



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-61-5()/15/RB

Łódź, dnia 10 grudnia 2015 r.

DECYZJA Nr RŁO 9/2015

- I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. Nr z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Piotra Dembowskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Piotra Dembowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych, **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. 1 i 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206 ze zm.) polegającej na wprowadzeniu w błąd odnośnie możliwości skorzystania przez konsumenta z uprawnień wynikających z rękojmi na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CZESCI24.PL” postanowień, o treści:

- „Ze względu, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi.”,
- „W przypadku wysyłek transportem Czesci24.pl zgłoszenie zastrzeżeń (uszkodzeń) do departamentu reklamacji nastąpić musi w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki (...) Po 24 godzinach od dostarczenia przesyłki reklamacji jakościowych nie przyjmujemy.”,

i przyjęciu złożonego przez Piotra Dembowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych, **zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom poprzez:**

- usunięcie ze wzorca umowy pod nazwą „REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CZESCI24.PL” postanowień o treści „Ze względu, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi.” i „W przypadku wysyłek transportem Czesci24.pl zgłoszenie zastrzeżeń (uszkodzeń) do departamentu reklamacji nastąpić musi w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki (...) Po 24 godzinach od dostarczenia przesyłki reklamacji jakościowych nie przyjmujemy.”,
- przesłanie drogą elektroniczną do klientów sklepu internetowego znajdującego się na stronie internetowej www.czesci24.pl wiadomości o usunięciu opisanych wyżej postanowień oraz o możliwości skorzystania przez konsumenta z uprawnień wynikających z rękojmi,
- opublikowanie na stronie internetowej www.czesci24.pl informacji o zmianie treści zakwestionowanych postanowień wraz z niniejszą decyzją,

nakłada się na Piotra Dembowskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych, **obowiązek wykonania powyższego zobowiązania**

w terminie 1 miesiąca (jednego miesiąca) od daty uprawnomocnienia się niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. Nr z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Piotra Dembowskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

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

nakłada się na Piotra Dembowskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych, **obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, w terminie 3 miesięcy (trzech miesięcy) od dnia uprawnomocnienia 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 działania Piotra Dembowskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych – zwanego dalej „Przedsiębiorca” – nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn. akt RŁO-405-4/15/RB). W wyniku przeprowadzonej kontroli wzorca umowy stosowanego przez Przedsiębiorcę Prezes Urzędu zakwestionował stosowanie w tym wzorcu dwóch postanowień, które to działanie może 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 ze zm.) – 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 (t. j. Dz. U. Nr z 2015 r., poz. 184) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”.

W dniu 29 lipca 2015 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 skorzystania przez konsumenta z uprawnień wynikających z rękojmi na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CZESCI24.PL” postanowień, o treści:

- „Ze względu, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi.”,
- „W przypadku wysyłek transportem Czesci24.pl zgłoszenie zastrzeżeń (uszkodzeń) do departamentu reklamacji nastąpić musi w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki (...) Po 24 godzinach od dostarczenia przesyłki reklamacji jakościowych nie przyjmujemy.”.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Przedsiębiorca, w piśmie doręczonym w dniu 15 września 2015 r. (dowód: karta Nr 75), podtrzymał wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, który został złożony w czasie trwania postępowania wyjaśniającego. Przedsiębiorca uzupełnił ten wniosek poprzez wskazanie, że zrealizuje go w terminie 1 miesiąca (jednego miesiąca) od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej. We wskazanym wniosku Przedsiębiorca uznał za uprawdopodobniony postawiony mu zarzut i zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia, polegających na usunięciu ze wzorca umowy pod nazwą „REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CZESCI24.PL” postanowień o treści „Ze względu, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi.” i „W przypadku wysyłek transportem Czesci24.pl zgłoszenie zastrzeżeń (uszkodzeń) do departamentu reklamacji nastąpić musi w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki (...) Po 24 godzinach od dostarczenia przesyłki reklamacji jakościowych nie przyjmujemy.”, przesłaniu drogą elektroniczną do klientów sklepu internetowego znajdującego się na stronie internetowej www.czesci24.pl wiadomości o usunięciu opisanych wyżej postanowień i możliwości skorzystania przez konsumenta z uprawnień wynikających z rękojmi, opublikowaniu na stronie internetowej www.czesci24.pl informacji o zmianie treści zakwestionowanych postanowień wraz z niniejszą decyzją (dowód: karty Nr 50-53).

Pismem z dnia 23 października 2015 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 76).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Piotr Dembowski, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych, 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 części

samochodowych za pośrednictwem strony internetowej www.czesci24.pl (dowód: karta Nr 15).

W obrocie gospodarczym z konsumentami Przedsiębiorca zawiera umowy między innymi w oparciu o opracowany wzorzec umowy pod nazwą „REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CZESCI24.PL” (dowód: karty Nr 15-31).

We wskazanym wzorcu umowy Przedsiębiorca jednostronnie ustalił, że:

- „Ze względu, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi.”,
- „W przypadku wysyłek transportem Czesci24.pl zgłoszenie zastrzeżeń (uszkodzeń) do departamentu reklamacji nastąpić musi w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki (...) Po 24 godzinach od dostarczenia przesyłki reklamacji jakościowych nie przyjmujemy.” (dowód: karty Nr 17 i 19).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

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 będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do 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.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem działania Przedsiębiorcy nie były ograniczone do określonych klientów lub ich grupy. Dotyczyły one wszystkich aktualnych i potencjalnych osób dokonujących zakupu części samochodowych za pośrednictwem strony internetowej www.czesci24.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 i ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym polegającej na wprowadzeniu w błąd odnośnie możliwości skorzystania przez konsumenta z uprawnień wynikających z rękojmi, na skutek umieszczenia we wzorcu umowy pod nazwą „REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CZESCI24.PL” postanowień, o treści:

- „Ze względu, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi.”,
- „W przypadku wysyłek transportem Czesci24.pl zgłoszenie zastrzeżeń (uszkodzeń) do departamentu reklamacji nastąpić musi w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki (...) Po 24 godzinach od dostarczenia przesyłki reklamacji jakościowych nie przyjmujemy.”

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 m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów 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 2015 r. poz. 584 ze zm.) – 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.

Piotr Dembowski, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych, został wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej. Nie ulega zatem wątpliwości, iż Piotr Dembowski, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych, jest przedsiębiorcą w rozumieniu powołanego wyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Piotr Dembowski, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna w Kaszewach Dwornych, 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 skorzystania przez konsumenta z uprawnień wynikających z rękojmi, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 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 ust. 1 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. Z kolei w świetle przepisu art. 4 ust. 2 ww. ustawy za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk.

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).

W ramach prowadzonej działalności Przedsiębiorca zawiera umowy z konsumentami za pośrednictwem strony internetowej www.czesci24.pl. Przedsiębiorca we wzorcu umownym pod nazwą „REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CZESCI24.PL” wprowadził zapis następującej treści: „Ze względu, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi.”

Zgodnie z art. 558 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm. – zwana dalej k.c.) strony mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć. Jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych. Ustawodawca w sposób szczególny reguluje porozumienia w zakresie ograniczenia rękojmi w przypadku umów, w których kupujący jest konsumentem. W umowach z udziałem konsumentów jako kupujących ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w wypadkach określonych w przepisach szczególnych. Zatem w odniesieniu do umów, w których konsument jest kupującym, w żadnym razie nie jest limitowana możliwość poszerzenia uprawnień, jakie przysługiwać mu mogą z tytułu rękojmi. Przeciwnie rozwiązanie może mieć tylko miejsce w okolicznościach wskazanych w ustawie¹. Natomiast zgodnie z art. 579 § 1 k.c. kupujący może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.

Przedsiębiorca tymczasem wyłącza uprawnienia wynikające z rękojmi pomimo, że ustawy szczególne nie przewidują takiego wyłączenia w tym przypadku. Informacja ta może zatem wprowadzać konsumenta w błąd co do posiadanych uprawnień, a zarazem obowiązku Przedsiębiorcy.

Ponadto, Przedsiębiorca we wzorcu umownym pod nazwą „REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CZESCI24.PL” wprowadził również zapis następującej treści: „W przypadku wysyłek transportem Czesci24.pl zgłoszenie zastrzeżeń (uszkodzeń) do departamentu reklamacji nastąpić musi w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki (...) Po 24 godzinach od dostarczenia przesyłki reklamacji jakościowych nie przyjmujemy.”

Zgodnie z art. 568 § 1 i 2 k.c. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości - przed upływem pięciu lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Jeżeli kupującym jest konsument a przedmiotem sprzedaży jest używana rzecz ruchoma, odpowiedzialność sprzedawcy może zostać ograniczona, nie mniej niż do roku od dnia wydania rzeczy kupującemu. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. Jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w § 1. W każdym przypadku początkiem biegu terminów do dochodzenia uprawnień, czy to wedle zasad ogólnych, czy w sytuacji ewentualnego modyfikowania terminów dla stosunków z udziałem konsumentów jest dzień wydania rzeczy kupującemu. Jest to, jak się wydaje, najbardziej właściwa chwila dla wskazania początku biegu terminu do dochodzenia uprawnień, z uwagi na fakt, iż jest to chwila, w której kupujący ma rzeczywiste, niczym nieskrępowane możliwości oceny zgodności przedmiotu sprzedaży z umową. Ustawodawca określa kupującemu stosowny czas na podjęcie roszczeń o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na rzecz wolną od wad. Wspomniane roszczenia przedawniają się z

¹ Zob. szerzej w: Zdzisław Gawlik, Komentarz do art. 558 Kodeksu cywilnego, LEX, 2014.

upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady. W odniesieniu do czasu, w którym przedmiotowe roszczenia mogą być dochodzone, ustawodawca przewiduje intensywniejszą ochronę konsumenta. W odniesieniu do stosunków z jego udziałem bieg terminu przedawnienia dla realizacji przedmiotowych roszczeń nie może skończyć się przed upływem terminów do dochodzenia uprawnień z tytułu rękojmi, a więc odpowiednio dwa i pięć lat.² Natomiast zgodnie z uregulowaniami zawartymi w art. 559 k.c. Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.

Wskazanie przez Przedsiębiorcę 24 godzin od otrzymania przesyłki, a nie jak stanowi cytowany przepis roku od dnia stwierdzenia wady, w praktyce utrudnia możliwość dochodzenia uprawnień wynikających z rękojmi. Informacja ta może zatem także wprowadzać konsumenta w błąd co do posiadanych uprawnień, a zarazem obowiązku Przedsiębiorcy.

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. W omawianym przypadku Przedsiębiorca zajmuje się sprzedażą różnego rodzaju części samochodowych za pomocą sklepu zamieszczonego na stronie internetowej. Dostęp do tejże strony nie jest z żaden sposób ograniczony (np. poprzez podanie stosownego hasła), a więc uznać należało, iż towary oferowane w tym sklepie może nabyć każdy, niezależnie od wieku, wykształcenia, stanu majątkowego itp. Ponadto, obecnie samochodu nie można już uznać za tzw. dobro luksusowe. Według danych IBRM Samar za 2014 r. i Ministerstwa Finansów za 2014 r. zarejestrowano w Polsce 372 597 szt. samochodów osobowych i lekkich dostawczych oraz sprowadzono do Polski 748 863 samochodów osobowych używanych. Ponad połowę z tego (50,8%) stanowiły samochody starsze niż 10 lat³ (a więc z założenia wymagające naprawy, a co za tym idzie zakupu części). Części te kupowane są w celu samodzielnego montażu bądź dostarczenia do warsztatów, aby obniżyć koszty naprawy. Zatem w tym przypadku przeciętny konsument ma dość duże rozeznanie w zakresie problematyki związanej z asortymentem sklepu, co nie oznacza, iż posiada wysoki poziom świadomości przysługujących mu uprawnień związanych z reklamacją nabytego towaru. Jak wynika bowiem z raportu mającego na celu zbadanie znajomości praw konsumenckich cyt.: „Głównymi barierami rzutującymi na umiejętność i skuteczność w

² Zob. szerzej w: Zdzisław Gawlik, Komentarz do art. 568 Kodeksu cywilnego, LEX, 2014.

³ Dane opublikowane przez Ministerstwo Gospodarki za pośrednictwem strony

<http://www.mg.gov.pl/Bezpieczenstwo+gospodarcze/Przemysl/Przemysl+motoryzacyjny/Sprzedaz+samochodow>

dochodzeniu roszczeń są problemy z właściwym zrozumieniem zapisów stosowanych w umowie. Język, w jakim sporządzane są umowy jest niezrozumiały dla przeciętnego klienta. Brak rozeznania w istniejących regulacjach prawnych oraz brak wiedzy, jakie działania należy podjąć w celu efektywnego rozwiązania problemu, to kolejne sygnalizowane ograniczenia.”. Ponadto, w raporcie tym odnotowano stosunkowo niską znajomość instytucji i organizacji zajmujących się ochroną konsumentów⁴. Przyjmując model przeciętnego konsumenta na potrzeby niniejszego postępowania należy zatem wziąć pod uwagę model konsumenta chcącego skorzystać z uprawnień wynikających z k.c., a odnoszących się do rękojmi, 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 konsumenta błędne przekonanie w zakresie przysługujących mu praw z tytułu rękojmi. 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 złożenia reklamacji są ograniczone w stosunku do uprawnień przysługujących mu na podstawie k.c. To z kolei mogło konsumentów odwieść od wykonywania tych uprawnień.

Jednocześnie, w celu wykazania, że działania 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 konsumenta⁵.

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 złożyć reklamację. W ocenie Prezesa Urzędu, we wskazanym wyżej zakresie mogło dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta (a więc jego

⁴ Znajomość praw konsumenckich oraz analiza barier utrudniających konsumentom bezpieczne i satysfakcjonujące uczestnictwo w rynku – raport z badań, Warszawa, grudzień 2009, https://uokik.gov.pl/ochrona_konsumentow3.php str. 11.

⁵ 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

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 rękojmi.

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 rękojmi. 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 będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji,

zobowiązać przedsiębiorcę do 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 lub zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji lub do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy.

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

Przedsiębiorca złożył zobowiązanie do eliminacji kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień zarówno z nowo zawieranych umów poprzez usunięcie ze wzorca umowy pod nazwą „REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CZESCI24.PL” postanowień o treści „Ze względu, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta nie przysługują roszczenia z tytułu rękojmi.” i „W przypadku wysyłek transportem Czesci24.pl zgłoszenie zastrzeżeń (uszkodzeń) do departamentu reklamacji nastąpić musi w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki (...) Po 24 godzinach od dostarczenia przesyłki reklamacji jakościowych nie przyjmujemy.” oraz do przesłania drogą elektroniczną do klientów sklepu internetowego znajdującego się na stronie internetowej www.czesci24.pl wiadomości o usunięciu opisanych wyżej postanowień i możliwości skorzystania przez konsumenta z uprawnień wynikających z rękojmi i do opublikowania na stronie internetowej www.czesci24.pl informacji o zmianie treści zakwestionowanych postanowień wraz z niniejszą decyzją, 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 jak i konsumentów, którzy już takie umowy zawarli.

Prezes Urzędu uznał, iż wskazany przez Przedsiębiorcę termin na wykonanie obowiązku wynikającego ze złożonego zobowiązania jest wystarczający na jego 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, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę 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 3 miesięcy (trzech miesięcy) 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 (t. j. Dz. U. Nr z 2015 r., poz. 184) w związku z art. 3 i art. 11 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945) oraz stosownie do art. 479²⁸ § 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 miesiąca 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
Zastępca Dyrektora Delegatury*

Andrzej Kędzia

Otrzymuje:

Piotr Dembowski P.H.U. PROTAX Hurtownia motoryzacyjna