności z ustawą 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.) oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.).

Wyniki monitoringu wskazały, iż strona internetowa Firmy Handlowej FENI Sp. z o.o. nie spełnia wymogów powołanych wyżej ustaw.

Na podstawie upoważnienia Prezesa UOKIK, w dniu 25.01.2005 r. zostało wszczęte postępowanie w sprawie stosowania przez FENI praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, przy rozpowszechnianiu treści oraz mechanizmów obsługujących transakcje kupna – sprzedaży, umieszczonych na stronach internetowych przedsiębiorcy, co może stanowić naruszenie art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).

W wezwaniu wystosowanym do FENI wskazano 8 naruszeń przepisów ww. ustaw, tj.:

1. Brak opisu czynności składających się na procedurę złożenia zamówienia, co wymagane jest przez przepis art. 66¹ § 2 pkt 1 k.c.
2. Nie określono możliwości skorygowania błędnego zamówienia – wymóg z art. 66¹ § 2 pkt 4 k.c.
3. Brak informacji, czy dane konsumenta będą przetwarzane i w jakim celu – wymóg z art. 20 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Brak informacji o prawie odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni – zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). Informacja na stronie wprowadza w błąd, gdyż określa termin 10 dni do odstąpienia od umowy jako dodatkową „gwarancję satysfakcji z umowy”, a nie jako termin zagwarantowany przez ustawę.
5. Brak pełnej informacji o sposobie składania reklamacji. Informacje na stronie dotyczą tylko przypadku reklamacji uszkodzeń przesyłki – wymóg z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).
6. Nie określono sposobu rozstrzygania reklamacji – wymóg z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Nie określono terminu odpowiedzi na reklamacje – wymóg z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
8. Nie określono sposobu utrwalania, zabezpieczania i udostępniania stronie treści zawartej umowy – wymóg z art. 66¹ § 2 pkt 3 k.c.

W dniu 11.02.2005 r. do tut. Delegatury wpłynęło pismo pełnomocnika FENI – radcy prawnego Jarosława Niesobskiego, prowadzącego Kancelarię Radcy Prawnego w Bydgoszczy. W piśmie tym, imieniem swojego mocodawcy, przedstawił zobowiązanie spółki FENI do wprowadzenia zmian na stronie internetowej, w terminie 6 tygodni od daty

otrzymania pisma przez UOKiK. Jednocześnie wniósł o wydanie decyzji nakładającej obowiązek wykonania zobowiązań do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia praktykom, określonym w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak stanowi art. 23f ust. 1 ustawy o ochronie (...) jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 23a, 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. Jednocześnie, jak stanowi art. 23f ust. 2, w takiej decyzji, Prezes Urzędu może również określić termin ich wykonania.

W myśl art. 23a ustawy, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Nie ulega wątpliwości, iż FENI, przy rozpowszechnianiu treści oraz mechanizmów obsługujących transakcje kupna - sprzedaży, umieszczonych na stronie internetowej, naruszył obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zatem została spełniona pierwsza przesłanka z przepisu art. 23f. Jednocześnie wzięto pod uwagę, iż FENI po pierwszym wezwaniu Prezesa Urzędu do zajęcia stanowiska w sprawie postawionego zarzutu, zadeklarowało podjęcie działań w celu dostosowania się do obowiązujących przepisów – spełniając tym samym drugą przesłankę z art. 23f.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono, jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie (...), w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Krakowie, 31-011 Kraków, pl. Szczepański 5, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury w Krakowie
Barbara du Vall

Otrzymuje:

Radca Prawny
Jarosław Nierobski
Kancelaria Radcy Prawnego ul. Toruńska 24 A lok. 26
85-023 Bydgoszcz