



**PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA W BYDGOSZCZY

ul. Długa 47, 85-034 Bydgoszcz
tel. (52) 345-56-44, fax (52) 345-56-17
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 22 grudnia 2014r.

Znak sprawy: RBG-61-40/13/AS

DECYZJA CZĘŚCIOWA nr RBG – 43/2014

- I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy a także na podstawie art. 104 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267, j.t. z późn. zm.) – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **redcoon Polska Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bydgoszcy**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **redcoon Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bydgoszcy** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu w **Regulaminie sklepu internetowego www.redcoon.pl** postanowienia umownego o treści: *Wygląd dostarczanego towaru może nieznacznie odbiegać od zdjęcia umieszczonego na stronie internetowej Sklepu, co dotyczy w szczególności koloru produktów. Sprzedający nie odpowiada za różnice w wyglądzie, które wynikają z subiektywnego postrzegania zdjęć prezentowanych na stronie www.redcoon.pl, bądź są skutkiem indywidualnych ustawień parametrów kart graficznych i monitorów Klientów*, które może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im praw z mocy art. 8 w zw. z art. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) w zakresie możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, które to działanie może również wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206),

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*

i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązania złożonego przez redcoon Polska Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bydgoszcy do:

1. aneksowania wszystkich umów zawartych z konsumentami na gruncie wzorca zawierającego postanowienie mogące naruszać zbiorowe interesy konsumentów (wersja 4/2013), którym nie przedawniło się prawo występowania do sprzedawcy z roszczeniami z tytułu niezgodności towaru z umową, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej wydanej przez Prezesa UOKiK, poprzez przesłanie przez Spółkę na znajdujący się w bazie danych, prowadzonej przez nią, adres e-mail każdego z konsumentów, którym nie przedawniło się prawo do zgłoszenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, wiadomości, w treści której zaproponuje zmianę umowy zawartej na gruncie Regulaminu w wersji 4/2013 poprzez wykreślenie postanowienia ust. 5 § 3 o treści: *Wygląd dostarczanego towaru może nieznacznie odbiegać od zdjęcia umieszczonego na stronie internetowej Sklepu, co dotyczy w szczególności koloru produktów. Sprzedający nie odpowiada za różnice w wyglądzie, które wynikają z subiektywnego postrzegania zdjęć prezentowanych na stronie www.redcoon.pl bądź są skutkiem indywidualnych ustawień parametrów kart graficznych i monitorów Klientów;*
2. załączenia do przedmiotowej wiadomości formularza akceptacji / braku akceptacji nowych warunków wskazując możliwe formy złożenia oświadczenia woli w przedmiocie wyrażenia zgody/ braku wyrażenia zgody na zmianę umowy;
3. załączenia do przedmiotowej wiadomości pliku, zawierającego tekst jednolity regulaminu z pouczeniem, że tekst ten znajduje zastosowanie także do umów zawartych między 2 kwietnia 2013r. a 5 listopada 2013r.,

nakłada się na tego przedsiębiorcę obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **redcoon Polska Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bydgoszcy**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na tego przedsiębiorcę obowiązek złożenia Prezesowi UOKiK informacji o stopniu realizacji zobowiązań, w terminie 60 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, poprzez:

1. przedłożenie potwierdzeń nadania stosownych wiadomości e-mail z odpowiednimi załącznikami,
2. wskazanie, ilu konsumentów zaakceptowało zmianę oraz ilu zgłosiło roszczenia z tytułu niezgodności towaru z umową nabytego w okresie od 2 kwietnia 2013r. do 5 listopada 2013r.,
3. wskazanie sposobu rozpatrzenia tych zgłoszeń przez redcoon (o ile wystąpią), czego dotyczyły zgłoszenia, ile zgłoszeń rozpatrzono pozytywnie, a ile negatywnie (z jakich powodów).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (**dalej: Prezes UOKiK lub organ ochrony konsumentów**) postanowieniem Nr RBG-262/2013 z dnia 14 października 2013r. – wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez **redcoon Polska Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Bydgoszczy (dalej: redcoon lub Spółka)** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających m.in. na stosowaniu w **Regulaminie sklepu internetowego www.redcoon.pl** postanowienia umownego o treści: *Wygląd dostarczanego towaru może nieznacznie odbiegać od zdjęcia umieszczonego na stronie internetowej Sklepu, co dotyczy w szczególności koloru produktów. Sprzedający nie odpowiada za różnice w wyglądzie, które wynikają z subiektywnego postrzegania zdjęć prezentowanych na stronie www.redcoon.pl, bądź są skutkiem indywidualnych ustawień parametrów kart graficznych i monitorów Klientów*, które może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im praw z mocy art. 8 w zw. z art. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) w zakresie możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, które to działanie może również wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK pismem z dnia 15 października 2013r. wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 5 listopada 2013r. redcoon wskazał, że kwestionowane postanowienie (o którym mowa w pkt I sentencji decyzji) zostało usunięte z regulaminu. Następnie w piśmie z dnia 7 marca 2014r. Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, zaś w piśmie z dnia 10 lipca 2014r. doprecyzowała go. Spółka podkreśliła, iż uznaje postawione jej w postanowieniu nr RBG-262/2013 zarzuty za zasadne. Ostateczne zobowiązanie zostało przez Spółkę wyrażone w piśmie z dnia 8 sierpnia 2014r., w którym redcoon zobowiązała się do:

1. aneksowania wszystkich umów zawartych z konsumentami na gruncie wzorca zawierającego postanowienia mogące naruszać zbiorowe interesy konsumentów (wersja 4/2013), którym nie przedawniło się prawo występowania do sprzedawcy z roszczeniami z tytułu niezgodności towaru z umową, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej wydanej przez Prezesa UOKiK, poprzez przesłanie przez Spółkę na znajdujący się w bazie danych, prowadzonej przez nią, adres e-mail każdego z konsumentów, którym nie przedawniło się prawo do zgłoszenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, wiadomości, w treści której proponuje zmianę umowy zawartej na gruncie Regulaminu w wersji 4/2013 **poprzez wykreślenie postanowienia ust. 5 § 3** o treści: *Wygląd dostarczanego towaru może nieznacznie odbiegać od zdjęcia umieszczonego na stronie internetowej Sklepu, co dotyczy w szczególności koloru produktów. Sprzedający nie odpowiada za różnice w wyglądzie, które wynikają z subiektywnego postrzegania zdjęć prezentowanych na stronie www.redcoon.pl bądź są skutkiem indywidualnych ustawień parametrów kart graficznych i monitorów Klientów*;
2. załączenia do przedmiotowej wiadomości formularza akceptacji / braku akceptacji nowych warunków wskazując możliwe formy złożenia oświadczenia woli w przedmiocie wyrażenia zgody/ braku wyrażenia zgody na zmianę umowy;

- załączenia do przedmiotowej wiadomości pliku, zawierającego tekst jednolity regulaminu z pouczeniem, że tekst ten znajduje zastosowanie także do umów zawartych między 2 kwietnia 2013r. a 5 listopada 2013r.

W ocenie Spółki, zaproponowane rozwiązania spełnią swoje cele, tj. doprowadzą do wyeliminowania praktyki lub jej skutków oraz zapobiegną naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w pełni zabezpieczą ich interesy.

Z ostrożności, na wypadek ewentualnego nałożenia przez Prezesa UOKiK kary pieniężnej, Spółka wskazała, że w jej ocenie, w przedmiotowej sprawie należy uwzględnić okoliczności łagodzące w postaci zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz aktywnego współdziałania z Prezesem UOKiK w trakcie postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

W piśmie z dnia 19 września 2014r. Spółka oświadczyła, iż podtrzymuje dotychczasowe stanowisko i wnosi o wydanie w sprawie decyzji zobowiązującej i zobowiązanie jej do podjęcia określonych działań eliminujących niedozwolone praktyki i ich skutki, szczegółowo przedstawionych we wcześniejszych pismach, zwłaszcza zaś w piśmie z dnia 8 sierpnia 2014r. zawierającym ostateczną wersję zobowiązania przedsiębiorcy.

Następnie pismem z dnia 27 listopada 2014r. skierowano do Spółki zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w zakresie podejrzenia stosowania przez redcoon praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów Prezes UOKiK ustalił, iż redcoon Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy jest spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000312543, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy KRS. Zgodnie z wpisem, przedmiotem działalności Spółki jest m.in. sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet. Spółka prowadzi sklep internetowy redcoon.pl od 21 kwietnia 2008r., w którym oferuje konsumentom m. in. sprzęt RTV i AGD, komputery i akcesoria, telefony, aparaty fotograficzne i kamery, konsole i zabawki.

W związku z prowadzoną działalnością Spółka stosuje Regulamin sklepu internetowego redcoon Polska Sp. z o.o. (**dalej jako Regulamin**). Kontrolowany przez Prezesa UOKiK regulamin 04/2013 obowiązywał w okresie od 2 kwietnia 2013r. do 5 listopada 2013r. Na gruncie obowiązującego w tym okresie regulaminu, umowy sprzedaży ze Spółką, za pośrednictwem sklepu internetowego, zawarło (...) konsumentów.

Prezes UOKiK skontrolował w/w regulamin pod kątem zamieszczenia tam wszystkich wymaganych prawem informacji oraz występowania ewentualnych naruszeń mogących godzić w interesy konsumentów. Wyniki tej kontroli wykazały m.in., iż Spółka stosowała postanowienie o treści: *Wygląd dostarczanego towaru może nieznacznie odbiegać od zdjęcia umieszczonego na stronie internetowej Sklepu, co dotyczy w szczególności koloru produktów. Sprzedający nie odpowiada za różnice w wyglądzie, które wynikają z subiektywnego postrzegania zdjęć prezentowanych na stronie www.redcoon.pl bądź są skutkiem indywidualnych ustawień parametrów kart graficznych i monitorów klientów (§ 3 ust. 5 Regulaminu).*

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 *ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: uokik)*, podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.¹ Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez redcoon praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów będących klientami sklepu internetowego prowadzonego przez Spółkę, jak i tych potencjalnych, którzy chcieliby zawrzeć umowę pożyczki ze Spółką.

Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogłyby dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Przedsiębiorca

Przepisy art. 4 pkt 1 *uokik* w zw. z art. 4 ust. 1 *ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz. U. z 2013r., poz. 672, j.t. z późn. zm.) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 *ustawy o swobodzie działalności gospodarczej* zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły – a także mającą charakter zarobkowy.

Redcoon Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy, będąc spółką prawa handlowego (osobą prawną) wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem KRS 0000312543, wykonuje działalność handlową i usługową, m.in. z zakresu sprzedaży wysyłkowej, która ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż redcoon spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do uznania jej za przedsiębiorcę. W konsekwencji działania Spółki mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 uokik.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 *uokik*, jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 *uokik*, a przedsiębiorca ten zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań

¹ Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Istota decyzji zobowiązującej polega na quasi-porozumieniu się przedsiębiorcy z Prezesem UOKiK co do sposobu załatwienia sprawy, będącej przedmiotem postępowania. Porozumienie to opiera się na pośrednim „przyznaniu się” przedsiębiorcy do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i zobowiązaniu się do określonego zachowania, które ma prowadzić do zakończenia tych naruszeń i zapobieżenia im w przyszłości, w zamian za odstąpienie Prezesa UOKiK od wydania decyzji z art. 26 lub 27 *uokik*, stwierdzającej fakt naruszenia zakazu z art. 24 ust. 1 *uokik* oraz od nałożenia kary pieniężnej na przedsiębiorcę.²

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 *uokik* pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 *uokik*,
- zobowiązania przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść Strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 *uokik* praktykę.³

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 1 *uokik* łącznie, a nadto Prezes UOKiK musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

Wobec powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

a. uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy

b. uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

c. złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę

d. uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Ad a. Uprawdopodobnienie bezprawności działania

Przedmiotem niniejszego postępowania jest uprawdopodobnienie naruszenia, o którym mowa w pkt I sentencji decyzji.

Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 3 *uokik* - zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) – **dalej: *upnpr*** – stosowana przez przedsiębiorcę względem konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest

² D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048.

³ M. Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681.

sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przepis art. 5 ust. 1 *upnpr* stanowi, że praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Interpretując zatem pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe. Wprowadzające w błąd działanie może polegać przede wszystkim na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 *upnpr*). Stosownie do brzmienia art. 5 ust. 4 *upnpr* przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Działania w postaci rozpowszechniania nieprawdziwych informacji, w wyniku czego konsument zostaje wprowadzony w błąd, mogą dotyczyć w szczególności praw konsumenta, m. in. prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4 *upnpr*).

W ocenie Prezesa UOKiK, stosowanie w *regulaminie* postanowienia umownego o treści ***Wygląd dostarczanego towaru może nieznacznie odbiegać od zdjęcia umieszczonego na stronie internetowej Sklepu, co dotyczy w szczególności koloru produktów. Sprzedający nie odpowiada za różnice w wyglądzie, które wynikają z subiektywnego postrzegania zdjęć prezentowanych na stronie www.redcoon.pl, bądź są skutkiem indywidualnych ustawień parametrów kart graficznych i monitorów Klientów*** może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im praw z mocy art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) – **dalej *uswsk*** – w zakresie możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową, które to działanie może również wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 1 *upnpr*.

Zgodnie bowiem z art. 8 *uswsk* jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy (co obejmuje także obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego), a jeśli naprawa albo wymiana wymagają nadmiernych kosztów, kupujący ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo może odstąpić od umowy. Zasadniczo zaś, stosownie do brzmienia art. 4 ust.1 *uswsk* sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową.

Kwestionowane postanowienie dotyczy wprowadzania w błąd w szczególności co do uprawnień przysługujących z mocy prawa konsumentom w przypadku, gdy dostarczony towar odbiega od produktu rzeczywiście zamówionego, widniejącego na stronie sklepu internetowego przedsiębiorcy, co ogranicza przyznane na podstawie w/w ustawy uprawnienia w zakresie możliwości składania reklamacji w związku z niezgodnością towaru z umową.

Przedsiębiorca w *Regulaminie* zwalnia się z odpowiedzialności w sytuacji, gdy wygląd produktu doręczonego konsumentowi będzie różnił się od wyglądu produktu na zdjęciach umieszczonych na stronie internetowej Sklepu, co będzie wynikiem nieprawidłowego ustawienia sprzętu konsumenta i powstających w związku z tym różnic w wyglądzie towaru – jednocześnie nie wskazując, jaka powinna być optymalna konfiguracja

w/w sprzętu, aby konsument mógł bez przeszkód ustawić swój sprzęt komputerowy i przeglądać stronę internetową www.redcoon.pl.

Należy podkreślić, że konsument, podejmując decyzję o zakupie oferowanego towaru w oparciu o zamieszczony opis produktu i jego zdjęcie, powinien otrzymać towar zgodny z przedstawionymi mu informacjami, zaś sprzedawca nie może wyłączyć swojej odpowiedzialności za cechy oferowanego produktu, powołując się na błąd czy braki w jego opisie na stronie internetowej.

Tymczasem kwestionowany zapis, znajdujący się w § 3 ust. 5 *Regulaminu* może spowodować, że konsument, który otrzymał towar różniący się wyglądem od zamówionego, z uwagi na treść tego zapisu, nie zrealizuje swoich uprawnień wynikających z przepisów art. 8 i następných omawianej ustawy, będąc niesłusznie przekonany, iż nie przysługują mu żadne roszczenia względem redcoon z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

W tym miejscu podnieść należy, iż ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki wprowadzającej w błąd. W związku z tym działanie Spółki, będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia, powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 *upnpr* przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. W przedmiotowej sprawie oferta sklepu redcoon (obejmująca sprzedaż m. in. sprzętu RTV i AGD, komputerów i telefonów) była skierowana do nieokreślonego kręgu osób. Z usług sklepów internetowych, w dobie popularności zakupów *online*, korzystają różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz odmiennej świadomości otaczającej rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy, konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy zatem stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Niemniej jednak przeciętny konsument ma także prawo odebrać kierowany do niego przekaz w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca wysyłający takie komunikaty - jako profesjonalista - jest podmiotem wiarygodnym i przekazuje informacje w sposób jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

Mając na uwadze powyższe, należy stwierdzić, iż kwestionowane postanowienie może wprowadzać konsumenta w błąd co do rzeczywistych uprawnień przyznanych mu przez ustawę, a to z kolei może mieć wpływ na podjęte przez niego decyzje w sytuacji, gdy po odebraniu towaru będzie on odbiegał wyglądem od tego, który był prezentowany na stronie internetowej przedsiębiorcy. Tak więc działanie przedsiębiorcy wynikające z umieszczenia wyżej wymienionej klauzuli w *Regulaminie* może mieć wpływ na przeciętnego konsumenta w zakresie możliwości podjęcia decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Za uprawdopodobnione zatem należy uznać, iż kwestionowany zapis regulaminu redcoon może godzić w interesy konsumentów.

Jak już wcześniej wspomniano, zgodnie ze stanowiskiem doktryny uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*), pojmowane jako środek zastępczy dowodu w ścisłym znaczeniu, niedający pewności, ale wyłącznie prawdopodobieństwo twierdzenia o jakims fakcie, stanowi odstępstwo od ogólnej reguły dowodzenia twierdzonych faktów na korzyść tej strony, której ustawa zezwala w określonym wypadku na uprawdopodobnienie faktu, na który się powołuje, zamiast udowadniania go. Jest to środek zwolniony z formalizmu zwykłego postępowania dowodowego mający na celu przyspieszenie postępowania w sprawie.⁴ Mając w szczególności tę okoliczność na uwadze, Prezes UOKiK, w konsekwencji przyjęcia zobowiązania przedsiębiorcy, zastosował przepis art. 243 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. *Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 2014 r., poz. 101, j.t. z późn. zm.) w zw. z art. 84 *uokik* stanowiący, iż *zachowanie szczegółowych przepisów o postępowaniu dowodowym nie jest konieczne, ilekroć ustawa przewiduje uprawdopodobnienie zamiast dowodu*.

Prezes UOKiK zgromadził w niniejszej sprawie informacje i dokumenty pozwalające uznać za uprawdopodobnione, że redcoon naruszyła przepis art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 *uokik*.

Ad b. uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów sformułowała definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 *uokik*, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 *uokik* należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt: VI ACA 306/08)⁵.

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów*.

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyki zarzucane redcoon mogły zatem dotyczyć wszystkich potencjalnych klientów Spółki, którzy chcieliby zawrzeć umowę kupna – sprzedaży poprzez sklep internetowy. Zatem stroną umowy zawieranej przez Spółkę mogli być zarówno wszyscy aktualni, jak i wszyscy przyszli, potencjalni klienci zamierzający dokonać zakupów. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogłyby dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Na poparcie powyższego należy przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009r., zgodnie z którym ***jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów (sygn. akt: XVII Ama 26/08)***. Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym,

⁴ T. Demendecki, Komentarz do art.243 Kodeksu postępowania cywilnego, Lex online 2012.

⁵ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa (...)*, op. cit., s. 962.

działania Spółki nie dotyczyły interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływały niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy ewentualnych kontrahentów przedsiębiorcy.

Jak wyżej wykazano, Prezes UOKiK, mający na celu ochronę zbiorowego interesu konsumentów, jest zobligowany do podjęcia stosownych działań w przypadku choćby potencjalnego zagrożenia interesu nieograniczonego kręgu osób, które ma miejsce w niniejszej sprawie.

W związku z powyższym, należy uznać, iż uprawdopodobnione zostało naruszenie zbiorowego interesu konsumentów w niniejszej sprawie.

Ad c. złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem koniecznym, pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 *uokik* staje się obowiązkiem prawnym.⁶

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, redcoon złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej a ostateczne zobowiązanie, o treści przytoczonej w pkt I sentencji niniejszej decyzji, przedstawił w piśmie z dnia 8 sierpnia 2014r.

Wobec powyższego stwierdzić należy, iż przesłanka złożenia wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 *uokik* została spełniona.

Ad d. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania

Wobec faktu złożenia przez redcoon stosownego zobowiązania, Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w zakresie zarzutu, o którym mowa w pkt I sentencji decyzji, biorąc pod uwagę następujące okoliczności. Redcoon zaproponował aneksowanie wszystkich umów zawartych, na gruncie wzorca zawierającego naruszenia, z konsumentami, którym nie przedawniło się prawo występowania do sprzedawcy z roszczeniami z tytułu niezgodności towaru z umową, co pozwoli wyeliminować istniejące skutki powstałych naruszeń. W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie takie zmierza zatem do naprawienia powstałych naruszeń zbiorowych interesów konsumentów i w sposób wystarczający zabezpieczy interesy konsumentów w tym zakresie. Stąd wniosek Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej w w/w zakresie należało uwzględnić.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

⁶ M.Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa (...)*, op.cit., s. 681-682.

Ad II. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 *uokik* elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Redcoon powinna zatem we wskazanym przez siebie terminie 30 dnia od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, przedłożyć Prezesowi UOKiK potwierdzenia wysłania wiadomości e-mail do konsumentów, którym nie wygasło roszczenie z tytułu niezgodności towaru z umową a także wykonać pozostałe nałożone obowiązki.

Wyznaczony na złożenie sprawozdania termin 60 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji jest terminem odpowiednim, wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Przesłanki wydania decyzji częściowej

Zgodnie z art. 104 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego (dalej: *kpa*), który w postępowaniu przed Prezesem UOKiK znajduje zastosowanie na mocy art. 83 *uokik*, organ administracji publicznej załatwia sprawę przez wydanie decyzji, chyba że przepisy kodeksu stanowią inaczej. Decyzje rozstrzygają sprawę co do jej istoty w całości lub w części albo w inny sposób kończą sprawę w danej instancji (art. 104 § 2 *kpa*). Dopuszczalność wydania decyzji częściowej wiąże się zatem z charakterem przedmiotu postępowania, który może być w tym sensie podzielny, że możliwe będzie rozstrzygnięcie kolejno co do istoty o kilku elementach składających się na całe uprawnienie lub obowiązek.⁷ Zgodnie z zasadą prawdy materialnej decyzja częściowa może być wydana wówczas, gdy część sprawy została dostatecznie wyjaśniona i jest tego rodzaju, że może być przedmiotem odrębnego rozstrzygnięcia.⁸

Mając powyższe na uwadze, w ocenie Prezesa UOKiK, w niniejszej sprawie za dostatecznie wyjaśnione należy uznać okoliczności faktyczne i prawne dotyczące zarzutu z pkt I.1 postanowienia nr RBG- 262/2013 z dnia 14 października 2013r., o których Prezes UOKiK rozstrzygnął niniejszą decyzją przyjmując zobowiązanie Spółki.

Za przyjęciem takiego rozwiązania przemawia również fakt, iż zgodnie ze złożonym przez redcoon zobowiązaniem, Spółka przystąpi do realizacji nałożonego zobowiązania, co przyczyni się do sprawniejszego usuwania skutków powstałych naruszeń wobec konsumentów.

Jednocześnie poucza się, że na podstawie art. 81 ust. 1 *uokik* w związku z art. 479²⁸ § 2 *kpc* **od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie** do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **za pośrednictwem** Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy w terminie **dwutygodniowym** od dnia jej doręczenia.

⁷ A. Wróbel, Komentarz aktualizowany do art. 104 *kpa*, lex online 2014.

⁸ Ibidem.

*Z up. Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy
Piotr Adamczewski*