



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Kraków, 18 lipca 2024 r.

RKR.610.4.2023.AGW

Decyzja nr RKR-3/2024

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 594), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez **Zalando SE z siedzibą w Berlinie (Niemcy)** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na:

1. nieinformowaniu konsumentów, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość, o tym, czy osoba trzecia oferująca towary lub usługi na internetowej platformie handlowej w postaci serwisu www.zalando.pl jest przedsiębiorcą, co może naruszać art. 12a pkt 2 *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*;
2. nieinformowaniu konsumentów, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość, o podziale obowiązków związanych z umową, która jest zawierana przez konsumenta na internetowej platformie handlowej w postaci serwisu www.zalando.pl, pomiędzy osobą trzecią oferującą towary lub usługi a Zalando SE (jako dostawcą internetowej platformy handlowej), co może naruszać art. 12a pkt 4 *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*

oraz po zobowiązaniu się przez Zalando SE z siedzibą w Berlinie (Niemcy) do podjęcia działań zmierzających do zakończenia ww. naruszeń oraz usunięcia ich skutków, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Zalando SE z siedzibą w Berlinie (Niemcy) (dalej również: „Spółka”) obowiązek wykonania - we wskazanych poniżej terminach - zobowiązania do:

- A.1. wprowadzenia zmiany w informacji o podmiotach sprzedających i dostarczających produkty, które są prezentowane przy danym produkcie po wyborze rozmiaru (na karcie produktu). Informacja ta zostanie umieszczona pod przyciskiem „Dodaj do koszyka”.

Zmiany zostaną wprowadzone w wersji desktopowej, mobilnej oraz aplikacji. Zmodyfikowane wersje informacji będą brzmiały następująco:

- „Sprzedaż i dostawa przez przedsiębiorcę [nazwa Partnera]”,
- „Sprzedaż przez przedsiębiorcę [nazwa Partnera] i dostawa przez przedsiębiorcę Zalando”,
- „Sprzedaż i dostawa przez przedsiębiorcę Zalando”.

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

A.2. przekazania konsumentom informacji o podziale obowiązków w odrębnym dokumencie, który będzie zawierał krótki opis tych obowiązków. Informacja ta zostanie umieszczona na karcie produktu w sekcji z informacjami o Partnerze Zalando (po kliknięciu w nazwę Partnera Zalando otworzy się okno z informacjami o Partnerze Zalando, w tym informacja o podziale obowiązków). Dokument otrzyma następująca treść:

„Informacje standardowe

Dotyczy: podziału obowiązków między Zalando a Partnera Zalando w przypadku zawarcia umowy z Partnerem Zalando:

1. *Zakupy, które robisz jako konsument w sklepie internetowym www.zalando.pl i w aplikacji Zalando, są chronione na podstawie przepisów konsumenckich. Na www.zalando.pl (i w aplikacji Zalando) są sprzedawane produkty przez Zalando i Partnerów Zalando. Niniejszy dokument dotyczy sytuacji, gdy za pośrednictwem platformy Zalando konsument składa zamówienie na produkt Partnera Zalando i zawiera umowę z Partnerem Zalando.*
2. *Jeśli składasz zamówienie na produkt u Partnera Zalando, wtedy zawierasz umowę wyłącznie z danym Partnerem Zalando. Na stronie każdego produktu po wyborze rozmiaru zawsze znajduje się wyraźna informacja, kto jest stroną umowy sprzedaży z użytkownikiem, tj. Zalando lub Partner Zalando.*
3. *Dane kontaktowe odpowiedniego Partnera Zalando znajdują się na stronie każdego produktu. Partnerzy Zalando są w każdym przypadku przedsiębiorcami.*
4. *W przypadku sprzedaży produktów przez Zalando, Zalando ponosi odpowiedzialność za zgodność zakupionego produktu z umową na podstawie przepisów prawa.*
5. *W przypadku sprzedaży produktów przez Partnera Zalando, Partner Zalando ponosi odpowiedzialność za zgodność zakupionego produktu z umową na podstawie przepisów prawa.*
6. *Zakupione produkty mogą być dostarczone przez Partnera Zalando lub Zalando. Informacja o tym, kto jest odpowiedzialny za dostawę zakupionego produktu jest zawsze podana na stronie produktu po wyborze rozmiaru produktu oraz w podsumowaniu zakupu. W szczególności, jeśli za dostawę zakupionego produktu odpowiada Partner Zalando, jest to wyraźnie wskazane na stronie zakupionego produktu oraz w podsumowaniu zamówienia. Jeśli Partner Zalando nie jest odpowiedzialny za dostawę zakupionego produktu, wówczas za dostawę zakupionego produktu odpowiada Zalando.*
7. *Partner Zalando jest odpowiedzialny za wykonanie zawartej umowy sprzedaży.*



Zalando, jako dostawca platformy internetowej, jest odpowiedzialny za świadczenie usług online, takich jak płatność za zamówiony produkt i obsługa klienta (w tym za rozpatrywanie reklamacji dotyczących produktów zakupionych na platformie Zalando lub reklamacji związanych z płatnością), także wtedy gdy dostawa jest realizowana przez Partnera Zalando.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy trzeba złożyć do Zalando, które jest również upoważnione do otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy w imieniu Partnera Zalando. Dane kontaktowe Zalando są następujące: Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin; telefon: 223003095; e-mail: odstapienie@zalando.pl.

Więcej szczegółów dotyczących ustawowego prawa do odstąpienia od umowy znajduje się w pkt 6 Regulaminu sklepu Zalando [LINK do pkt. 6 Regulaminu].

8. Bez uszczerbku dla ustawowego prawa do odstąpienia od umowy, Zalando i Partnerzy Zalando dobrowolnie oferują prawo do zwrotu produktu w ciągu 100 dni od jego otrzymania. W przypadku dobrowolnego odstąpienia od umowy, złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy i zwrot zakupionego produktu podlega takim samym zasadom, jak w przypadku ustawowego odstąpienia od umowy, które zostały opisane powyżej, (z tym zastrzeżeniem, że wspomniane powyżej terminy 14-dniowe nie mają zastosowania).

Więcej szczegółów dotyczących dobrowolnego prawa do zwrotu znajduje się w pkt 8 Regulaminu sklepu Zalando [LINK do pkt. 8 Regulaminu].

9. W przypadku, gdy Zalando jest odpowiedzialne za dostarczenie zakupionego produktu, wtedy zakupiony produkt należy odesłać lub przekazać do Zalando. Jeżeli za dostarczenie zakupionego produktu odpowiada Partner Zalando, wówczas zakupiony produkt należy odesłać lub przekazać Partnerowi Zalando. Adres, na który należy zwrócić zakupione produkty, można znaleźć w szczegółowych informacjach na stronie danego produktu. W tym celu należy kliknąć na nazwę Partnera Zalando w okienku wyskakującym na stronie produktu, i przewinąć stronę w dół do informacji o warunkach odstąpienia od umowy. Adres, na który należy zwrócić produkt, jest również wskazany na etykiecie zwrotu dołączonej do zamówienia, a dodatkowo można go uzyskać od Działu Obsługi Klienta Zalando.

10. Bardziej szczegółowe informacje na temat Programu Partnerskiego Zalando są dostępne tutaj [LINK do <https://www.zalando.pl/faq/Partner-Zalando>].”

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

A.3. dokonania zmiany treści informacji o odstąpieniu od umowy dostępnej na karcie produktu w sekcji z informacjami o Partnerze Zalando (po kliknięciu w nazwę Partnera Zalando otworzy się okno z informacjami o Partnerze Zalando, w tym informacja o odstąpieniu od umowy) polegających na:

- zmianie treści informacji dotyczącej zwrotu płatności, która otrzyma następujące brzmienie:

„Możemy natomiast odmówić dokonania zwrotu płatności otrzymanej od Państwa:

a/ jeśli zwrot produktu należy dokonać do Zalando - do chwili otrzymania zwrotu towaru przez nas lub do chwili, gdy przedstawią Państwo dowód, że towar został wysłany do nas, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.



b/ jeśli zwrot produktu należy dokonać do Partnera Zalando - do chwili otrzymania zwrotu towaru przez Partnera Zalando lub do chwili, gdy przedstawią Państwo dowód, że towar został wysłany do Partnera Zalando, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.”

- umieszczeniu aktywnego linku do formularza odstąpienia od umowy w formacie gotowym do wydruku poniżej treści formularza odstąpienia od umowy,
- umieszczeniu na końcu informacji dotyczącej ustawowego prawa do odstąpienia od umowy odesłania (w postaci aktywnego linku) do odpowiednich punktów regulaminu, które zawierają postanowienia dotyczące ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w zakresie produktów Zalando i produktów partnera Zalando,
- umieszczeniu w części dotyczącej dobrowolnego prawa do odstąpienia od umowy odesłania (w postaci aktywnego linku) do punktu regulaminu, który zawiera informacje o dobrowolnym prawie do odstąpienia od umowy.

w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji.

B. przyznania konsumentom - w ramach przysporzenia konsumenckiego - vouchera o wartości 40 zł w ciągu 4 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji według następujących zasad:

- voucher zostanie przyznany wszystkim konsumentom, którzy dokonali zakupu produktów od Partnera Zalando w sklepie internetowym Zalando lub w aplikacji Zalando w okresie od 1 stycznia 2023 r. do dnia wykonania zobowiązania w zakresie zaniechania naruszeń;
- voucher będzie można zrealizować przy zamówieniu produktów sprzedawanych przez Zalando (z wyłączeniem produktów sprzedawanych przez Partnerów Zalando) i będzie ważny przez okres 6 miesięcy (będzie go można wykorzystać jednorazowo i zrealizować pełną wartość);
- do zamówień konsumenta opłaconych za pomocą vouchera będą miały zastosowanie ogólne wymagania sklepu internetowego Zalando dotyczące: (i) minimalnej wartości zamówienia (tj. darmowa dostawa do zamówień powyżej 59 zł) oraz (ii) kosztu dostawy międzynarodowej (tj. dodatkowych opłat w wysokości 4,99 zł);
- Zalando poinformuje konsumentów o przyznanej korzyści za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres podany przez konsumenta na potrzeby zamówienia w sklepie internetowym Zalando);
- treść informacji o przyznaniu vouchera będzie następująca:

*„Dzień dobry,
Zalando SE z siedzibą w Berlinie uprzejmie informuje o wydaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji zobowiązującej nr [...] z dnia [...], która uprawdopodobniła stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na niewłaściwym informowaniu konsumentów o tym, czy podmiot trzeci oferujący towary (tj. Partnerzy Zalando) na internetowej platformie handlowej pod adresem www.zalando.pl jest przedsiębiorcą; oraz na niewłaściwym informowaniu konsumentów o podziale obowiązków związanych z umową zawieraną przez konsumenta na internetowej platformie handlowej pod adresem www.zalando.pl pomiędzy osobą trzecią*



oferującą towary (tj. Partnerami Zalando) a Zalando SE (jako dostawcą internetowej platformy handlowej).

Na podstawie wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr [...] Zalando SE przyznało konsumentom, którzy dokonali zakupu produktu Partnera Zalando w sklepie internetowym Zalando (www.zalando.pl) w okresie od 1 stycznia 2023 r. do dnia wykonania obowiązków Zalando dotyczących obowiązków informacyjnych dostawcy platformy cyfrowej (tj. do dnia [...]), następującą korzyść: voucher o wartości 40 zł, który konsumenci będą mogli zrealizować przy zamawianiu produktów Zalando w sklepie internetowym Zalando (z wyłączeniem produktów sprzedawanych przez Partnerów Zalando). Pełna treść decyzji jest dostępna na stronie www.uokik.gov.pl.

W związku z powyższym, otrzymujesz od nas voucher o wartości 40 zł. Voucher może zostać zrealizowany w okresie 6 miesięcy od jego otrzymania. Voucher można wykorzystać tylko raz i zrealizować jego pełną wartość.

W celu realizacji vouchera, wpisz następujący kod rabatowy w koszyku:
[NUMER KODU RABATOWEGO]

Jeśli masz jakieś pytania, to napisz do nas.

Pozdrawiamy,
Zespół Zalando”

C. opublikowania na stronie internetowej platformy Zalando mieszczącej się pod adresem www.zalando.pl oraz w aplikacji Zalando, w terminie 2 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, komunikatu o treści (dalej: „Komunikat”):

- w wersji desktopowej i mobilnej - „Zobacz decyzję zobowiązującą UOKiK z dnia [...] r. nr [...] / [...] określającą nasze obowiązki jako dostawcy platformy cyfrowej. Więcej informacji można znaleźć tutaj.”

- w przypadku aplikacji - „Zobacz decyzję zobowiązującą Prezesa UOKiK z dnia [...] nr [...] / [...] w sprawie obowiązków informacyjnych dostawcy platformy cyfrowej. Dowiedz się więcej.”

zawierającego hipertączę (przy słowach „Zobacz decyzję zobowiązującą Prezesa UOKiK nr [...] / [...]”) odsyłające do decyzji w wersji jawnej, a także hipertączę (przy słowach: „tutaj” i odpowiednio „Dowiedz się więcej”) odsyłające do podstrony zawierającej oświadczenie Spółki o treści zobowiązania (dalej: „Oświadczenie”) w następującym brzmieniu:

„Uprzejmie informujemy o wydaniu decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Nr [...] w dniu [...] r., która uprawdopodobniła stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- nieinformowaniu konsumentów, w sposób dostatecznie jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość, o tym, czy osoba trzecia oferująca towary lub usługi na internetowej platformie handlowej w postaci serwisu www.zalando.pl jest przedsiębiorcą, co może naruszać art. 12a pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;



- nieinformowaniu konsumentów, w sposób dostatecznie jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość, o podziale obowiązków związanych z umową, która jest zawierana przez konsumenta na internetowej platformie handlowej w postaci serwisu www.zalando.pl, pomiędzy osobą trzecią oferującą towary lub usługi a Zalando SE (jako dostawcą internetowej platformy handlowej), co może naruszać art. 12a pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Poniżej dowiedzą się Państwo więcej o naszym zobowiązaniu. O możliwości, sposobie i terminie realizacji przyznanej korzyści dla konsumentów poinformujemy w odrębnym mailu wysłanym do uprawnionych konsumentów.

Co zrobimy:

W ramach zobowiązania Zalando SE wprowadzi następujące zmiany na stronie internetowej www.zalando.pl oraz w aplikacji Zalando:

- informacja o podmiotach sprzedających i dostarczających produkty (Partnerach Zalando) zostanie umieszczona bezpośrednio na stronie danego produktu pod przyciskiem „Dodaj do koszyka” poprzez podanie wyraźnej informacji, że Partner Zalando jest przedsiębiorcą; oraz
- informacja o podziale obowiązków umownych pomiędzy Zalando a Partnerem Zalando zostanie podana w odrębnym dokumencie, który zostanie umieszczony na stronie danego produktu w sekcji z informacjami o Partnerze Zalando pod informacjami o odstąpieniu od umowy.

Jakie przyznamy korzyści dla konsumentów, którzy dokonali zakupów produktu Partnera na stronie www.zalando.pl i w aplikacji Zalando od 1 stycznia 2023 r.

Ponadto, w ramach zobowiązania, Zalando SE przyznało na rzecz konsumentów, którzy dokonali zakupu produktu Partnera Zalando w sklepie internetowym Zalando (www.zalando.pl) oraz w aplikacji Zalando w okresie od 1 stycznia 2023 r. do dnia wdrożenia ww. zobowiązań Zalando dotyczących obowiązków informacyjnych dostawcy platformy cyfrowej (tj. do dnia [...]), następującą korzyść: voucher o wartości 40 zł, który konsumenci będą mogli zrealizować przy zamówieniu produktów sprzedawanych przez Zalando (z wyłączeniem produktów sprzedawanych przez Partnerów Zalando) za pośrednictwem sklepu internetowego Zalando oraz aplikacji Zalando. Zalando SE poinformuje konsumentów o przyznaniu ww. vouchera za pośrednictwem maila wysłanego na adres mailowy konsumenta podany przy składaniu zamówienia w sklepie internetowym www.zalando.pl lub aplikacji Zalando.

Gdzie znajdą Państwo dodatkowe informacje:

Szczegóły zobowiązania Zalando SE oraz korzyści dedykowane konsumentom wynikają z decyzji Prezesa UOKiK nr [...]/[...].

w następujący sposób:



C.1. w przypadku wersji desktopowej Platformy Zalando - Komunikat zostanie umieszczony na górze strony startowej Platformy Zalando (tj. strony internetowej, która pojawia się po wpisaniu w wyszukiwarce internetowej adresu: www.zalando.pl), czyli pod linią nawigacyjną z poszczególnymi kategoriami produktów („Na Święta”, „Nowości”, „Odzież”, „Obuwie”, „Sport”, „Akcesoria” itp.), bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była treść Komunikatu z możliwością otwarcia pełnego tekstu wersji jawnej niniejszej decyzji po kliknięciu w link „Zobacz decyzję zobowiązującą Prezesa UOKiK nr [...]/[...]”, który przekieruje do wersji jawnej decyzji,

C.2. w przypadku wersji mobilnej Platformy Zalando - Komunikat będzie umieszczony na górze strony startowej wersji mobilnej Platformy Zalando (tj. strony internetowej, która pojawia się po wpisaniu w wyszukiwarce internetowej adresu: www.zalando.pl), czyli pod linią nawigacyjną z poszczególnymi kategoriami produktów (tj. Moda, Streetwear, Sport, Design, itp.), bez możliwości zamknięcia, tak aby widoczna była treść Komunikatu, z możliwością otwarcia pełnego tekstu wersji jawnej niniejszej decyzji po kliknięciu w link „Zobacz decyzję zobowiązującą Prezesa UOKiK nr [...]/[...]”, który przekieruje do wersji jawnej decyzji,

C.3. w przypadku aplikacji Zalando - Komunikat zostanie umieszczony w górnej części strony startowej aplikacji Zalando, pod linią nawigacyjną z poszczególnymi kategoriami produktów (np. „Moda”, „Streetwear”, „Sport”, „Design”, itp.), bez możliwości jej zamknięcia, tak aby widoczna była treść Komunikatu, z możliwością otwarcia pełnego tekstu wersji jawnej niniejszej decyzji po kliknięciu w link „Zobacz decyzję zobowiązującą Prezesa UOKiK z dnia [...] nr [...]/[...]”, który przekierowuje do wersji jawnej decyzji.

C.4. Komunikat zostanie napisany pogrubioną czarną czcionką w rozmiarze 12.

C.5. Oświadczenie zostanie napisane czarną czcionką w rozmiarze 16.

C.6. Oświadczenie będzie wyświetlane w górnej części strony głównej odpowiednio, Platformy Zalando i aplikacji Zalando (oraz na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej ww. strony w przyszłości) z możliwością zamknięcia Oświadczenia samodzielnie przez użytkownika poprzez kliknięcie przycisku „powrót” w prawym górnym rogu ramki z Oświadczeniem.

C.7. Tekst Komunikatu i Oświadczenia będzie wyjustowany oraz sporządzony czcionką zwyczajowo używaną na stronie internetowej www.zalando.pl oraz aplikacji Zalando.

C.8. Oświadczenie będzie widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie i samodzielnie nie zamknie informacji (Oświadczenie nie może przybrać formy, np. rotacyjnego banera czy slajdu).

C.9. W przypadku zmiany adresu strony internetowej Platformy Zalando, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej Platformy Zalando.



C.10. W przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

C.11. W razie zmiany treści sentencji niniejszej decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.

C.12. Oświadczenie i Komunikat będą dostępne na stronie internetowej Zalando SE oraz aplikacji Zalando przez okres 3 miesięcy od daty ich publikacji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez **Zalando SE z siedzibą w Berlinie (Niemcy)** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w **puncie I. sentencji niniejszej decyzji**, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Zalando SE z siedzibą w Berlinie (Niemcy)** obowiązek złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, o którym mowa w **puncie I. sentencji niniejszej decyzji**, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**:

1. zrzutów ekranu (w wersji desktopowej, mobilnej oraz z aplikacji) wskazujących na sposób informowania konsumentów o tym czy podmiot sprzedający i dostarczający produkty na Platformie Zalando jest przedsiębiorcą (dla wszystkich modeli sprzedaży funkcjonujących na Platformie Zalando) z widoczną datą wykonania zrzutów;
2. zrzutów ekranu (w wersji desktopowej, mobilnej oraz z aplikacji) wskazujących na miejsce umieszczenia informacji o podziale obowiązków pomiędzy Platformą Zalando a Partnerem Zalando z widoczną datą wykonania zrzutów;
3. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych do uzyskania vouchera, o którym mowa w **puncie I.B**;
4. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów wykorzystало voucher (dane aktualne na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego złożenie sprawozdania);
5. w wersji elektronicznej 20 informacji o przyznaniu vouchera (wiadomości e-mail, o których mowa w **pkt I.B. sentencji niniejszej decyzji**), które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów;
6. wskazania dat rozpoczęcia oraz zakończenia przekazywania konsumentom informacji o przyznaniu vouchera;
7. zrzutów ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej www.zalando.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) i aplikacji Zalando oraz podstrony zawierającej szczegółowe informacje o treści zobowiązania z pierwszego, trzydziestego, sześćdziesiątego i ostatniego dnia utrzymywania na nich Komunikatu i Oświadczenia, o których mowa w **puncie I.C. sentencji niniejszej decyzji**. Powyżej określone zrzuty ekranu Spółka powinna przedstawić odrębnie dla



- desktopowej i mobilnej wersji, jak również z aplikacji oraz podstrony zawierającej treść Oświadczenia;
8. oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną w imieniu Zalando, w którym zostaną wskazane okresy publikacji Komunikatu oraz Oświadczenia, o których mowa w **punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji**;
 9. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Zalando w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w **punkcie I. sentencji niniejszej decyzji**, z podziałem na koszty poniesione w związku z przyznanym konsumentom voucherem oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.);
 10. informacji, czy Zalando otrzymało jakiegokolwiek reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania określonego w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji. Jeśli tak, to należy wskazać ich liczbę oraz główne kategorie zgłaszanych problemów, a także sposób ich rozpatrzenia (pozytywnie/częściowo pozytywnie/negatywnie).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) monitoruje działania przedsiębiorców - dostawców internetowych platform handlowych - w związku z wejściem w życie ustawy z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2022 r. poz. 2581), która implementuje *Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniającą Dyrektywę Rady 93/13/EWG i Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta* (Dz.Ur.UE.L Nr 328, str. 7, dalej: „*Dyrektywa Omnibus*”). Wskazana ustawa, która weszła w życie z dniem 1 stycznia 2023 r., wprowadziła do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm., dalej „*upk*”) m.in. nowe obowiązki informacyjne dostawców internetowych platform handlowych, w tym określone w art. 12a pkt. 2 - 4 *upk*.

W związku z dostrzeżonymi nieprawidłowościami w opisanym powyżej zakresie, w dniu 3 marca 2023 r. Prezes Urzędu skierował do Zalando SE z siedzibą w Berlinie (dalej: „Zalando”, „Spółka”) wystąpienie na podstawie art. 49a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o *ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm., dalej: „*uokik*”), dotyczące wypełniania przez Spółkę obowiązków informacyjnych wynikających z art. 12a pkt 2 i 4 *upk* na internetowej platformie handlowej spółki - stronie internetowej znajdującej się pod adresem: www.zalando.pl (dalej także: „Platforma”), o sygn. RKR.641.22.2023.AGW. W odpowiedzi z dnia 30 marca 2023 r. Spółka nie zgodziła się ze wskazanymi w ww. wystąpieniu nieprawidłowościami.

W związku z powyższym Prezes UOKiK uznał, że wystąpiły podstawy do postawienia Zalando SE zarzutów stosowania sprzecznych z prawem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i



konsumentów. Postanowieniem nr RKR-30/2023 z dnia 10 lipca 2023 r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Zalando SE praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punktach I.1. i I.2 **sentencji niniejszej decyzji**.

Pismem z dnia 10 lipca 2023 r. Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ponadto postanowieniem nr RKR-31/2023 z dnia 10 lipca 2023 r. Prezes UOKiK zaliczył w poczet materiału dowodowego dokumenty i wyjaśnienia oraz inne dowody (w postaci zrzutów ekranów treści Platformy Zalando) uzyskane w toku wystąpienia skierowanego do Zalando na podstawie art. 49 a uokik (sygn. RKR.641.22.2023.AGW).

Pismem z dnia 11 sierpnia 2023 r. Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ust. 1 uokik wraz z prośbą o możliwość przedstawienia propozycji zobowiązania do dnia 4 września 2023 r.

Pismem z dnia 4 września 2023 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko w zakresie postawionych jej zarzutów oraz treść propozycji zobowiązania. W ramach prowadzonego postępowania Spółka wprowadzała zmiany w treści propozycji zobowiązania, w dalszej korespondencji prowadzonej w formie pisemnej. Ostateczną wersję propozycji zobowiązania Spółka przedstawiła w piśmie z dnia 10 lipca 2024 r.

Pismem z dnia 11 lipca 2024 r. Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z przysługującego jej prawa.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Prezes UOKiK ustalił, że Zalando SE z siedzibą w Berlinie (Niemcy) jest spółką europejską i prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Handlowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Charlottenburgu (Niemcy) pod numerem HRB 158855 B. Zgodnie z tym wpisem przedmiotem działalności gospodarczej prowadzonej przez Spółkę jest m.in. opracowywanie, wprowadzanie na rynek i świadczenie usług internetowych (handel elektroniczny towarami różnego rodzaju, w szczególności odzieżą i obuwiem), wprowadzanie na rynek i obrót towarami, w szczególności odzieżą i obuwiem.

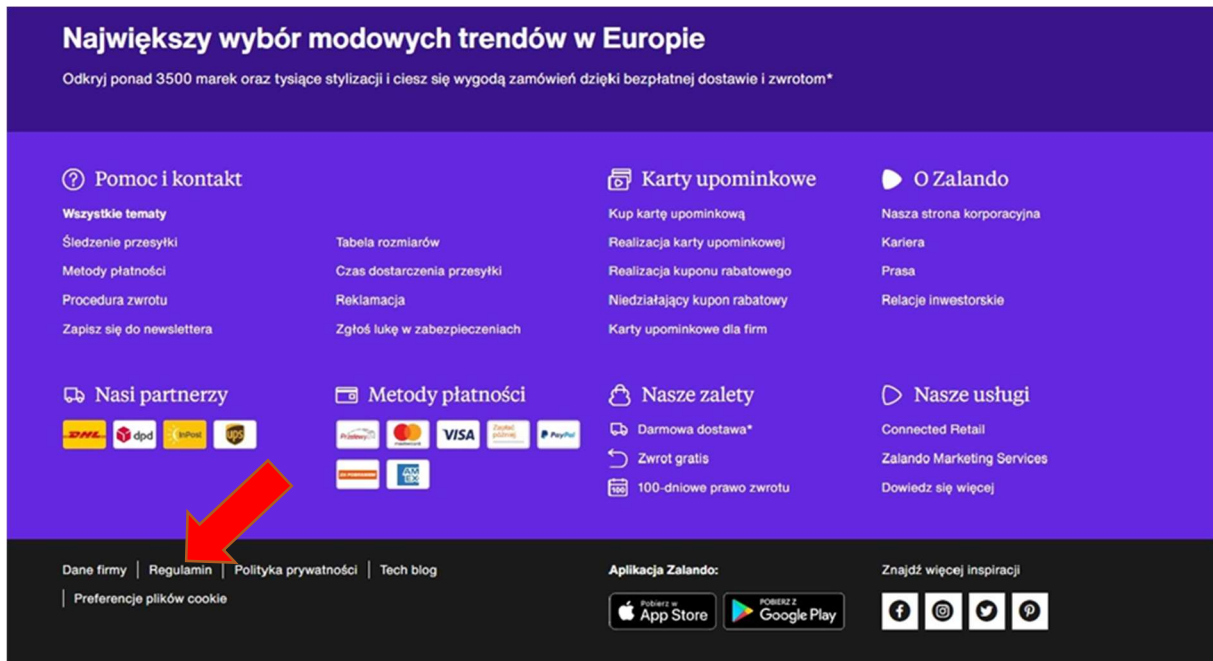
[dowód: tłumaczenie uwierzytelnione z języka niemieckiego wpisu do Rejestru Handlowego, Dział B Sądu Rejonowego w Charlottenburgu, w Niemczech (odczyt z dnia 28 czerwca 2023 r.) sporządzone w dniu 29 czerwca 2023 r. przez tłumacza przysięgłego]

Prezes UOKiK ustalił, że zalando.pl jest platformą (w polskiej wersji językowej) umożliwiającą konsumentom zakup produktów na odległość za pośrednictwem strony internetowej www.zalando.pl (również w wersji mobilnej) oraz w aplikacji *Zalando - moda online* (zbiorczo: „serwis Zalando.pl”, „Platforma”). Konsument korzystający z Platformy może kupić produkty od różnych podmiotów.

Regulamin dla zamówień za pośrednictwem www.zalando.pl (również w wersji mobilnej) (dalej: „Regulamin”) dostępny jest w stopce strony - na samym jej dole (Zrzut ekranu 1). W



aplikacji Zalando Regulamin dostępny jest na koncie klienta („Twoje konto”) w zakładce „O nas”. Treść Regulaminu jest możliwa do ściągnięcia w formacie .pdf.



[dowód: Zrzut ekranu 1 - strona główna (stopka strony internetowej Zalando.pl) - część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 13.06.2023 r.]

Na Platformie prowadzona jest sprzedaż odzieży, obuwia, akcesoriów oraz kosmetyków przez Zalando oraz jego partnerów. Wszyscy partnerzy Zalando są przedsiębiorcami. Dostępna jest opcja filtrowania wyników, która umożliwi znalezienie właściwego produktu według wybranych przez siebie kryteriów lub okienko wyszukiwania. Na stronie głównej nie ma umieszczonych informacji związanych ze statusem podmiotów wystawiających oferty na Platformie, czy dotyczących podziału obowiązków związanych z umową zawieraną na Platformie pomiędzy tymi podmiotami a Spółką.

Na Platformie sprzedawane są artykuły Zalando, artykuły firm partnerskich i artykuły Zalando-Pre-owned (artykuły używane). W Regulaminie jest to opisane w następujący sposób:

<<Produkty Zalando obejmują wszystkie produkty oferowane na stronie www.zalando.pl, chyba że podana jest informacja, że dane produkty są produktami partnera Zalando.

Produkty partnera Zalando obejmują produkty oferowane na stronie www.zalando.pl określone jako produkty partnera Zalando. Wszyscy partnerzy Zalando są przedsiębiorcami handlowymi.

Artykuły Zalando-Pre-owned to są artykuły oferowane przez nas na stronie: www.zalando.pl i określone, jako artykuły mody „Pre-Owned”.>>

Według Regulaminu ww. produkty na Platformie są sprzedawane przez: Zalando, przez partnerów Zalando lub przez Zalando i partnerów wspólnie (sprzedawca łączny).

[dowód: wstęp Regulaminu dla zamówień za pośrednictwem www.zalando.pl.]

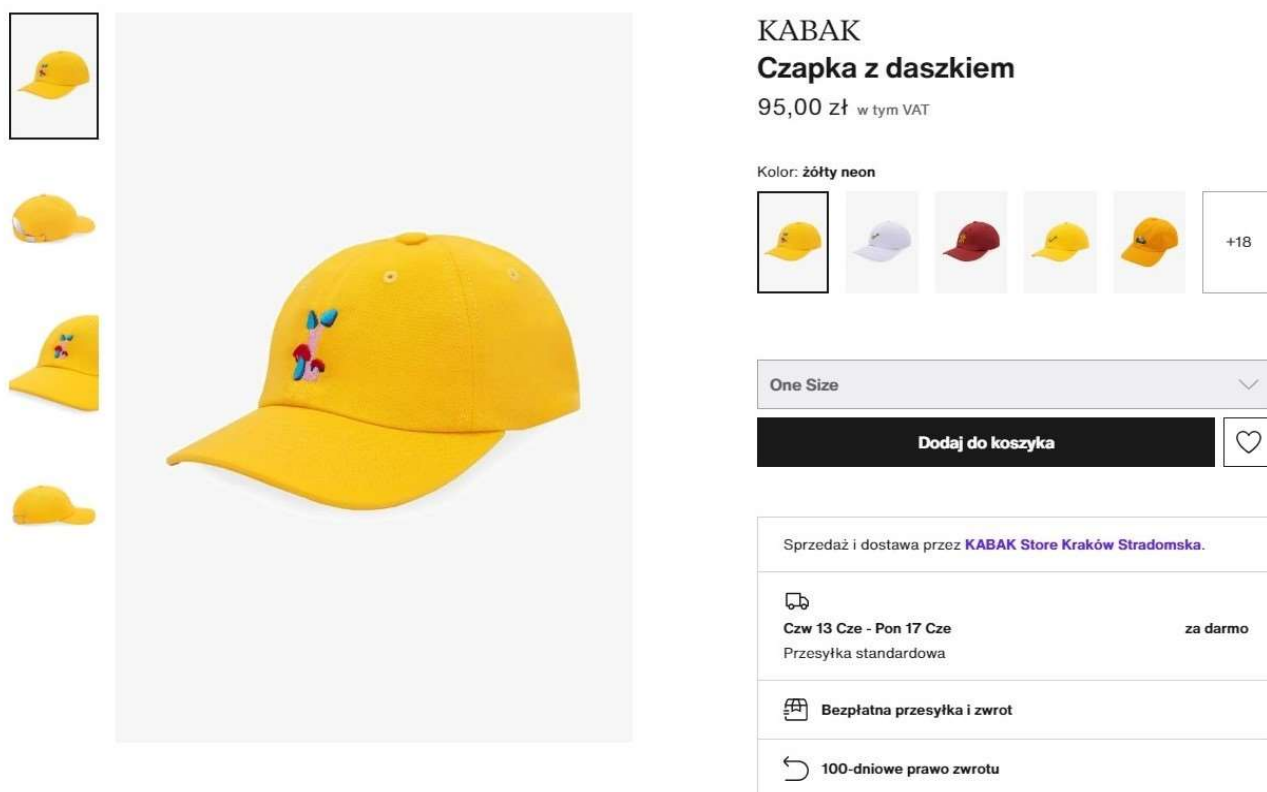
Za dostawę odpowiedzialne jest Zalando albo Partner, z tym, że możliwa jest sytuacja, gdy

towar jest sprzedawany przez Partnera Zalando, a za dostawę jest odpowiedzialne Zalando (tzw. mieszany model sprzedaży).

[dowód: Zrzut ekranu 4, zrzut ekranu 7]

Dany produkt może być oferowany przez kilku sprzedawców (tj. różne rozmiary przez różnych sprzedawców). W sytuacji, gdy produkt jest oferowany przez kilku sprzedawców, wskazanie konkretnego sprzedawcy ma miejsce dopiero w momencie wyboru rozmiaru przez klienta (tj. wybór rozmiaru determinuje sprzedawcę). Wybór konsumenta co do rozmiaru wpływa na to, od jakiego partnera Zalando konsument kupi produkt. W związku z tym, w takiej sytuacji informacja o sprzedawcy dostępna jest dopiero po wyborze rozmiaru. W przypadku zaś, gdy produkt występuje w jednym rozmiarze taka informacja pojawia się od razu na karcie produktu.

[dowód: Zrzut ekranu 2]



KABAK
Czapka z daszkiem
95,00 zł w tym VAT

Kolor: żółty neon

One Size

Dodaj do koszyka

Sprzedaż i dostawa przez **KABAK Store Kraków Stradomska**.

Czw 13 Cze - Pon 17 Cze za darmo
Przesyłka standardowa

Bezpłatna przesyłka i zwrot

100-dniowe prawo zwrotu

Zrzut ekranu 2 - karta produktu w jednym rozmiarze - część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 7 czerwca 2024 r.

Sprzedaż i dostawa w serwisie Zalando odbywa się w następujących wariantach:

1. Sprzedaż i dostawa przez Zalando,
2. Sprzedaż i dostawa przez Partnera Zalando,
3. Sprzedaż przez Partnera Zalando, dostawa przez Zalando (model mieszany)
4. Sprzedaż przez Partnera i Zalando, dostawa przez Zalando (sprzedawca łączny) - ten model funkcjonował do 1 września 2023 r.

Obecnie sprzedaż w serwisie Zalando odbywa się tylko w wariantach wskazanych w punktach

1-3.

Sprzedaż i dostawa przez Partnera Zalando

W przypadku wielu sprzedawców przed wyborem rozmiaru na karcie produktu pojawia się informacja o treści: „Ten produkt jest sprzedawany i wysyłany bezpośrednio z lokalnego sklepu. [##supportthestores](#)”. W takiej sytuacji (jeszcze przed wyborem rozmiaru) produkt jest sprzedawany tylko przez Partnerów Zalando. Poniższy opis dotyczy sprzedaży funkcjonującej w dacie wszczęcia postępowania.

[dowód: Zrzut ekranu 3].

Letnie kolekcje nawet do -50% kupisz teraz z dodatkowym rabatem: -15% ekstra na przecenione produkty z kodem CZERWIEC15 >>

Kobiety Mężczyźni Dzieci

zalando

Nowości Odzież Obuwie Sport Akcesoria Beauty Premium Promocje % Pre-owned

Szukaj

WÓLCZANKA
SZEROKIE - Jeansy Dzwony

149,99 zł w tym VAT
Cena początkowa: 249,99 zł -40%

Kolor: white

Wybierz rozmiar

Dodaj do koszyka

Ten produkt jest sprzedawany i wysyłany bezpośrednio z lokalnego sklepu. [#supportthestores](#)

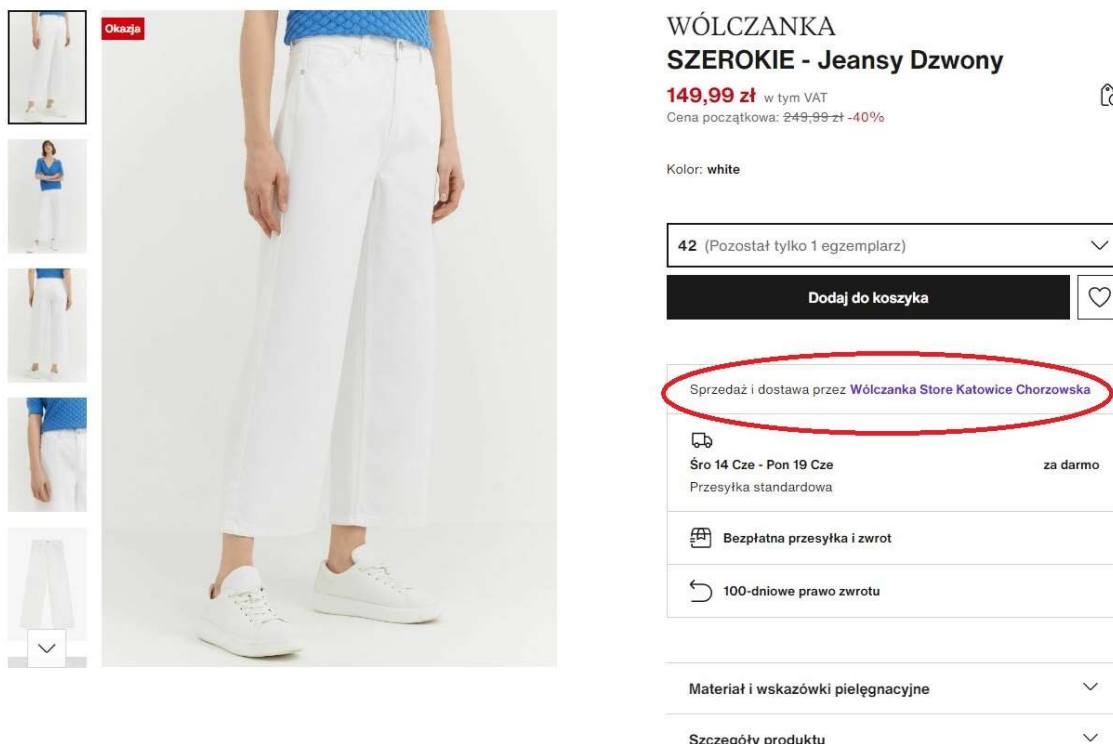
Śro 14 Cze - Pon 19 Cze **za darmo**
Przesyłka standardowa

Bezpłatna przesyłka i zwrot

100-dniowe prawo zwrotu

Zrzut ekranu 3 - karta produktu (wielu sprzedawców) - część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 13.06.2023 r.

Następnie, gdy klient wybierze rozmiar, wyświetlana jest nazwa sprzedawcy. Nazwa Partnera jest opublikowana fioletową czcionką i nie zawiera firmowego logo (Zrzut ekranu 4). W prezentowanym poniżej przypadku zarówno sprzedaż jak i dostawa jest wykonywana przez jeden podmiot:



WÓLCZANKA
SZEROKIE - Jeansy Dzwony

149,99 zł w tym VAT
 Cena początkowa: 249,99 zł -40%

Kolor: **white**

42 (Pozostał tylko 1 egzemplarz)

Dodaj do koszyka

Sprzedaż i dostawa przez **Wólczanka Store Katowice Chorzowska**

Śro 14 Cze - Pon 19 Cze **za darmo**
 Przesyłka standardowa

Bezpłatna przesyłka i zwrot

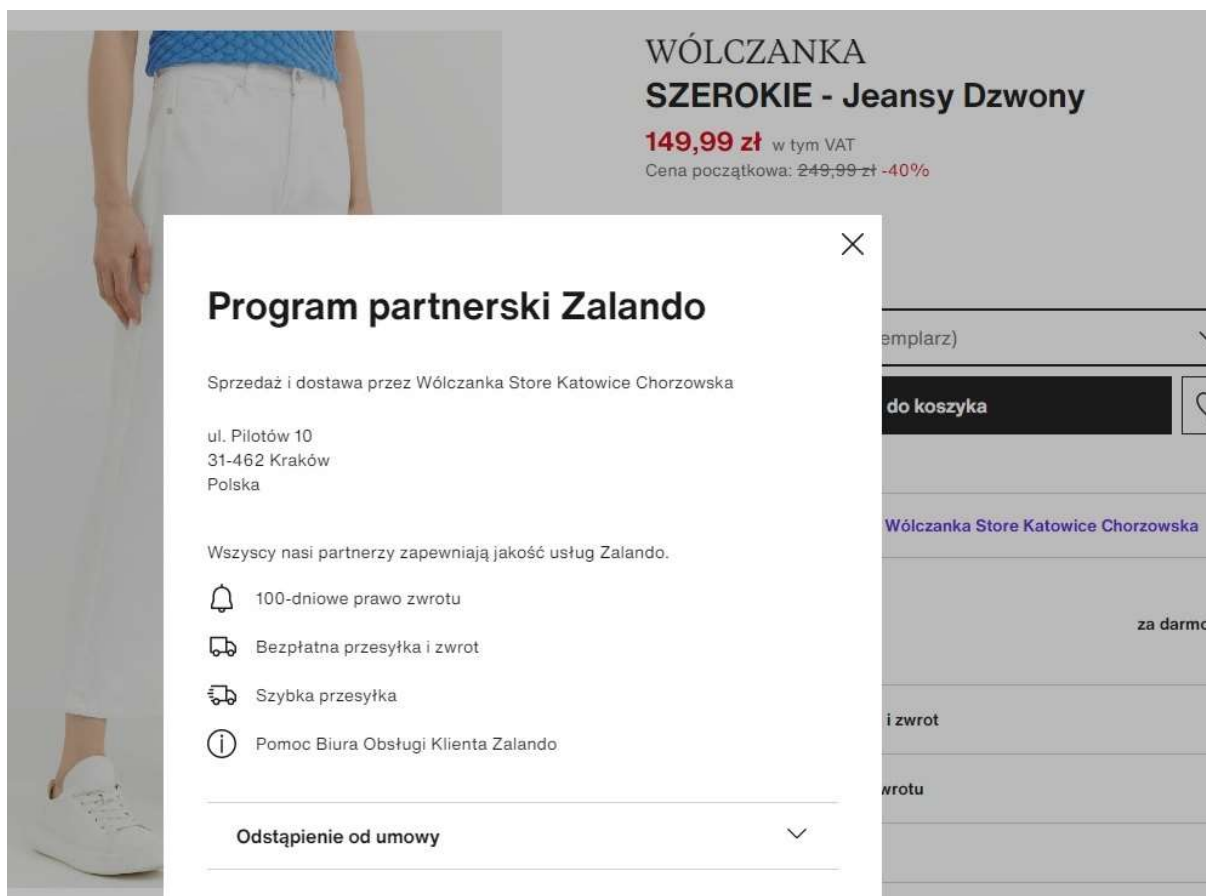
100-dniowe prawo zwrotu

Material i wskazówki pielęgnacyjne

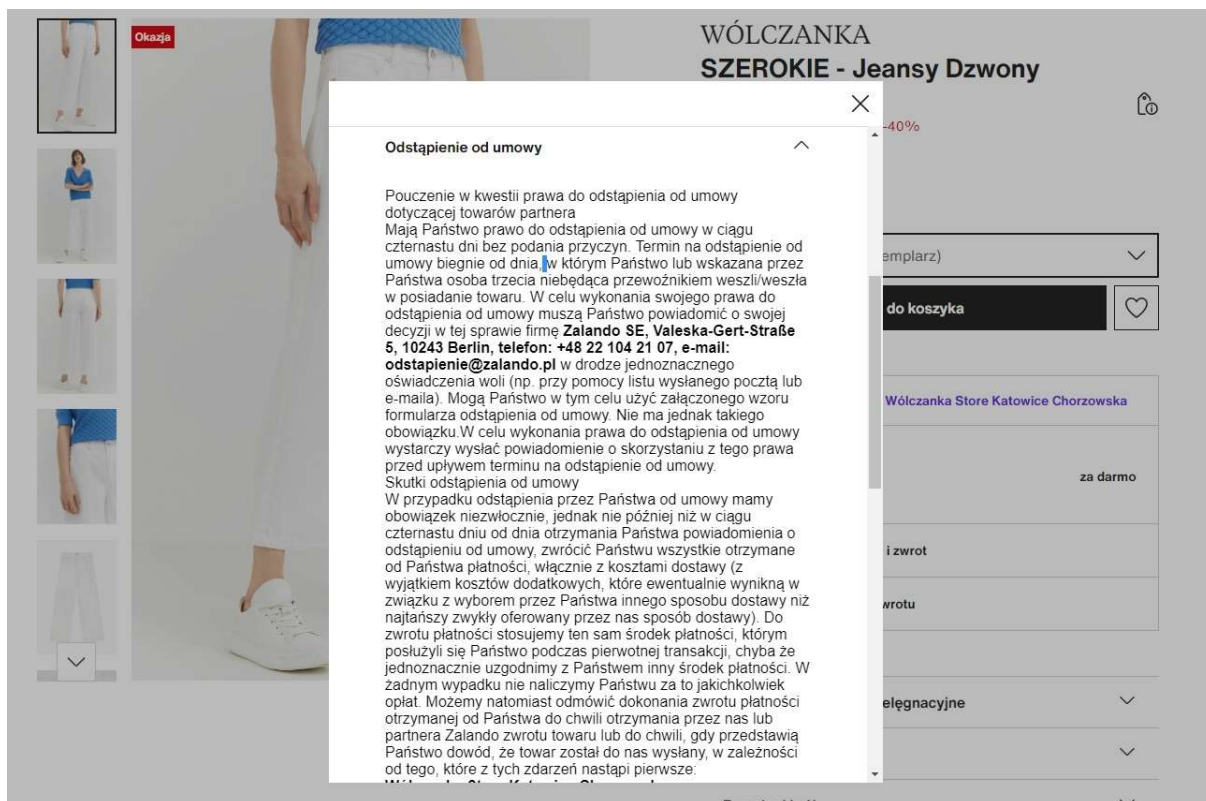
Szczegóły produktu

Zrzut ekranu 4 - karta produktu po wyborze rozmiaru - część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 13.06.2023 r.

Po kliknięciu w nazwę sprzedawcy pojawiają się informacje z jego danymi, tj. wskazana jest jego nazwa oraz adres. Pod tymi danymi umieszczona jest informacja o tym, że wszyscy partnerzy zapewniają jakość usług Zalando. Pojawiają się również hasła wraz z ikonami o 100-dniowym prawie zwrotu, bezpłatnej przesyłce i zwrocie, szybkiej przesyłce oraz Pomocy Biura Obsługi Klienta Zalando. Te hasła nie mają postaci aktywnego linku i nie odsyłają dalej. Na końcu znajduje się hasło „*Odstąpienie od umowy*”, które można rozwinąć i pojawia się wówczas informacja o procedurze związanej z odstąpieniem od umowy dotyczącej towarów partnera Zalando (Zrzut ekranu 5 i 6). Na końcu tej rozwiniętej informacji znajduje się nieaktywny adres internetowy, pod jakim można znaleźć treść Regulaminu Zalando.



Zrzut ekranu 5 - informacje o sprzedawcy - część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 13.06.2023 r.



Zrzut ekranu 6 - rozwinięcie hasła „Odstąpienie od umowy” (fragment) część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 13.06.2023 r.

Z treści powyższej informacji wynika, że w celu wykonania prawa do odstąpienia od umowy dotyczącej towarów Partnera Zalando konsument musi powiadomić o swojej decyzji Zalando w drodze jednoznacznego oświadczenia woli. Pojawia się również następująca treść:

„(...) Możemy natomiast odmówić dokonania zwrotu płatności otrzymanej od Państwa do chwili otrzymania przez nas lub partnera Zalando zwrotu towaru lub do chwili, gdy przedstawią Państwo dowód, że towar został do nas wysłany, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze:

Wólczanka Store Katowice Chorzowska

Chorzowska 107

40-101 Katowice

PL

niezwłocznie, jednak nie później niż czternaście dni od dnia, w którym Państwo poinformowali nas lub partnera Zalando o odstąpieniu od umowy. (...)”

Z przytoczonego fragmentu informacji nie wynika do jakiego podmiotu należy wysłać zwracany towar w przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Z treści tego zdania można odczytać, że zwracany towar może być wysyłany do Zalando albo do jego partnera, lecz nie jest określone czy jest dozwolony swobodny wybór podmiotu, do którego konsument może wysłać zwracany towar. Konsument nie otrzymuje zatem jednoznacznej informacji, który podmiot będzie właściwy do wysyłki zwracanego towaru.

Dodatkowo, z treści informacji o odstąpieniu od umowy nie wynika na jaki adres należy dokonać wysyłki zwracanego towaru. Co prawda, w zacytowanym zdaniu pojawia się adres (inny niż wskazany bezpośrednio po kliknięciu w nazwę sprzedawcy na karcie produktu - patrz zrzut ekranu nr 5), lecz z treści całego zdania nie wynika jednoznacznie, że jest to adres do wysyłki towaru.

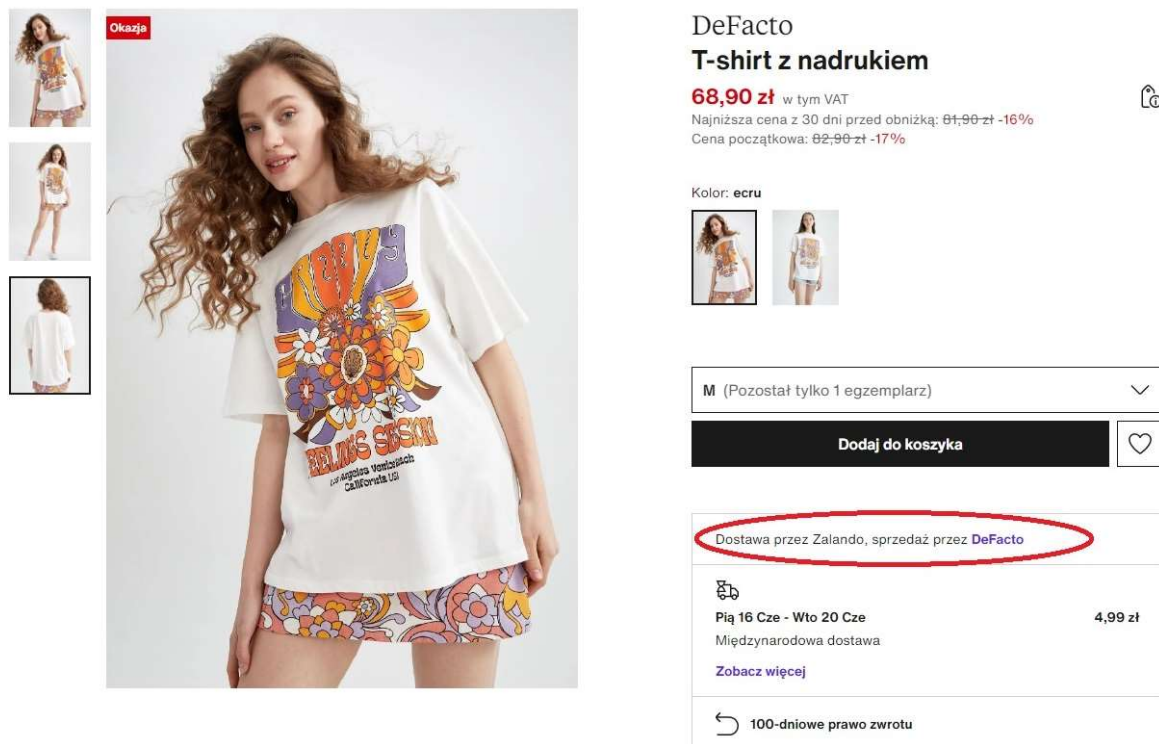
Przedstawiana informacja wymaga również, by w przypadku odstąpienia od umowy powiadomić Zalando („*W celu wykonania swojego prawa odstąpienia od umowy muszą Państwo powiadomić o swojej decyzji w tej sprawie firmę Zalando SE (...)*”). W dalszej zaś części tej informacji (patrz przytoczony powyżej fragment) pojawia się treść, że zwrot płatności nastąpi „*nie później niż czternaście dni od dnia, w którym Państwo poinformowali nas lub partnera Zalando o odstąpieniu od umowy*” (podkreślenie własne).

Zdanie to zatem sugeruje, że konsument ma wybór podmiotu (Zalando albo Partner) jeśli chodzi o poinformowanie o odstąpieniu od umowy i stoi w sprzeczności z informacją przytoczoną wcześniej, że obowiązek ten polega tylko na poinformowaniu Zalando.

Sprzedaż przez Partnera Zalando, dostawa przez Zalando (model mieszany)

Na Platformie Zalando możliwa jest również sytuacja, gdy sprzedawcą jest Partner Zalando, a za dostawę odpowiedzialne jest Zalando (model mieszany) (Zrzut ekranu 7). Poniższy opis dotyczy sprzedaży funkcjonującej w dacie wszczęcia postępowania.





DeFacto
T-shirt z nadrukiem

68,90 zł w tym VAT
Najniższa cena z 30 dni przed obniżką: 81,90 zł -16%
Cena początkowa: 82,90 zł -17%

Kolor: **ecru**

M (Pozostał tylko 1 egzemplarz)

Dodaj do koszyka

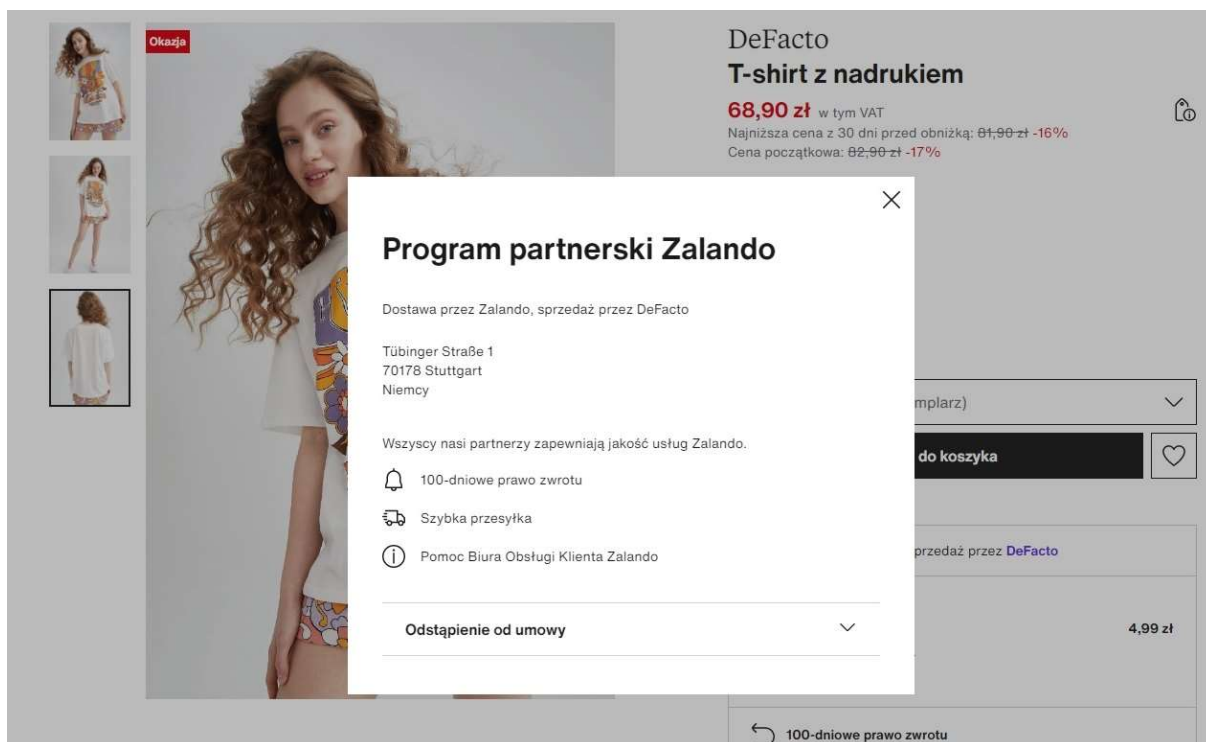
Dostawa przez Zalando, sprzedaż przez DeFacto

Plą 16 Cze - Wto 20 Cze 4,99 zł
Międzynarodowa dostawa
[Zobacz więcej](#)

100-dniowe prawo zwrotu

Zrzut ekranu 7 - model mieszany - część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 13.06.2023 r.

Na karcie produktu pod przyciskiem „Dodaj do koszyka” pojawia się informacja, że dostawa jest wykonywana przez Zalando a sprzedaż przez inny podmiot. Nazwa tego podmiotu jest aktywna i po kliknięciu w nią pojawiają się informacje z danymi sprzedawcy, tj. wskazana jest jego nazwa oraz adres. Pod tymi danymi umieszczona jest informacja o tym, że wszyscy partnerzy zapewniają jakość usług Zalando. Pojawiają się również hasła wraz z ikonami o 100-dniowym prawie zwrotu, szybkiej przesyłce oraz Pomocy Biura Obsługi Klienta Zalando. Te hasła nie mają postaci aktywnego linku i nie odsyłają dalej. Na końcu znajduje się hasło „Odstąpienie od umowy”, które można rozwinąć i pojawia się wówczas informacja o procedurze związanej z odstąpieniem od umowy dotyczącej towarów partnera Zalando (Zrzut ekranu 8). Na końcu tej rozwiniętej informacji znajduje się nieaktywny adres internetowy, pod jakim można znaleźć treść Regulaminu Zalando.



Zrzut ekranu 8 - informacje o sprzedawcy (model mieszany) - część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 13.06.2023 r.

Po rozwinięciu hasła „Odstąpienie od umowy” pojawia się informacja, że w celu wykonania prawa do odstąpienia od umowy dotyczącej towarów Partnera Zalando konsument musi powiadomić o swojej decyzji Zalando w drodze jednoznacznego oświadczenia woli. Następnie pojawia się następująca treść:

„(...) Możemy natomiast odmówić dokonania zwrotu płatności otrzymanej od Państwa do chwili otrzymania przez nas lub partnera Zalando zwrotu towaru lub do chwili, gdy przedstawią Państwo dowód, że towar został do nas wysłany, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze:

Zalando Logistics Mönchengladbach SE und Co. KG
Regioparkring 25
41199 Mönchengladbach
DE

niezwłocznie, jednak nie później niż czternaście dni od dnia, w którym Państwo poinformowali nad lub partnera Zalando o odstąpieniu od umowy.(...)”

Sposób przedstawienia informacji jest taki sam jak w przypadku opisanym wcześniej. Z przytoczonego fragmentu informacji nie wynika do jakiego podmiotu należy wysłać zwracany towar w przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Z treści tego zdania można wnioskować, że zwracany towar może być wysłany do Zalando albo do jego partnera, lecz nie jest określone czy jest dozwolony swobodny wybór podmiotu, do którego konsument może wysłać zwracany towar. Konsument nie otrzymuje zatem jednoznacznej informacji, który podmiot będzie właściwy do wysyłki zwracanego towaru.

Dodatkowo, z treści informacji o odstąpieniu od umowy nie wynika na jaki adres należy dokonać wysyłki zwracanego towaru. Co prawda, w zacytowanym zdaniu pojawia się adres

(inny niż wskazany bezpośrednio po kliknięciu w nazwę sprzedawcy na karcie produktu), lecz z treści całego zdania nie wynika jednoznacznie, że jest to adres do wysyłki towaru.

Przedstawiana informacja wymaga również, by w przypadku odstąpienia od umowy powiadomić Zalando („W celu wykonania swojego prawa odstąpienia od umowy muszą Państwo powiadomić o swojej decyzji w tej sprawie firmę Zalando SE (...)). W dalszej zaś części tej informacji (patrz przytoczony powyżej fragment) pojawia się treść, że zwrot płatności nastąpi „nie później niż czternaście dni od dnia, w którym Państwo poinformowali nas lub partnera Zalando o odstąpieniu od umowy” (podkreślenie własne).

Zdanie to zatem sugeruje, że konsument ma wybór podmiotu (Zalando albo Partner) jeśli chodzi o poinformowanie o odstąpieniu od umowy i stoi w sprzeczności z informacją przytoczoną wcześniej, że obowiązek ten polega tylko na poinformowaniu Zalando.

Sprzedaż przez Partnera i Zalando, dostawa przez Zalando (sprzedawca łączny)

Na Platformie Zalando możliwa była również sytuacja, gdy sprzedawcami byli Zalando i jego Partner, a za dostawę odpowiedzialne było Zalando (sprzedawca łączny) (Zrzut ekranu 9).

Letnie kolekcje nawet do -50% kupisz teraz z dodatkowym rabatem: -15% ekstra na przecenione produkty z kodem CZERWIEC15 >>

Kobiety Mężczyźni Dzieci zalando

Nowości Odzież Obuwie Sport Akcesoria Beauty Premium Promocje % Pre-owned Szukaj

Stradivarius
STRAIGHT FIT - Krótki płaszcz
 139,00 zł w tym VAT
 ★★★★★ 3
 Kolor: off white

Rozmiarówka jest zawyżona – zalecamy wybór mniejszego rozmiaru.

Wybierz rozmiar

Dodaj do koszyka

Sprzedaż przez **Stradivarius** i Zalando, dostawa przez Zalando

Zrzut ekranu 9 - sprzedaż przez Zalando i Partnera (sprzedawca łączny) - część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 13.06.2023 r.

Na karcie produktu pojawiała się informacja, że sprzedaż jest wykonywana przez Zalando i Partnera, zaś dostawa przez Zalando. Nazwa Partnera była aktywna i po kliknięciu w nią pojawiały się informacje z danymi sprzedawcy, tj. wskazana była jego nazwa oraz adres. Pod tymi danymi umieszczona była informacja o tym, że wszyscy partnerzy zapewniają jakość usług Zalando. Występowały tam również hasła wraz z ikonami o 100-dniowym prawie zwrotu, szybkiej przesyłce oraz Pomocy Biura Obsługi Klienta Zalando. Te hasła nie miały postaci aktywnego linku i nie odsyłały dalej. Na końcu znajdowało się hasło „Odstąpienie od

umowy”, które można było rozwinąć i pojawiała się wówczas informacja o procedurze związanej z odstąpieniem od umowy dotyczącej towarów partnera Zalando. Na końcu tej rozwiniętej informacji znajdował się nieaktywny adres internetowy, pod jakim można było znaleźć treść Regulaminu Zalando.

Po rozwinięciu hasła „*Odstąpienie od umowy*” pojawiała się informacja, która była taka sama jak w przypadku sprzedaży mieszanej. Nie wynikało z niej do którego podmiotu należy wysłać zwracany towar w przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zalando tylko wskazywało, że zwracany towar mógł być wysyłany do Zalando albo do jego Partnera, lecz nie określało czy dozwolony był swobodny wybór podmiotu, do którego konsument mógł wysłać zwracany towar. Konsument nie otrzymywał zatem jednoznacznej informacji, który podmiot był właściwy do wysyłki zwracanego towaru.

Dodatkowo, z treści informacji o odstąpieniu od umowy nie wynikało na jaki adres należało dokonać wysyłki zwracanego towaru. Co prawda, w informacji pojawiał się adres (inny niż wskazany bezpośrednio po kliknięciu w nazwę sprzedawcy na karcie produktu), lecz z treści całego zdania, w którym został umieszczony, nie wynikało jednoznacznie, że był to adres do wysyłki towaru.

Przedstawiana informacja wymagała również, by w przypadku odstąpienia od umowy powiadomić Zalando („*W celu wykonania swojego prawa odstąpienia od umowy muszą Państwo powiadomić o swojej decyzji w tej sprawie firmę Zalando SE (...)*”). W dalszej zaś części tej informacji pojawiała się informacja, że zwrot płatności nastąpi „*nie później niż czternaście dni od dnia, w którym Państwo poinformowali nas lub partnera Zalando o odstąpieniu od umowy*” (podkreślenie własne).

Zdanie to zatem sugerowało, że konsument miał wybór podmiotu (Zalando albo Partner) jeśli chodzi o poinformowanie o odstąpieniu od umowy i był sprzeczny z informacją przytoczoną wcześniej, że obowiązek ten polegał tylko na poinformowaniu Zalando.

Model sprzedawcy łącznego funkcjonował do dnia 1 września 2023 r. Wszyscy partnerzy, którzy funkcjonowali do tej daty jako sprzedawcy łączni obecnie funkcjonują jako pojedynczy sprzedawcy.

[dowód: pismo Zalando z dnia 4 kwietnia 2024 r.]

Na etapie dodania produktu do koszyka pojawia się również informacja z nazwą sprzedawcy, która jest aktywna i po kliknięciu w nią otwiera się plansza z programem partnerskim Zalando. Sposób przedstawienia tej informacji w koszyku zakupowym jest taki sam jak w prezentowanych modelach sprzedaży na stronie internetowej Zalando.pl (też w wersji mobilnej) jak i w aplikacji.

Obrazują to dwa poniższe rzuty ekranu:



Koszyk (1 art.)

Wysyłka przez ZALANDO

Stradivarius
PARACHUTE POPELIN - Spodnie treningowe - stone
Kolor: stone
Rozmiar: M
Sprzedaj przez: **Stradivarius**

1

85,90 zł
Cena początkowa: 139,00 zł
-38%

Usui | Przenieś na listę życzeń

Do zapłaty

Wartość produktów 85,90 zł
Dostawa 0,00 zł
Do zapłaty (w tym VAT) 85,90 zł

PRZEJDŹ DO KASY

Czy posiadasz kartę upominkową?
Dodaj ją w ostatnim kroku zamówienia.

Przewidywana dostawa przesyłki

Jutro, 30.06 - wt., 04.07

Akceptujemy

Zrzut ekranu 10 - wygląd koszyka - część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 29.06.2023 r.

Program partnerski Zalando

Wysyłka przez Zalando
Sprzedaj przez Stradivarius

Avenida de la Diputación, Edificio Inditex
15142 Arteixo (A Coruña)
Hiszpania

Wszyscy nasi partnerzy zapewniają wysoką jakość usług Zalando.

- 100-dniowe prawo zwrotu
- Szybka dostawa
- Bezpłatna infolinia

Pouczenie o odstąpieniu od umowy

Cena: „Cena początkowa” odnosi się do poprzedniej ceny lub zalecanej ceny detalicznej.
Nie zwlekać z zakupem, dodanie artykułów do koszyka nie oznacza ich rezerwacji.

Czy posiadasz kartę upominkową?
Dodaj ją w ostatnim kroku zamówienia.

Przewidywana dostawa przesyłki

Zrzut ekranu 11 - informacja o programie partnerskim dostępna z poziomu koszyka zakupów - część zrzutu ekranu wykonanego w dniu 29.06.2023 r.

Informacje o programie partnerskim Zalando dostępne są również w dziale „Pomoc i kontakt”, do którego dostęp jest możliwy ze strony głównej www.zalando.pl (również w wersji mobilnej). Po kliknięciu w zakładkę „Najczęściej zadawane pytania” uzyskuje się dostęp do hasłowo uszeregowanych zagadnień związanych z obsługą klienta (W przypadku wersji mobilnej zakładkę „Najczęściej zadawane pytania” poprzedza jeszcze podstrona „Wszystkie tematy”). Na tej podstronie pojawia się wydzielony dział z informacjami dotyczącymi programu partnerskiego Zalando („Partner Zalando”) w postaci aktywnych haseł, po kliknięciu w które klient jest przenoszony do szczegółowych informacji. Dostępne hasła to: „Czym jest Program Zalando Partner?”, „Wysyłka produktów od Partnera Zalando”, „Jak zwrócić artykuł otrzymany od Partnera Zalando?”, „Czy przy zakupie artykułów od

Partnera Zalando pojawiają się inne metody płatności?”. Podobnie wygląda przedstawienie informacji w aplikacji. Dostęp do nich jest możliwy z konta konsumenta („Twoje konto”) po kliknięciu w kategorię „Pomoc i kontakt”, a następnie „Najczęściej zadawane pytania” i „Partner Zalando”).

Informacje te nie są dostępne na karcie poszczególnych produktów. Na karcie produktów nie występuje też żadne aktywne odesłanie (np. w postaci przekierowującego linku) do tych informacji.

Ponadto, w Regulaminie¹ zamieszczonym na Platformie Spółka zaznacza, że:

- 1) *W przypadku zamówień na produkty Zalando stroną umowy jest firma Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin. W momencie złożenia zamówienia na artykuł z oferty Partnera Zalando - w zależności od rodzaju zamówionego Produktu - użytkownik wstępuje w stosunek umowny wyłącznie z danym Partnerem Zalando lub, łącznie, z Zalando SE i odpowiednim Partnerem Zalando (sprzedawca łączny). Informacje dotyczące danej umowy wyświetlane są na stronie odnoszącej się do każdego produktu. (pkt 1.2 Regulaminu)*
- 2) *W przypadku nabycia produktów partnera Zalando lub artykułów Zalando-Pre-owned mają Państwo ustawowe prawo do odstąpienia od umowy. (pkt 7 zdanie pierwsze Regulaminu)*
- 3) *W przypadku odstąpienia od umowy zakupu produktów partnera Zalando zgodnie z poniższymi zasadami, Państwa odstąpienie jest skuteczne wobec zarówno Zalando oraz partnera Zalando. (pkt 7 zd. 2 Regulaminu)*
- 4) *W celu wykonania swojego prawa do odstąpienia od umowy muszą Państwo powiadomić o swojej decyzji w tej sprawie Zalando SE, Valeska-Gert-Str. 5, 10243 Berlin; telefon: 223003095; e-mail: odstapienie@zalando.pl; lub odpowiedniego partnera Zalando w drodze jednoznacznego oświadczenia woli (np. przy pomocy listu wysłanego pocztą lub e-maila). Informację o danej umowie można znaleźć także na odpowiedniej stronie odnoszącej się do każdego produktu. W tym celu w okienku wyskakującym na stronie należy kliknąć nazwę Partnera i przejść w dół strony do informacji na temat warunków odstąpienia od umowy. Dane kontaktowe partnera Zalando są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do potwierdzenia przyjęcia zamówienia wysłanego przez nas Państwu. (pkt 7 „Pouczenie w kwestii prawa odstąpienia od umowy” zd. 3 i kolejne Regulaminu)*
- 5) *Państwo z kolei mają obowiązek odesłać lub przekazać produkt do odpowiedniego partnera Zalando lub Zalando-Pre-owned niezwłocznie, jednak nie później niż czternaście dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo (lub odpowiedniego partnera Zalando lub Zalando-Pre-owned) o odstąpieniu od umowy. Link do danych kontaktowych odpowiedniego partnera Zalando i Zalando-Pre-owned podany jest na stronie internetowej każdego produktu. Dane kontaktowe partnera Zalando są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do wysłanego przez nas Państwu potwierdzenia przyjęcia zamówienia. (pkt 7 „Skutki odstąpienia od umowy” ust. 2 Regulaminu)*

¹ <https://www.zalando.pl/zalando-terms> - wersja regulaminu od 24 kwietnia 2024 r.



- 6) *W przypadku przestania zwrotnego produktów partnera Zalando mogą Państwo zastosować załączony do zamówienia formularz zwrotu. Mogą Państwo także skorzystać z linka do danych kontaktowych odpowiedniego partnera Zalando, podanego na stronie internetowej każdego produktu. Dane kontaktowe partnera Zalando są także dostępne w pliku w formacie PDF zatytułowanym „Pouczenie w kwestii prawa do odstąpienia od umowy”, załączonym do wysłanego przez nas Państwu potwierdzenia przyjęcia zamówienia. (pkt 8.4 Regulaminu)*
- 7) *W odniesieniu do umów zawartych przed 1 stycznia 2023 r. w przypadku wszelkich wad produktów zamówionych za pośrednictwem www.zalando.pl ponosimy ustawową odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady, wynikającą z art. 556 i następných ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U.2016.380 j.t. z późn. zm.). W przypadku umów zawartych od 1 stycznia 2023 r. ponosimy odpowiedzialność za zgodność artykułu z umową sprzedaży na zasadach określonych w art. 43a i następných Ustawy o prawach konsumenta.*
- 8) *Wszelkie reklamacje dotyczące produktów zakupionych w naszym sklepie należy składać poprzez formularz reklamacyjny. Zapytania związane z przebiegiem realizacji Państwa zamówienia należy składać za pośrednictwem Customer Care (Biuro Obsługi Klienta) telefonicznie lub drogą elektroniczną (poprzez formularz kontaktowy). (pkt 11.1 Regulaminu)*

W toku postępowania administracyjnego Spółka w piśmie z dnia 11 sierpnia 2023 r. przedstawiła następujące wyjaśnienia:

- hashtag „#supportthestores” jest prezentowany na karcie produktu tylko wtedy, gdy klient ma możliwość wyboru rozmiaru, co nie jest możliwe, gdy dostępny jest tylko jeden rozmiar. W sytuacji, gdy produkt jest sprzedawany tylko w jednym rozmiarze, Zalando nie wyświetla ww. hashtagu na stronie produktu, nawet jeśli lokalny sklep prowadzi sprzedaż za pośrednictwem Platformy Zalando. Oznacza to, że gdy produkty są sprzedawane tylko w jednym rozmiarze (np. torby, akcesoria, zegarki) sprzedawca jest już wstępnie wybrany. Oznacza to, że zawsze jest tylko jeden sprzedawca dla produktu, który jest oferowany tylko w jednym rozmiarze.

[dowód: pismo Zalando z dnia 11 sierpnia 2023 r.]

W 2022 r. Spółka miała łącznie [informacja prawnie chroniona] partnerów, którzy oferowali produkty na platformie. W 2023 r. (do dnia 11 sierpnia 2023 r.) liczba partnerów [informacja prawnie chroniona]. W 2022 r. sprzedaż produktów przez partnerów (w odniesieniu do Polski) stanowiła [informacja prawnie chroniona] Wolumenu Towarów Brutto (ang. „Gross Merchandise Value”, dalej: „GMV”), a w 2023 r. (do lipca 2023 r.) sprzedaż produktów partnerów stanowiła [informacja prawnie chroniona] całkowitego GMV Zalando.

[dowód: pismo Zalando z 11 sierpnia 2023 r.]

W okresie całego 2023 r. na Platformie Zalando [informacja prawnie chroniona] klientów kupiło artykuły od Partnerów Zalando. Przychód, jaki Zalando uzyskało w Polsce w okresie całego 2023 r. [informacja prawnie chroniona] wyniósł [informacja prawnie chroniona] EUR.

[dowód: pismo Zalando z dnia 14 lutego 2024 r., pismo z dnia 4 kwietnia 2024 r.]



Obecnie nie istnieje już model sprzedaży, w którym Zalando i Partner Zalando sprzedają produkt wspólnie (sprzedawca łączny). Obecnie na Platformie Zalando produkty sprzedawane są albo przez Zalando albo przez Partnera Zalando. Rezygnacja z tego modelu sprzedaży nastąpiła w dniu 1 września 2023 r.

[dowód: pismo Zalando z dnia 4 kwietnia 2024 r.]

W toku postępowania Spółka zmieniła treść informacji umieszczanej na kartach produktów (dostępnej po kliknięciu w nazwę Partnera Zalando, a następnie hasło „Odstąpienie od umowy”) - w ten sposób, że:

- wskazała podmiot, do którego należy przesać zwracany towar po odstąpieniu od umowy. Adres do zwrotu został poprzedzony zdaniem: „*Prosimy o zwrot produktów na poniższy adres:*”

- zmieniła treść informacji dotyczącej zwrotu płatności w przypadku odstąpienia od umowy. Obecnie zdanie to brzmi: „*Możemy natomiast odmówić dokonania zwrotu płatności otrzymanej od Państwa do chwili otrzymania przez nas lub partnera Zalando zwrotu towaru lub do chwili, gdy przedstawią Państwo dowód, że towar został wysłany do nas lub partnera Zalando (prosimy o zapoznanie się z poniższymi instrukcjami wskazującymi, do którego przedsiębiorcy i na jaki adres należy wysłać produkt), w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi pierwsze.*”

[dowód: pismo Zalando z dnia 30 kwietnia 2024 r.]

- dodała informację o dobrowolnym prawie odstąpienia od umowy o następującej treści:

„Bez uszczerbku dla ustawowego prawa do odstąpienia od umowy, dobrowolnie oferujemy prawo do zwrotu produktu w ciągu 100 dni od jego otrzymania. To dobrowolne prawo do odstąpienia od umowy dotyczy produktów zakupionych od Zalando lub partnera Zalando.

W przypadku dobrowolnego odstąpienia od umowy, złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy i zwrot zakupionego produktu podlega takim samym zasadom, jak w przypadku ustawowego prawa do odstąpienia od umowy, które zostały opisane powyżej (z tym zastrzeżeniem, że wspomniane powyżej terminy 14-dniowe nie mają zastosowania).

Więcej szczegółów znajduje się w punkcie 8 Regulaminu sklepu Zalando: <https://www.zalando.pl/zalando-regulamin/>”

[dowód: pismo Zalando z dnia 30 kwietnia 2024 r.]

Dodatkowo, Spółka dodała aktywne hipertączy do hasła „100-dniowe prawo zwrotu” na karcie produktu (pojawiające się po kliknięciu w nazwę Partnera Zalando), które odsyła bezpośrednio do odpowiedniego punktu regulaminu przedstawiającego regulację dotyczącą dobrowolnego prawa do zwrotu produktu w ciągu 100 dni od jego otrzymania².

Powyższe wskazuje, że Spółka mogła nie przekazywać konsumentom informacji określonych w art. 12 a pkt 2 i 4 *upk* w wymagany sposób. Konsument w celu ich uzyskania musi podjąć dodatkowy wysiłek, by zgromadzić wszystkie informacje dotyczące sprzedawcy, jak również jaki jest jego zakres odpowiedzialności, a jaki jest zakres odpowiedzialności Platformy. Dodatkowym utrudnieniem może być to, że przekazywane informacje (np. w zakresie odstąpienia od umowy) nie są precyzyjne. Wprowadzone zaś na Platformie zmiany nie są

² <https://www.zalando.pl/zalando-regulamin-sekcja-8>

wystarczające do uznania, że ww. obowiązki zostały w pełni wykonane.

Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* ochrona interesów przedsiębiorców oraz konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa UOKiK jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa UOKiK ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia sprawy przez Prezesa Urzędu w oparciu o przepisy *uokik*. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu³.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mają możliwość zapoznania się ze stroną internetową Spółki (też aplikacją). Skutkami zaniechań Spółki może być dotknięty nieokreślony krąg konsumentów, którzy weszli lub wejdą na Platformę Zalando, celem zapoznania się z zamieszczonymi tam ofertami i/lub zawarcia umowy, a mogą nie zostać poinformowani o tym, czy podmioty oferujące towary lub usługi na tej Platformie są przedsiębiorcami oraz jaki jest podział obowiązków dotyczących umowy zawieranej na Platformie pomiędzy tymi podmiotami a Spółką. Potencjalnie zatem każdy z konsumentów może być objęty praktykami Zalando kwestionowanymi przez Prezesa Urzędu w niniejszej decyzji.

W ocenie Prezesa UOKiK działania Zalando nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. W tym przypadku naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania. Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 2 *uokik* przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w art. 24 ust. 1 *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów* zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały łącznie trzy następujące przesłanki:

1) kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,

³ Wyrok Sądu Antymonopolowego z 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

- 2) zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) zachowania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Wskazać także należy, że art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że, 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 *ww. ustawy* lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, 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 takich zobowiązań. Jeśli przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 *uokik* oraz zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* zachodzi w niniejszej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Zalando SE zakazu określonego w art. 24 *ww. ustawy*, tj. kumulatywnego wystąpienia *ww. przesłanek*.

Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes UOKiK odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

Status przedsiębiorcy

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów adresowany jest do przedsiębiorców. Zgodnie z art. 4 pkt 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. 2024 r. poz. 236, dalej: „*Prawo przedsiębiorców*”). Stosownie do art. 4 ust. 1 *Prawa przedsiębiorców* przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą, której definicja została określona w art. 3 tej ustawy jako zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły.

Zalando SE z siedzibą w Berlinie (Niemcy) jest spółką europejską i prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Handlowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Charlottenburgu (Niemcy) pod numerem HRB 158855 B.

[dowód: tłumaczenie uwierzytelnione z języka niemieckiego wpisu do Rejestru Handlowego, Dział B Sądu Rejonowego w Charlottenburgu, w Niemczech (odczyt z dnia 28 czerwca 2023 r.) sporządzone w dniu 29 czerwca 2023 r. przez tłumacza przysięgłego]

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia Rady (WE) nr 2157/2001 z dnia 8 października 2001 r. w sprawie statutu spółki europejskiej (SE) z dnia 8 października 2001 r. (Dz.Urz.U.E.L Nr 294, str. 1) spółkę europejską (SE) traktuje się w każdym Państwie Członkowskim Unii



Europejskiej tak, jak spółkę akcyjną, utworzoną zgodnie z prawem Państwa Członkowskiego, w którym ma ona swoją statutową siedzibę.

Tym samym Zalando SE posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego wyżej art. 4 pkt 1 *uokik* i podlega rygorom określonym w *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie możliwości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

Na gruncie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania danego przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy oraz zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy oraz zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów⁴. Rozważenia przy ocenie sprzeczności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.

Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie, że w ustalonym stanie faktycznym Zalando SE dopuściło się naruszenia dyspozycji art. 12a pkt 2 i 4 *ustawy o prawach konsumenta* poprzez brak udzielenia konsumentom informacji w sposób wymagany ww. przepisami o tym, czy podmiot oferujący towary na internetowej platformie handlowej jest przedsiębiorcą oraz o podziale obowiązków związanych z umową, która jest zawierana na internetowej platformie handlowej pomiędzy podmiotem trzecim oferującym towary a Zalando jako dostawcą internetowej platformy handlowej.

Ustawa o prawach konsumenta definiuje internetową platformę handlową oraz dostawcę internetowej platformy handlowej w art. 2 pkt 8 i 9 w następujący sposób:

8) internetowa platforma handlowa - usługa korzystająca z oprogramowania, w tym ze strony internetowej, z części strony internetowej lub aplikacji, obsługiwanego przez przedsiębiorcę lub w jego imieniu, w ramach której umożliwia się:

- a) konsumentom zawieranie z innymi przedsiębiorcami umów na odległość lub*
- b) osobom fizycznym niebędącymi przedsiębiorcami zawieranie umów na odległość z innymi osobami fizycznymi niebędącymi przedsiębiorcami;*

9) dostawca internetowej platformy handlowej - przedsiębiorca, który obsługuje internetową platformę handlową, dostarcza podmiotom, o których mowa w pkt 8, internetową platformę handlową lub umożliwia korzystanie z tej platformy.

⁴ Tak m.in. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: „SOKiK”) w wyroku z 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.



W związku z przytoczoną definicją należy przyjąć, że Zalando udostępniając konsumentom stronę internetową pod adresem www.zalando.pl oraz aplikację *Zalando-moda online*, w ramach których możliwe jest zawieranie przez konsumentów umów on-line z podmiotami oferującymi w ten sposób swoje produkty spełnia definicję internetowej platformy handlowej.

Zgodnie z art. 12a pkt 2 i 4 upk :

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość dostawca internetowej platformy handlowej ma obowiązek poinformować konsumenta, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, o: (...)

2) tym, czy osoba trzecia oferująca towary, usługi lub treści cyfrowe na internetowej platformie handlowej jest przedsiębiorcą - na podstawie oświadczenia tej osoby złożonego dostawcy internetowej platformy handlowej; (...)

4) podziale obowiązków związanych z umową, która jest zawierana przez konsumenta na internetowej platformie handlowej, pomiędzy osobę trzecią oferującą towary, usługi lub treści cyfrowe a dostawcę internetowej platformy handlowej.

Zgodnie z motywem (27) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniającą dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta (Dz.Urz.UE.L Nr 328, str. 7): **Dostawcy internetowych platform handlowych powinni informować konsumentów o tym, czy osoba trzecia oferująca towary, usługi lub treści cyfrowe jest przedsiębiorcą czy podmiotem niebędącym przedsiębiorcą, na podstawie złożonego im przez osobę trzecią oświadczenia. (...) Ponadto konsumenci powinni być informowani o sposobie, w jaki obowiązki związane z umową są podzielone między osoby trzecie oferujące towary, usługi lub treści cyfrowe a dostawców internetowych platform handlowych. Informacja ta powinna być udzielana w jasny i zrozumiały sposób, a nie tylko w standardowych warunkach umownych lub innych podobnych dokumentach umownych** (pogrubienia Prezesa UOKiK). Powyżej wskazane obowiązki zostały również określone w art. 4 pkt 5 Dyrektywy Omnibus.

W związku z implementacją m.in. art. 4 pkt 5 Dyrektywy Omnibus w ramach nowelizacji ustawy o prawach konsumenta ustawodawca wprowadził w art. 12a pkt 2 i 4 tej ustawy dodatkowe obowiązki informacyjne nałożone na dostawców internetowych platform handlowych względem konsumentów, wskazane powyżej. Obowiązki te mają charakter bezwzględny i nie zawierają żadnych wyjątków, co oznacza, że musi je realizować każdy dostawca internetowej platformy handlowej. Jak wynika z treści Dyrektywy Omnibus, przyjęte w niej rozwiązania mają przyczyniać się do osiągnięcia wyższego poziomu ochrony konsumentów.

Należy podkreślić, że spełnienie obowiązków informacyjnych z art. 12a pkt 2 i 4 upk przez przedsiębiorcę wymaga nie tylko udostępnienia konsumentom określonej informacji, ale także przedstawienia jej w określony w przepisie sposób, tj.:

- najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową na odległość;
- w sposób jasny i zrozumiały;
- w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość.



Powyższe warunki muszą zostać spełnione łącznie, aby uznać, że obowiązek informacyjny został zrealizowany.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt. 1.1. sentencji niniejszej decyzji

W zakresie praktyki opisanej w pkt. 1.1. niniejszej decyzji bezprawność zarzucanych Spółce praktyk związana jest z naruszeniem przepisów *ustawy o prawach konsumenta*. Art. 12 a pkt 2 tej ustawy nakłada na dostawcę internetowej platformy handlowej obowiązek poinformowania konsumenta, najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową na odległość, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, o tym, „*czy osoba trzecia oferująca towary, usługi lub treści cyfrowe na internetowej platformie handlowej jest przedsiębiorcą - na podstawie oświadczenia tej osoby złożonego dostawcy internetowej platformy handlowej*”.

Zgodnie z treścią tego przepisu przekazanie wymaganych informacji powinno nastąpić zanim konsument zostanie związany umową, czyli zanim użyje przycisku „*Potwierdź i zapłać*”. Dodatkowo informacje te powinny być przekazane w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość.

W ocenie Prezesa UOKiK wymogu z art. 12a pkt 2 *upk* może nie spełniać podanie samej nazwy sprzedawcy czy informacji o sprzedaży i wysyłce z lokalnego sklepu na karcie produktu oraz informacji pojawiających się po kliknięciu w nazwę sprzedawcy. W szczególności należy wskazać, że brak tam bezpośredniego określenia, że dany podmiot jest przedsiębiorcą.

Należy podkreślić, że konsumenci mogą posiadać różny zasób wiedzy dotyczący ustawowej definicji przedsiębiorcy, w związku z czym podanie tylko nazwy i adresu danego podmiotu, nie stanowi wystarczająco jasnej i zrozumiałej dla konsumenta informacji o jego statusie (tj. dalej może nie być dla konsumenta wiadome, czy podmiot jest przedsiębiorcą, czy nie). Podkreślić należy, że dane partnerów nie zawierają określenia formy prawnej, co mogłoby wskazywać, że są oni przedsiębiorcami. Informacje te nie są zatem przedstawione ani w sposób jasny, ani w sposób zrozumiały, w związku z czym Spółka może nie realizować obowiązku wynikającego z art. 12a pkt 2 *upk*. Tym bardziej, że na rynku funkcjonują także platformy, na których oferować swoje towary mogą również podmioty (osoby fizyczne) nie będące przedsiębiorcami.

Analogiczne zastrzeżenia należy zgłosić do zamieszczenia przez Spółkę w Regulaminie informacji o treści: „*Wszyscy partnerzy Zalando są przedsiębiorcami handlowymi.*” (przedostatnie zdanie wstępu do Regulaminu).

Należy uznać za niewystarczające przedstawienie takiej informacji wyłącznie w Regulaminie. W przypadku posiadania konta klienta oraz dokonywania zakupu (nierazko w dużym odstępie czasu od procesu rejestracji) nie jest konieczne ponowne zapoznawanie się z jego treścią. Dlatego przy podejmowaniu decyzji konsumenci mogą nie posiadać jasnej informacji, że przedmiot sprzedawany na Platformie jest oferowany przez przedsiębiorcę.

Również poinformowanie o procedurze odstąpienia od umowy, która jest podlinkowana do nazwy Partnera Zalando może nie spełniać tych obowiązków. Takie rozwiązanie w ocenie Prezesa UOKiK nie jest wystarczające, zważywszy, że zakłada ono posiadanie szczegółowej



wiedzy wśród konsumentów na temat przepisów dotyczących zawierania umów na odległość. Podkreślić należy, że w obrocie gospodarczym występują takie sytuacje, gdy konsumentom przyznawane są dodatkowe uprawnienia, wykraczające poza ustawowe wymogi. Samo Zalando stosuje 100-dniowy termin do zwrotu produktu, co nie jest rozwiązaniem ustawowym. Skoro Zalando na zasadzie dobrowolności przyznaje dodatkowe uprawnienia konsumentom w zakresie zwrotu produktów, to równie dobrze może występować dodatkowo umowne (inne od ustawowego) prawo do odstąpienia od umowy. Samo zatem poinformowanie o prawie do odstąpienia od umowy, nie determinuje posiadania statusu przedsiębiorcy przez sprzedawcę.

Takie podejście jest również sprzeczne z celem przepisów wprowadzonych na podstawie Dyrektywy Omnibus, czyli zapewnienia konsumentom większej przejrzystości w przypadku umów zawieranych na odległość.

Opisane praktyki Zalando mogą wpływać na pozaekonomiczne interesy konsumentów, w związku z nieprzekazywaniem im wymaganych prawem informacji co do posiadania statusu przedsiębiorcy przez podmioty zamieszczające oferty na Platformie Spółki. Takie działanie może utrudnić użytkownikom Platformy stwierdzenie, czy zawierana transakcja będzie umową konsumencką, a w konsekwencji czy w związku z zawarciem umowy będą im przysługiwać prawa konsumenta. Może to prowadzić do uniemożliwienia konsumentom, jako słabszej stronie stosunku zobowiązaniowego, uczestniczenia w rynku na jasnych i przejrzystych zasadach.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Zalando SE praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.1. sentencji decyzji.

Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji

W zakresie praktyki opisanej w pkt. I.2. niniejszej decyzji bezprawność zarzucanych Spółce praktyk związana jest z naruszeniem przepisów ustawy o prawach konsumenta. Art. 12a pkt 4 tej ustawy nakłada na dostawcę internetowej platformy handlowej obowiązek poinformowania konsumenta, najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową na odległość, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość „o podziale obowiązków związanych z umową, która jest zawierana przez konsumenta na internetowej platformie handlowej, pomiędzy osobę trzecią oferującą towary, usługi lub treści cyfrowe a dostawcę internetowej platformy handlowej”.

Jak już zostało wskazane powyżej, w odniesieniu do praktyki określonej w pkt. I.1. realizacja powyższego obowiązku wymaga nie tylko przedstawienia konsumentowi określonej informacji, ale także przedstawienie jej w określony w przepisie sposób i w odpowiednim czasie.

Podkreślić należy, że informacje o sposobie, w jaki obowiązki związane z umową są podzielone między osoby trzecie oferujące towary, usługi lub treści cyfrowe a dostawców internetowych platform handlowych nie mogą być zamieszczone tylko w standardowych warunkach umownych lub innych podobnych dokumentach umownych (czyli np. regulaminach lub ogólnych warunkach umów). Zamieszczenie tego rodzaju informacji w



takich dokumentach nie będzie wypełnieniem obowiązku implementowanego z *Dyrektywy Omnibus* do ustawy o prawach konsumenta, ponieważ nie spełnia ono wymogu podania informacji w jasny i zrozumiały sposób.

W związku z powyższym, nie można za prawidłową realizację tego obowiązku uznać zapisów Regulaminu, określających podział obowiązków między Zalando a podmioty z nim współpracujące (Partnerzy Zalando). Prezes UOKiK wskazuje, że informacje te - zawarte w Regulaminie - nie są podane w jasny i zrozumiały dla konsumenta sposób. Nie są one też wyodrębnione w jednym miejscu Regulaminu. W celu uzyskania pełnej informacji należy zapoznać się z wieloma punktami Regulaminu, rozporoszonymi w całym tekście tego dokumentu.

Za prawidłową realizację obowiązku informacyjnego dotyczącego podziału obowiązków związanych z umową nie będzie można uznać informacji pojawiającej się po kliknięciu w nazwę Partnera Zalando na karcie produktu w postaci danych adresowych przedsiębiorcy oraz informacji o odstąpieniu od umowy. Tym bardziej, że treść ww. informacji o odstąpieniu od umowy nie została przedstawiona w sposób jasny i zrozumiały, a konsumenci mogli mieć wątpliwości np. w zakresie tego, jaki podmiot należy poinformować o odstąpieniu od umowy, do którego podmiotu należy zwrócić towar, czy na jaki adres dokonać wysyłki zwracanego towaru.

Jednocześnie treść informacji o odstąpieniu od umowy dotyczy tylko tej procedury. Nie wskazuje podziału innych obowiązków między dostawcą platformy a sprzedawcami. Przede wszystkim z treści informacji nie wynika, jakie są pozostałe obowiązki Spółki, a jakie Partnera, w związku z umową zawieraną za pośrednictwem Platformy. Nie spełnia tego wymogu zdanie „*Wszyscy nasi partnerzy zapewniają jakość usług Zalando*”.

Zachowanie Spółki, polegające na nieudostępnianiu konsumentom - najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość, w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość - informacji o podziale obowiązków związanych z umową zawieraną na platformie między Zalando a jego partnerami może naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów. Może ono utrudnić użytkownikom strony ustalenie np. do jakiego podmiotu kierować oświadczenie woli o odstąpieniu od umowy, czy też do jakiego podmiotu kierować reklamacje w związku z realizacją danego obowiązku wynikającego z zawieranej na Platformie umowy. Może to prowadzić do uniemożliwienia konsumentom, jako słabszej stronie stosunku zobowiązaniowego, uczestniczenia w rynku na jasnych i przejrzystych zasadach. Przykładowo - w sytuacji braku prawidłowej informacji do jakiego podmiotu kierować reklamacje konsumenci mogą zrezygnować z jej składania, a w rezultacie mogą ponieść szkodę. W konsekwencji może to naruszać interes ekonomiczny konsumentów – poprzez utrudnianie im skorzystania z ustawowych uprawnień, co by nie nastąpiło gdyby wymagane informacje były przekazywane w prawidłowy sposób.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Zalando SE praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.2. sentencji decyzji.

Podsumowując, z ustaleń Prezesa Urzędu wynika możliwość nieinformowania - w sposób jasny i zrozumiały oraz odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na



odległość - przez Spółkę konsumentów o tym, czy osoba trzecia oferująca towary lub usługi w serwisie Zalando.pl jest przedsiębiorcą oraz o podziale obowiązków związanych z umową, która jest zawierana przez konsumenta na Platformie, pomiędzy osobą trzecią oferującą towary lub usługi a Zalando.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

Przypisanie przedsiębiorcy praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 *uokik*, możliwe jest tylko w przypadku wykazania, iż godzi ona również w **zbiorowy interes konsumentów**.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje zbiorowego interesu konsumentów. W tym zakresie ww. ustawa ogranicza się jedynie do sprecyzowania, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3).

Przez zbiorowy interes konsumentów należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), którego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i, przynajmniej potencjalnie, zagraża ono, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie powyższej przesłanki nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy.

W niniejszej sprawie możliwe jest naruszenie interesów potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki stosowane przez Zalando SE odnoszą się bowiem do wszystkich konsumentów, którzy weszli lub wejdą na stronę internetową Spółki (również jej wersję mobilną) oraz aplikację, celem zapoznania się z zamieszczonymi tam ofertami i/lub zawarcia umowy, i nie zostali poinformowani w sposób wymagany przepisami, czy podmioty oferujące towary lub usługi na tej stronie są przedsiębiorcami oraz jaki jest podział obowiązków dotyczących umowy zawieranej na stronie pomiędzy tymi podmiotami a Spółką. Potencjalnie zatem każdy z konsumentów może być dotknięty praktykami z Zalando kwestionowanymi przez Prezesa UOKiK w niniejszej decyzji.

Zachowanie Spółki może naruszać również ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów.

W zakresie praktyki określonej w pkt. I.1. sentencji decyzji aspekt pozaekonomiczny naruszenia interesów konsumentów może się wiązać z brakiem przekazania im wymaganych prawem informacji co do posiadania statusu przedsiębiorcy przez podmioty zamieszczające oferty na Platformie Zalando. Takie działanie może utrudnić użytkownikom platformy stwierdzenie, czy zawierana transakcja będzie umową konsumencką, a w konsekwencji czy w związku z zawarciem umowy będą im przysługiwać prawa konsumenta.

W zakresie praktyki określonej w pkt. I.2. sentencji decyzji aspekt pozaekonomiczny naruszenia interesów konsumentów może się wiązać z brakiem przekazania im wymaganych prawem informacji o podziale obowiązków między Zalando a jego partnerami związanych z umową zawieraną przez konsumenta na platformie handlowej. Może ono utrudnić użytkownikom platformy ustalenie, który podmiot jest odpowiedzialny (i w jakim zakresie) za różne aspekty transakcji. Może to uniemożliwiać lub utrudniać konsumentom skorzystanie



z przysługujących im praw związanych z zawartą umową na platformie handlowej. W konsekwencji konsumenci mogą zrezygnować z dochodzenia przysługujących im praw i tym samym ponieść szkodę, a zatem mogą zostać naruszone również ich interesy ekonomiczne.

W rozpatrywanej sprawie możemy mieć zatem do czynienia z praktyką z godzącą w zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, za uprawdopodobnione stosowanie przez Zalando SE praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punktach I.1. i I.2. sentencji decyzji.

Zobowiązanie przedsiębiorcy

W tym miejscu ponownie należy wskazać, że 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 ww. ustawy lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, 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 przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń oraz korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej⁵.

Analiza art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek:

- 1) uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 uokik,
- 2) zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- 3) uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

⁵ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99



Spełnienie przestanki z punktu 1) zostało opisane na stronach 25-33 decyzji. Konieczne jest zatem zbadanie, czy w tej sprawie zostały spełnione również dwie pozostałe przestanki wydania decyzji zobowiązującej.

Jak już zaznaczono, warunkiem niezbędnym do zastosowania art. 28 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* jest zobowiązanie przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane naruszenie art. 24, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

W niniejszej sprawie Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 *uokik*. W toku prowadzonego postępowania administracyjnego Spółka wprowadzała zmiany do treści propozycji zobowiązania z dnia 4 września 2023 r. zgodnie z uwagami zgłaszanymi przez Prezesa UOKiK.

Treść zobowiązania została szczegółowo opisana w sentencji niniejszej decyzji. Powyższe wskazuje, że przestanka określona w punkcie 2) również została spełniona.

Prezes UOKiK nałożył na Zalando SE obowiązek wykonania zobowiązania zgodnie z pkt I. sentencji niniejszej decyzji. Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w przedstawionym w rozstrzygnięciu kształcie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Ponadto przedmiot zobowiązania Spółki pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi jej przez Prezesa UOKiK praktykami. W ocenie Prezesa UOKiK zobowiązanie w powyższym kształcie spełnia cel wydania decyzji zobowiązującej, którym jest zapewnienie odpowiedniego poziomu ochrony interesów ogółu konsumentów.

Złożone przez Zalando SE zobowiązanie obejmuje zaniechanie zarzucanych jej praktyk określonych w punktach I.1. i I.2. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji oraz usunięcie skutków stosowanych praktyk.

Odnosząc się do przysporzenia na rzecz konsumentów zaproponowanego przez Spółkę w celu usunięcia skutków stosowanych praktyk wskazać należy, że Prezes UOKiK uznał za wystarczające przyznanie rekompensaty tym konsumentom którzy zostali dotknięci konsekwencją praktyk, tj. konsumentom, którzy od dnia 1 stycznia 2023 r. (czyli od dnia wejścia w życie przepisów nakładających na przedsiębiorcę obowiązki informacyjne zawarte w art. 12 a pkt 2 i 4 *ustawy o prawach konsumenta*) do dnia zaniechania zarzucanych Spółce praktyk dokonali zakupu produktu na Platformie Zalando od jego partnera.

Konsumenci uprawnieni do otrzymania przyznanego im przysporzenia konsumentckiego zostaną poinformowani o tym fakcie przez publikację komunikatów określonych w pkt. I.C. niniejszej decyzji, a także w drodze komunikacji indywidualnej wskazanej w pkt I.B. niniejszej decyzji. Przekazane informacje będą wskazywać na automatyczne uzyskanie przysporzenia od Spółki.

Art. 28 ust. 2 *uokik* stanowi, że w decyzji nakładającej obowiązek wykonania określonych zobowiązań Prezes UOKiK może określić termin ich wykonania. Spółka zaproponowała różne terminy realizacji poszczególnych jej zobowiązań, które zostały szczegółowo określone w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji. Biorąc pod uwagę wyjaśnienia Zalando SE, a także wymagania czasowe oraz organizacyjno-techniczne związane z realizacją złożonego zobowiązania, Prezes UOKiK uznał proponowane przez Spółkę terminy wykonania tego



zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczne wykonanie. Z tego względu przestanka określona w punkcie 3) również została spełniona.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK orzekł jak w pkt I. sentencji niniejszej decyzji.

Informacja o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 *uokik*, w decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 tej *ustawy* Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań m.in. w formie sprawozdania. Z uwagi na treść ww. przepisu Spółka została zobowiązana do złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania. Informacje oraz dokumenty, jakie Spółka powinna przekazać Prezesowi Urzędu zostały szczegółowo określone w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji. W punkcie tym wskazano również, że Spółka powinna je przedstawić w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu informacje oraz dokumenty określone w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy Zalando SE faktycznie wywiązało się z nałożonego na nią zobowiązania. Ponadto wyznaczony Spółce termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez nią obowiązku sprawozdawczego. Termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę. Zgodnie z orzecznictwem⁶, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminie składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania oraz o szczegółowości tej informacji.

Mając na uwadze powyższe, **Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji.**

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479²⁸ § 2 *ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 2023 r. poz. 1550, ze zm., dalej: „KPC”, „*Kodeks postępowania cywilnego*”) - od niniejszej decyzji Zalando SE przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, pl. Szczepański 5, 31 - 011 Kraków.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 *ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* (Dz. U. z 2024 r. poz. 959), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 *ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX nr 1369408.



Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd.1 *ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych*, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1 *Kodeksu postępowania cywilnego* strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Ponadto art. 117 § 3 *KPC* stanowi, że osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 *KPC* wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Krakowie

Waldemar Jurasz

Otrzymują:

- 1) [informacja prawnie chroniona] - pełnomocnicy Zalando SE
- 2) RKR a/a

