



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
MAREK NIECHCIAŁ**

Łódź, dnia 8 lutego 2019 r.

RŁO.610.03.2018.TM

**Decyzja Nr RŁO 1/2019**

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r., poz. 798 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Media Saturn Online Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**po uprawdopodobnieniu** stosowania przez Media Saturn Online Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów:

-polegających na zamieszczaniu w treści regulaminu oznaczonego jako „Ogólne warunki umowy sprzedaży” zamieszczonego na stronie internetowej <https://saturn.pl> oraz regulaminu oznaczonego jako „Ogólne warunki umowy sprzedaży” zamieszczonego na stronie internetowej <https://mediamarkt.pl> postanowienia o treści:

**„Okres rozpatrywania reklamacji wynosi czternaście (14) dni roboczych liczonych od dnia otrzymania reklamowanego Towaru przez Sprzedającego, chyba że Sprzedający poinformuje Kupującego o konieczności przedłużenia tego terminu w przypadkach szczególnych, uzasadnionych np. koniecznością zebrania dodatkowej dokumentacji, informacji na temat przyczyn, lub okoliczności reklamacji. W takim przypadku z przyczyn niezależnych od Sprzedającego czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu.”** – OWUS Saturn <https://saturn.pl/> oraz OWUS MediaMarkt <https://mediamarkt.pl/>

które to postanowienie może wprowadzać konsumentów w błąd co do zakresu uprawnień jakie przysługują konsumentowi w związku z okresem rozpatrywania reklamacji złożonej z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, a także co do obowiązków sprzedawcy wskazanych w treści art. 561<sup>5</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 i 1104), co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 2070, dalej jako: „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”), a tym samym godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

- polegających na zamieszczeniu na stronach internetowych <https://saturn.pl/reklamacje> oraz <https://mediamarkt.pl/reklamacje> informacji o treści:

**„Reklamację z tytułu rękojmi: Reklamację produktu z tytułu rękojmi możesz zgłosić w ciągu 2 lat od daty sprzedaży, gdy stwierdzisz, że jest on uszkodzony, niekompletny, wadliwy lub**



***niezgodny z opisem. (...).***

które mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do okresu w jakim trwa odpowiedzialność sprzedawcy za wadliwy towar z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej zgodnie z treścią art. 568 § 1 i 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 i 1104), oraz zakresu wad towarów stanowiących podstawę do skorzystania przez konsumentów z uprawnień wynikających z rękojmi za wady rzeczy sprzedanej wskazanych w art. 556<sup>1</sup> § 1 i 3 kodeksu cywilnego, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a tym samym godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązania złożonego przez Media Saturn Online Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie do podjęcia następujących działań, zmierzających do zakończenia wyżej opisanych naruszeń i usunięcia skutków tych działań poprzez:

1. zmianę przez Media Saturn Online Sp. z o.o. Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży (dalej jako: OWUS MediaMarkt) sklepu internetowego prowadzonego pod adresem <https://mediamarkt.pl> – w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – poprzez wprowadzenie zmiany w pkt 21 („RĘKOJMIA ZA WADY”) OWUS MediaMarkt polegającej na dodaniu postanowienia o treści:

*"Okres rozpatrywania reklamacji złożonej przez Kupującego wynosi czternaście (14) dni liczonych od dnia złożenia przez Kupującego reklamacji Sprzedającemu"*

1.1. Wobec czego zmienione zapisy pkt 21 OWUS MediaMarkt otrzymają brzmienie:

*"Okres rozpatrywania reklamacji złożonej przez Kupującego wynosi czternaście (14) dni liczonych od dnia złożenia przez Kupującego reklamacji Sprzedającemu"*

1.2. zmianę przez Media Saturn Online Sp. z o.o. Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży (dalej także jako: „OWUS MediaMarkt”) sklepu internetowego prowadzonego pod adresem <https://mediamarkt.pl> – w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – poprzez wprowadzenie zmiany w pkt 8 („RĘKOJMIA ZA WADY”) OWUS MediaMarkt polegającej na dodaniu postanowienia o treści:

*„Sprzedający odpowiada wobec Kupującego z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Kupującemu”*

1.3 Wobec powyższego zmienione postanowienie pkt 8 OWUS MediaMarkt otrzyma brzmienie:

*„Sprzedający odpowiada wobec Kupującego z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Kupującemu. Jeżeli Kupującym jest Konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania Towaru, to domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Kupującego.”*

1.4. Wobec powyższego Media Saturn Online Sp. z o.o. usunie ze strony sklepu internetowego <https://mediamarkt.pl> nieaktualne wzorce formularzy zgłoszenia reklamacji – w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

2. Wystosowanie w terminie czternastu (14) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – do konsumentów, którzy w okresie od dnia 24 maja 2017 r. do dnia wydania niniejszej decyzji, dokonali akceptacji OWUS MediaMarkt lub OWUS Saturn, wiadomości



e-mail z informacją o wprowadzonych zmianach, o których mowa w pkt 1-1.4 wraz z dodatkowym pouczeniem o przysługujących tym konsumentom uprawnieniach wynikających z rękojmi za wady rzeczy sprzedanej i sposobie rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, o treści:

„Szanowni Państwo,

Zgodnie z wydaną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją zobowiązującą uprawdopodobniającą stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nr RŁO 1/2019 z dnia 8 lutego 2019 r. Media Saturn Online Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, informuje iż dokonała zmian Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży, w ten sposób, że pkt 8 i pkt 21 otrzymują brzmienie:

### **„RĘKOJMIA ZA WADY**

„8. Sprzedający odpowiada wobec Kupującego z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Kupującemu. Jeżeli Kupującym jest Konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania Towaru, to domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Kupującego.”

„21. Okres rozpatrywania reklamacji złożonej przez Kupującego wynosi czternaście (14) dni liczonych od dnia złożenia przez Kupującego reklamacji Sprzedającemu”

Pragniemy zwrócić Państwa uwagę, że okres rękojmi trwa dwa lata od dnia wydania zakupionego towaru. Każda reklamacja składana przez konsumenta rozpatrywana jest w terminie czternastu dni. W przypadku, gdy sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie zostało uznane za uzasadnione.

W celu naprawienia ewentualnej szkody wynikającej z uprawdopodobnionego stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Spółka zobowiązała się do udzielenia konsumentom, którzy spełniają warunki określone poniżej, rekompensaty w postaci Karty podarunkowej o wartości dwustu (200) zł brutto. Do Karty podarunkowej stosuje się Regulamin Kart podarunkowych znajdujący się na stronie (...). Konsumentowi nie przysługuje prawo do otrzymania ekwiwalentu pieniężnego w wysokości środków na Karcie podarunkowej. W razie wątpliwości Konsument będzie miał prawo do zwrócenia się do Media Saturn Online Sp. z o.o. o wyjaśnienie zasad korzystania z Karty podarunkowej, bądź złożenie reklamacji w tym zakresie.

Rekompensata zostanie udzielona Konsumentowi, który spełnia poniższe warunki:

- W okresie od dnia 24 maja 2017 r. do dnia dokonania zmian kwestionowanych przez Prezesa UOKiK zapisów OWUS, zawarł umowę sprzedaży na odległość, za pośrednictwem sklepu internetowego mediamarkt.pl oraz (dawniej) saturn.pl oraz zaakceptował warunki OWUS MediaMarkt albo (dawniej) OWUS Saturn, oraz
- w okresie od dnia 24 maja 2017 r. do dnia dokonania zmian kwestionowanych przez Prezesa UOKiK zapisów OWUS skutecznie złożył za pośrednictwem Media Saturn Online Sp. z o.o. lub w sklepie stacjonarnym reklamację z tytułu rękojmi na zakupione towary (z wyłączeniem usług), oraz
- ww. reklamacja została przez Sprzedającego rozpatrzona negatywnie po przekroczeniu ustawowego terminu do ustosunkowania się – czternastu (14) dni, oraz
- złożył w terminie trzech (3) miesięcy od uprawomocnienia się ww. decyzji zobowiązującej tj. do dnia ... , oświadczenie o podstawie przyznania rekompensaty i wyrażeniu zgody na jej



otrzymanie. Oświadczenie należy przesłać na adres e-mail (...), oraz

- został pozytywnie zweryfikowany przez Zespół Media Saturn Online pod kątem spełnienia powyższych kryteriów. Termin weryfikacji to czternaście (14) dni.

Uzyskanie rekompensaty nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumenta do dochodzenia na drodze cywilnoprawnej dalej idących roszczeń.

Z poważaniem

.....”

3. Umieszczenie na głównej stronie internetowej <https://www.mediamarkt.pl> oraz na głównej stronie internetowej <https://www.saturn.pl>, w bocznym panelu – w terminie czternastu (14) dni od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji – i utrzymywanie przez okres trzech (3) miesięcy, tj. przez okres, w trakcie którego konsumenci mogą złożyć oświadczenie o wydaniu rekompensaty, z zachowaniem warunków opisanych powyżej, odnośnika do oświadczenia o poniższej treści oraz linka przekierowującego do treści decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także jako: „Prezes UOKiK”):

„Szanowni Państwo

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, iż Media Saturn Online Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, mogła dopuścić się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na wprowadzaniu konsumentów w błąd odnośnie uprawnień z tytułu rękojmi (okres trwania) oraz sposobu rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi.

W związku z czym, Spółka wyraziła gotowość współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz przedstawiła wyjaśnienia i możliwe rozwiązania sytuacji. W konsekwencji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 8 lutego 2019 r. wydał decyzję zobowiązującą o numerze RŁO 1/2019.

Spółka pragnie poinformować, że zobowiązała się do udzielenia rekompensaty konsumentom, którzy spełniają warunki określone w ww. decyzji, w postaci Karty podarunkowej o wartości dwieście (200) zł brutto. Do Karty podarunkowej stosuje się regulamin Kart podarunkowych, znajdujący się na stronie (...). Konsumentowi nie przysługuje prawo do otrzymania ekwiwalentu pieniężnego w wysokości środków na Karcie podarunkowej. W razie wątpliwości Konsument będzie miał prawo zwrócenia do Media Saturn Online Sp. z o.o. o wyjaśnienie zasad korzystania z Karty podarunkowej, bądź złożenia reklamacji w tym zakresie. Uzyskanie rekompensaty nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Konsumenta do dochodzenia na drodze cywilnoprawnej dalej idących roszczeń.

Szczegółowe warunki udzielenia rekompensaty zostaną przekazane Konsumentom w odrębnej wiadomości (w tym e-mail).”

4. Poinformowanie – w terminie trzydziestu (30) dni od daty uprawnomocnienia się niniejszej decyzji – spółek będących Sprzedającymi w rozumieniu OWUS MediaMarkt oraz OWUS Saturn, o treści decyzji, w tym obowiązku zapoznania ze zmienionymi OWUS MediaMarkt.

5. Usunięcie skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wskazanych w pkt I. 1 i 2 poprzez:

5.1. Wydanie konsumentom, którzy w okresie od dnia 24 maja 2017 r. do dnia dokonania przez Media Saturn Online Sp. z o.o. zmian wskazanych w pkt 1 – 1.4. niniejszej decyzji, zawarli umowę sprzedaży na odległość, za pośrednictwem sklepu internetowego <https://www.mediamarkt.pl> lub <https://www.saturn.pl> oraz zaakceptowali warunki OWUS



danego sklepu internetowego, oraz złożyli od dnia 24 maja 2017 r. do dnia dokonania przez Media Saturn Online Sp. z o.o. ww. zmian, reklamację z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej na zakupione za pośrednictwem któregoś z ww. sklepów towarów (z wyłączeniem usług), która to reklamacja została przez Sprzedającego w rozumieniu OWUS MediaMarkt lub OWUS Saturn rozpatrzona negatywnie po przekroczeniu ustawowego terminu czternastu (14) dni do ustosunkowania się –rekompensaty w postaci Karty podarunkowej MediaMarkt lub Karty podarunkowej Saturn (w zależności w której sieci sprzedaży konsument dokonał zakupu) o wartości dwieście (200) złotych brutto,

5.2. W stosunku do konsumentów wskazanych w pkt 5.1. wystosowana zostanie w terminie czternastu (14) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – informacja o rekompensacie oraz zasadach jej przyznawania. Informacje te zostaną przesłane wraz e-mailem o zmianach w OWUS MediaMarkt, wskazanym w pkt 2,

5.3. Umieszczenie na głównej stronie internetowej [www.mediamarkt.pl](http://www.mediamarkt.pl) oraz [www.saturn.pl](http://www.saturn.pl), w bocznym panelu – w terminie czternastu (14) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji – odnośnika do informacji o rekompensacie oraz zasadach jej przyznawania. Informacje te zostaną umieszczone wraz z informacją o wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o której mowa w pkt 3 wraz z treścią decyzji Prezesa UOKiK,

5.4. Podstawą wydania rekompensaty jest złożenie przez konsumenta, o którym mowa w pkt 5.1., w terminie trzech (3) miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, oświadczenia przesłanego na wskazany przez Media Saturn Online Sp. z o.o. adres e-mail o podstawie przyznania rekompensaty i zgody na jej otrzymanie, jak również wyrażenia przez niego zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w tym celu, przy czym wydanie rekompensaty nastąpi niezwłocznie po pozytywnym zweryfikowaniu przez Media Saturn Online Sp. z o.o. spełnienia ww. kryteriów.

**nakłada się na Media Saturn Online Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminach wskazanych wyżej**

**II.** Na podstawie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r., poz. 798 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Media Saturn Online Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**nakłada się na Media Saturn Online Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie przez:**

1. przekazanie, w terminie do dnia 1 maja 2019 r.:

- a) zmienionego wzorca umownego pn. Ogólne Warunki Umowy Sprzedaży sklepu internetowego prowadzonego pod adresem <https://mediamarkt.pl> oraz daty od której zmieniony wzorzec został wprowadzony do obrotu.

2. przekazanie, w terminie 1 miesiąca od uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

- a) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzuty ekranu ze strony internetowej [www.mediamarkt.pl](http://www.mediamarkt.pl) oraz ze strony internetowej [www.saturn.pl](http://www.saturn.pl) zawierających odnośnik do sentencji decyzji oraz link do oświadczenia wskazanego w pkt I.3 niniejszej decyzji, a także zrzuty ekranu z ww. stron



internetowych z oświadczeniem z dnia zamieszczenia ich na stronie, a ponadto potwierdzonych za zgodność z oryginałem wydruków zrzutów ekranu z ww. stron internetowych prezentujących sposób opublikowania decyzji i oświadczenia;

### 3. Przekazanie w terminie do 1 sierpnia 2019 r.

- a) informacji o liczbie konsumentów, którzy za pomocą poczty elektronicznej otrzymali od Media Saturn Online Sp. z o.o. informacje wskazane w pkt 2 niniejszej decyzji
- b) informacji o liczbie konsumentów, którzy do dnia 30 czerwca 2019 r. uzyskali od Media Saturn Online Sp. z o.o. rekompensatę wskazaną w pkt I 5.1. niniejszej decyzji wraz z zaanonimizowanymi potwierdzeniami przyznania rekompensaty.
- c) informacji o liczbie konsumentów, których oświadczenia złożone do dnia 30 czerwca 2019 r. zostały negatywnie zweryfikowane i którym w związku z tym odmówiono przyznania rekompensaty, oraz przekazanie 10 przykładowych rozstrzygnięć w tym zakresie.
- d) przekazania dowodów potwierdzających poinformowanie w terminie wskazanym w pkt I 4. niniejszej decyzji spółek, będących Sprzedającymi w rozumieniu OWUS MediaMarkt, o treści decyzji, w tym obowiązku zapoznania ze zmienionymi OWUS MediaMarkt.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „Prezes Urzędu”) postanowieniem z dnia 30 sierpnia 2017 r. wszczął – w związku ze skargą konsumencką – postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania przedsiębiorcy Media Saturn Online Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie i podmiotów powiązanych w zakresie zawierania i realizowania umów z udziałem konsumentów za pośrednictwem stron internetowych <https://saturn.pl> oraz <https://mediamarkt.pl> mogą naruszać interesy konsumentów uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

W toku postępowania ustalono, iż Media Saturn Online Sp. z o.o. (dalej także jako: „Spółka”) prowadzi działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług drogą elektroniczną, w zakresie prowadzenia internetowych platform sprzedażowych <https://saturn.pl> oraz <https://mediamarkt.pl> umożliwiających konsumentom zawieranie umów na odległość ze spółkami prowadzącymi sklepy stacjonarne pod markami MediaMarkt i Saturn (dalej także: „Sprzedający”), z którymi Spółka jest powiązana kapitałowo oraz podmiotami trzecimi oferującymi usługi. Media Saturn Online Sp. z o.o. pełni funkcje związane z administrowaniem, utrzymywaniem i udostępnianiem ww. platform sprzedażowych, a także doradztwa teleinformatycznego, świadczenia usług marketingu internetowego, doradztwa w zakresie kreacji internetowych, dostarczania rozwiązań płatności elektronicznych, dostarczania rozwiązań w zakresie przewozu i dostawy towarów, dostarczania systemów powiadomień konsumentów poprzez SMS, MMS i email, dostarczania rozwiązań umożliwiających konsumentom zawieranie kredytów konsumenckich przez Internet. Wskazane usługi Spółka świadczy na rzecz spółek prowadzących sklepy stacjonarne ww. marek na mocy zawartych z nimi umów. Jak wynika z wyjaśnień złożonych przez Spółkę w piśmie z dnia 9 października 2017 r. treści zawarte na stronach <https://saturn.pl> oraz <https://mediamarkt.pl> tworzone są przez Media Saturn Online Sp. z o.o., która jest odpowiedzialna za redagowanie, modyfikacje i uzupełnianie informacji znajdujących się na stronach ww. platform sprzedażowych. Poszczególne spółki prowadzące sklepy stacjonarne zawierające za ich pośrednictwem umowy sprzedaży nie mogą



modyfikować informacji zamieszczonych na stronach internetowych administrowanych przez Media Saturn Online Sp. z o.o., a w szczególności nie mogą ingerować w treść regulaminów oraz ogólnych warunków umowy sprzedaży. Wyjątkiem jest możliwość udostępniania przez spółki prowadzące sklepy stacjonarne zaproszeń do zawarcia umów sprzedaży zawartych w ich materiałach reklamowych, jak również zaproszeń do zawarcia umów sprzedaży dotyczących towarów outletowych. Spółki prowadzące działalność pod markami MediaMarkt oraz Saturn upoważniły Media Saturn Online Sp. z o.o. do tworzenia treści na ww. platformach sprzedażowych na mocy zawartych ze Spółką umów. Media Saturn Online Sp. z o.o. współpracując ze spółkami prowadzącymi sklepy stacjonarne ww. marek oraz umożliwiając tym samym zawarcie przez konsumenta umowy sprzedaży na odległość oferowanych przez nie produktów, (...).

Analiza zgromadzonych w toku postępowania dokumentów i informacji wskazywała, iż istnieją podstawy do postawienia przedsiębiorcy Media Saturn Online Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także jako: „Spółka” lub „Przedsiębiorca”) zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na nieuczciwych praktykach rynkowych.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes Urzędu postanowieniem Nr 1/610-03/18 z dnia 26 lutego 2018 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w sentencji niniejszej decyzji, o czym zawiadomił Spółkę oraz poinformował o prawie do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 28 marca 2018 r. Media Saturn Online Sp. z o.o. złożyła zobowiązanie do zaprzestania zarzucanych jej praktyk. Zobowiązanie to zostało uzupełnione w pismach z dnia 26 czerwca 2018 r., 26 lipca 2018 r., 7 września 2018 r., 28 listopada 2018 r. oraz 13 grudnia 2018 r. W piśmie z dnia 28 listopada 2018 r. Spółka wskazała, że z uwagi na zakończenie z dniem 30 września 2018 r. działalności sklepu internetowego działającego pod adresem <https://saturn.pl> regulaminy w tym Ogólne Warunki Umowy Sprzedaży regulujące działalność ww. sklepu internetowego nie będą obowiązywały, tym samym nie będzie możliwości dokonania zmian w jego treści, jednocześnie Spółka podtrzymała wolę wywiązania się ze złożonej propozycji zobowiązania oraz wskazała, że działanie ww. strony internetowej zostanie utrzymane w celu m. in. publikacji informacji wskazanych w decyzji Prezesa Urzędu, natomiast wszelkie zobowiązania wynikające w stosunku do konsumentów, którzy korzystali z ww. sklepu internetowego, zostały przejęte przez sklepy stacjonarne działające pod marką MediaMarkt.

Pismem z dnia 3 stycznia 2019 r. skierowano do Spółki zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnień.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Media Saturn Online Sp. z o.o. jest zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000403979 (Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy). Przedmiotem działalności Spółki jest m. in. działalność portali internetowych oraz pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej gdzie indziej niesklasyfikowana.

W związku z otrzymaną skargą konsumenta, postanowieniem z dnia 30 sierpnia 2018 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy działania przedsiębiorcy **Media Saturn Online Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie i podmiotów powiązanych w zakresie zasad zawierania i realizowania umów z udziałem



konsumentów za pośrednictwem stron internetowych <https://saturn.pl/> oraz <https://mediamarkt.pl/> mogą naruszać interesy konsumentów uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

### **Zasady tworzenia treści regulaminów na stronach internetowych [www.mediemarkt.pl](http://www.mediemarkt.pl) oraz [www.saturn.pl](http://www.saturn.pl)**

W trakcie postępowania, na podstawie udostępnionych przez Spółkę informacji i dokumentów, Prezes Urzędu ustalił, że prowadzi działalność gospodarczą polegającą na świadczeniu usług drogą elektroniczną, w zakresie prowadzenia internetowych platform sprzedażowych <https://saturn.pl> oraz <https://mediamarkt.pl> umożliwiających konsumentom zawieranie umów na odległość ze spółkami prowadzącymi sklepy stacjonarne pod markami MediaMarkt i Saturn (od dnia 30 września 2018 r. jedynie pod marką Saturn) (dalej także: „Sprzedający”), z którymi Spółka jest powiązana kapitałowo oraz podmiotami trzecimi oferującymi usługi. Media Saturn Online Sp. z o.o. pełni funkcje związane z administrowaniem, utrzymywaniem i udostępnianiem ww. platform sprzedażowych, a także doradztwa teleinformatycznego, świadczenia usług marketingu internetowego, doradztwa w zakresie kreacji internetowych, dostarczania rozwiązań płatności elektronicznych, dostarczania rozwiązań w zakresie przewozu i dostawy towarów, dostarczania systemów powiadomień konsumentów poprzez SMS, MMS i email, dostarczania rozwiązań umożliwiających konsumentom zawieranie kredytów konsumenckich przez Internet. Wskazane usługi Spółka świadczy na rzecz spółek prowadzących sklepy stacjonarne ww. marek na mocy zawartych z nimi umów. Jak wynika z wyjaśnień złożonych przez Spółkę w piśmie z dnia 9 października 2017 r. treści zawarte na stronach <https://saturn.pl> oraz <https://mediamarkt.pl> tworzone są przez Media Saturn Online Sp. z o.o., która jest odpowiedzialna za redagowanie, modyfikacje i uzupełnianie informacji znajdujących się na stronach ww. platform sprzedażowych. Poszczególne spółki prowadzące sklepy stacjonarne, zawierające za ich pośrednictwem umowy sprzedaży nie mogą modyfikować informacji zamieszczonych na stronach internetowych administrowanych przez Media Saturn Online Sp. z o.o., a w szczególności nie mogą ingerować w treść regulaminów oraz ogólnych warunków umowy sprzedaży. Wyjątkiem jest możliwość udostępniania przez spółki prowadzące sklepy stacjonarne zaproszeń do zawarcia umów sprzedaży zawartych w ich materiałach reklamowych, jak również zaproszeń do zawarcia umów sprzedaży dotyczących towarów outletowych. Spółki prowadzące działalność pod markami MediaMarkt oraz Saturn upoważniły Media Saturn Online Sp. z o.o. do tworzenia treści na ww. platformach sprzedażowych na mocy zawartych ze Spółką umów.

### **Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

#### *Interes publiczny*

Prezes Urzędu, zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz. U. z 2018 r., poz. 798 ze zm. dalej jako: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów), podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach<sup>1</sup>. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym

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





działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie:

I.1. wprowadzania konsumentów w błąd co do zakresu uprawnień jakie przysługują konsumentowi w związku z okresem rozpatrywania reklamacji złożonej z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, a także co do obowiązków sprzedawcy wskazanych w treści art. 561<sup>5</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeksu cywilnego, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 2070 ze zm.), a tym samym godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

I.2. wprowadzania konsumentów w błąd co do okresu w jakim trwa odpowiedzialność sprzedawcy za wadliwy towar z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej zgodnie z treścią art. 568 § 1 i 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeksu cywilnego, oraz zakresu wad towarów stanowiących podstawę do skorzystania przez konsumentów z uprawnień wynikających z rękojmi za wady rzeczy sprzedanej wskazanych w art. 556<sup>1</sup> § 1 i 3 kodeksu cywilnego, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a tym samym godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Media Saturn Online Sp. z o.o. ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### *Przedsiębiorca*

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę zgodnie z przepisami ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2017 r. poz. 2168, 2290 i 2486 oraz z 2018 r. poz. 107 i 398, dalej również: „ustawa o swobodzie działalności gospodarczej” lub „usdg”), a także: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2, z wyłączeniem przepisów dotyczących koncentracji [trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 lit. c) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji]. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 usdg przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą w



rozumieniu usdg jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 usdg).

Z dniem 30 kwietnia 2018 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców. Zgodnie z art. 192 przepisów wprowadzających ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej z dnia 6 marca 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 650), straciła moc ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. Natomiast zgodnie z art. 196 ust. 1 tych przepisów, do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. 2018 r., poz. 646), stosuje się przepisy dotychczasowe. Niniejsze postępowanie zostało wszczęte 26 lutego 2018 r., a więc jeszcze przed wejściem w życie przepisów ustawy - Prawo przedsiębiorców, zatem zgodnie z art. 196 ust. 1 ww. przepisów wprowadzających ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej, zastosowanie nadal mają przepisy usdg.

Media Saturn Online Sp. z o.o. jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000403979 (Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy). Przedmiotem działalności Spółki jest m. in. działalność portali internetowych oraz pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej gdzie indziej niesklasyfikowana. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

*Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Zakończenie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, prowadzonego przed Prezesem Urzędu w drodze wydania decyzji zobowiązującej nie wymaga udowodnienia stosowania przez przedsiębiorcę zarzucanej mu praktyki. Wystarczające jest w tym przypadku jedynie uprawdopodobnienie jej stosowania. Oznacza to, iż wydanie decyzji zobowiązującej jest możliwe, gdy na podstawie informacji będących w posiadaniu Prezesa Urzędu możliwe jest ustalenie z dużą dozą



prawdopodobieństwa, iż zarzucana przedsiębiorcy praktyka miała miejsce.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą<sup>2</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa Urzędu, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów<sup>3</sup>. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes Urzędu i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie<sup>4</sup>.

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

- A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.
- B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.
- C. Uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

*Ad A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów*

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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę<sup>5</sup>. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów łącznie, a nadto Prezes Urzędu musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- zachowanie przedsiębiorcy,
- noszące znamiona sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami,
- godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Należy przyjąć, że „zachowanie sprzeczne z prawem” to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu

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

<sup>3</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99;

<sup>4</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

<sup>5</sup> M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681;



wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>6</sup>.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle natomiast przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (ust. 1). Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 (ust. 2). Z kolei stosownie do art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Natomiast art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zarzucona przedsiębiorcy nieuczciwa praktyka rynkowa podlega również ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z przepisem art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym za przeciętnego konsumenta uznaje się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

W przedmiotowej sprawie treść Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży oraz innych informacji stworzonych przez Spółkę i zamieszczonych na stronach internetowych [www.mediamarkt.pl](http://www.mediamarkt.pl) oraz [www.saturn.pl](http://www.saturn.pl) nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami oferty ww. sklepów internetowych oraz informacji

<sup>6</sup> por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwajki, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;



zamieszczonych w ich treści były różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

#### **Ad. pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji**

Prezes Urzędu ustalił, że w zamieszczonym przez Spółkę dnia 24.05.2017 r na stronie internetowej <https://saturn.pl> regulaminie oznaczonym jako „Ogólne warunki umowy sprzedaży”), oraz zamieszczonym przez Spółkę dnia 24.05.2017 r na stronie internetowej <https://mediamarkt.pl> regulaminie oznaczonym jako „Ogólne warunki umowy sprzedaży” zawarto postanowienie o treści:

***„Okres rozpatrywania reklamacji wynosi czternaście (14) dni roboczych liczonych od dnia otrzymania reklamowanego Towaru przez Sprzedającego, chyba że Sprzedający poinformuje Kupującego o konieczności przedłużenia tego terminu w przypadkach szczególnych, uzasadnionych np. koniecznością zebrania dodatkowej dokumentacji, informacji na temat przyczyn, lub okoliczności reklamacji. W takim przypadku z przyczyn niezależnych od Sprzedającego czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu.”*** – OWUS Saturn [https://saturn.pl/](https://saturn.pl) oraz OWUS MediaMarkt [https://mediamarkt.pl/](https://mediamarkt.pl) z 24.05.2017 r.

Postanowienie wskazane powyżej może wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie uprawnień, jakie przysługują konsumentom w związku z okresem rozpatrywania reklamacji złożonej przez konsumenta z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. Zgodnie z treścią art. 561<sup>5</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 1025, dalej także jako: „kodeks cywilny”): „Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione” w związku z powyższym Sprzedającym za pośrednictwem ww. stron internetowych, za których treść odpowiedzialna jest Media Saturn Online Sp. z o.o. nie przysługuje uprawnienie do jednostronnego wydłużenia terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Okres 14 dni powinien być liczony według dni kalendarzowych, a nie roboczych. Wskazane postanowienie może wprowadzać konsumentów w błąd co do zakresu przysługujących im uprawnień w ramach umów zawieranych ze Sprzedającymi za pośrednictwem ww. platform sprzedażowych, w zakresie uznania roszczeń konsumenta w terminie zawitym wskazanym w ustawie, jak również istnienia przyczyn umożliwiających przekroczenie tego terminu bez wywoływania skutków przewidzianych w ustawie co w skrajnych przypadkach może prowadzić do wyłączenia tych roszczeń w dalszej procedurze reklamacyjnej. Ponadto wskazane postanowienie jest niezgodne z treścią art. 561<sup>5</sup> kodeksu cywilnego również w tym zakresie, że przewiduje iż termin 14 dni na rozpatrzenie reklamacji liczy się „od dnia otrzymania reklamowanego Towaru przez Sprzedającego”, a nie od złożenia żądania: wymiany rzeczy, usunięcia wady lub też złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny. Podkreślenia wymaga, że dostarczenie towaru nie jest bezwzględnie konieczne dla skutecznego zgłoszenia reklamacji np. w przypadku kiedy konsumentowi wydano towar niekompletny.

Zgodnie z wyjaśnieniami udzielonymi przez Spółkę w toku postępowania to Spółka



odpowiada za tworzenie treści zawartych na ww. platformach sprzedażowych w tym za treść regulaminów i postanowień określających warunki zawierania umów sprzedaży, co oznacza, że konsumenci czerpią wiedzę na temat uprawnień przysługujących im w relacjach ze Sprzedającymi od Media Saturn Online Sp. z o.o., która to Spółka, jak wskazano powyżej, czerpie zysk z zawieranych za jej pośrednictwem umów sprzedaży pomiędzy Sprzedającymi a konsumentami. Powyższe może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a tym samym godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

### Ad. pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji

Prezes Urzędu ustalił, że na stronach internetowych <https://saturn.pl/reklamacje> oraz <https://mediamarkt.pl/reklamacje> prowadzonych przez Spółkę zamieszczone zostały informacje o następującej treści:

**„2. Reklamację z tytułu rękojmi: Reklamację produktu z tytułu rękojmi możesz zgłosić w ciągu 2 lat od daty sprzedaży, gdy stwierdzisz, że jest on uszkodzony, niekompletny, wadliwy lub niezgodny z opisem.”**

Terminy oraz zakres wad towaru uprawiających do zgłoszenia reklamacji z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej są uregulowane w kodeksie cywilnym w art. 568 § 1 oraz art. 556<sup>1</sup> § 3 kodeksu cywilnego. Zgodnie z treścią art. 568 § 1 kodeksu cywilnego konsument ma prawo do skorzystania z rękojmi, jeżeli wada produktu **została stwierdzona przed upływem 2 lat od wydania towaru**, a na zgłoszenie tej wady konsument ma rok od powzięcia informacji o wadzie. Może zdarzyć się, że wada towaru ujawni się pod koniec 24 miesiąca użytkowania, konsument ma prawo zgłosić wystąpienie tej wady już po upływie 2 lat od **wydania** towaru, a nie – jak wskazuje sprzedawca – w **ciągu 2 lat od sprzedaży**. Zamieszczenie informacji takiej treści na stronach internetowych, za pośrednictwem, których prowadzona jest sprzedaż może wprowadzać konsumentów w błąd co do zakresu przysługujących im uprawnień w ramach umów zawieranych ze Sprzedającymi (należy podkreślić, że to właśnie z treści zamieszczonych na ww. stronach internetowych konsumenci czerpią wiedzę na temat przysługujących im uprawnień w relacjach ze Sprzedającymi w zakresie zawieranych umów sprzedaży i wykorzystują zawarte na tych stronach internetowych druki zgłoszeń reklamacyjnych). Wskazane postanowienie może wprowadzać konsumentów w błąd co do zakresu przysługujących im uprawnień w ramach umów zawieranych ze Sprzedającymi za pośrednictwem ww. platform sprzedażowych, w zakresie uznania roszczeń konsumenta w terminie przewidzianym w ustawie, a tym samym może spowodować, że konsument podejmie decyzję dot. umowy której inaczej by nie podjął tj. zaniecha dochodzenia roszczeń przysługujących mu z ww. tytułu. Ponadto treść wskazanej informacji zamieszczonej na ww. stronach internetowych jest niewystarczająca ponieważ zgodnie art. 556<sup>1</sup> § 1 i 3 kodeksu cywilnego, który zawiera wyliczenie wad rzeczy stanowiących podstawę do skorzystania przez konsumentów z uprawnień wynikających z rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, sprzedający odpowiada z tytułu rękojmi także w przypadku kiedy towar nie ma właściwości tego rodzaju, który powinien mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia oraz z powodu wad powstałych w związku z nieprawidłowym jej zamontowaniem i uruchomieniem, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy. Pominięcie w treści informacji kierowanej do konsumenta podstaw do korzystania z uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa



może spowodować, że konsument podejmie decyzję dot. umowy której inaczej by nie podjął tj. zaniecha dochodzenia przysługujących mu roszczeń.

Powyższe może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 3 pkt 3 i 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a tym samym godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że uprawdopodobniono stosowanie przez Media Saturn Online Sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.**

*Ad B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków*

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym<sup>7</sup>.

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, Spółka już w pierwszym piśmie w sprawie z dnia 28 marca 2018 r. wyraziła wolę dokonania stosownych zmian, doprecyzowując swoje zobowiązanie w pismach z dnia 26 czerwca 2018 r. lipca 2018 r. oraz 7 września 2018 r., 28 listopada 2018 r. oraz 13 grudnia 2018 r. zobowiązując się ostatecznie do:

1. zmiany Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży sklepu internetowego prowadzonego pod adresem <https://mediamarkt.pl> – w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – poprzez wprowadzenie zmiany w pkt 8 („REKOJMIA ZA WADY”) OWUS MediaMarkt polegającej na dodaniu postanowienia o treści:

*„Sprzedający odpowiada wobec Kupującego z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Kupującemu”*

1.1. Wobec powyższego zmienione postanowienia pkt 8 OWUS MediaMarkt otrzymają brzmienie:

*„Sprzedający odpowiada wobec Kupującego z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Kupującemu. Jeżeli Kupującym jest Konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania Towaru, to domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Kupującego”*

1.2. zmiany Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży sklepu internetowego prowadzonego pod adresem <https://mediamarkt.pl> – w terminie 14 dni od wydania od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – poprzez wprowadzenie zmiany w pkt 21 („REKOJMIA ZA WADY”) OWUS MediaMarkt polegającej na dodaniu postanowienia o treści:

*"21. Okres rozpatrywania reklamacji złożonej przez Kupującego wynosi czternaście (14) dni liczonych od dnia złożenia przez Kupującego reklamacji Sprzedającemu"*

<sup>7</sup> M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, op. cit., s. 681-682;

1.3. Wobec czego zmienione zapisy pkt 21 OWUS MediaMarkt otrzymają brzmienie:

*"21 Okres rozpatrywania reklamacji złożonej przez Kupującego wynosi czternaście (14) dni liczonych od dnia złożenia przez Kupującego reklamacji Sprzedającemu"*

"1.4. usunięcia ze strony <https://mediamarkt.pl> nieaktualnych wzorców formularzy zgłoszenia reklamacji – w terminie 14 dni o uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

2. Wystosowania w terminie czternastu (14) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – do konsumentów, którzy w okresie od dnia 24 maja 2017 r. do dnia wydania niniejszej decyzji, dokonali akceptacji OWUS MediaMarkt lub OWUS Saturn, wiadomości e-mail z informacją o wprowadzonych zmianach, o których mowa w pkt 1-1.4 wraz z dodatkowym pouczeniem o przysługujących tym konsumentom uprawnieniach wynikających z rękojmi za wady rzeczy sprzedanej i sposobu rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, o treści:

*„Szanowni Państwo,*

*Zgodnie z wydaną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją zobowiązującą uprawdopodobniającą stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nr RŁO 1/2019 z dnia 8 lutego 2019 r. Media Saturn Online Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, informuje iż dokonała zmian Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży, w ten sposób, że pkt 8 i pkt 21 otrzymują brzmienie:*

***„RĘKOJMIA ZA WADY***

*„8. Sprzedający odpowiada wobec Kupującego z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Towaru Kupującemu. Jeżeli Kupującym jest Konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania Towaru, to domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Kupującego.”*

*„21. Okres rozpatrywania reklamacji złożonej przez Kupującego wynosi czternaście (14) dni liczonych od dnia złożenia przez Kupującego reklamacji Sprzedającemu"*

*Pragniemy zwrócić Państwa uwagę, że okres rękojmi trwa dwa lata od dnia wydania zakupionego towaru. Każda reklamacja składana przez konsumenta rozpatrywana jest w terminie czternastu dni. W przypadku, gdy sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie zostało uznane za uzasadnione.*

*W celu naprawienia ewentualnej szkody wynikającej z uprawdopodobnionego stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Spółka zobowiązała się do udzielenia konsumentom, którzy spełniają warunki określone poniżej, rekompensaty w postaci Karty podarunkowej o wartości dwustu (200) zł brutto. Do Karty podarunkowej stosuje się Regulamin Kart podarunkowych znajdujący się na stronie (...). Konsumentowi nie przysługuje prawo do otrzymania ekwiwalentu pieniężnego w wysokości środków na Karcie podarunkowej. W razie wątpliwości Konsument będzie miał prawo do zwrócenia się do Media Saturn Online Sp. z o.o. o wyjaśnienie zasad korzystania z Karty podarunkowej, bądź złożenie reklamacji w tym zakresie.*

*Rekompensata zostanie udzielona Konsumentowi, który spełnia poniższe warunki:*

*- W okresie od dnia 24 maja 2017 r. do dnia dokonania zmian kwestionowanych przez Prezesa UOKiK zapisów OWUS, zawarł umowę sprzedaży na odległość, za pośrednictwem sklepu internetowego [mediamarkt.pl](https://mediamarkt.pl) oraz (dawniej) [saturn.pl](https://saturn.pl) oraz zaakceptował warunki OWUS MediaMarkt albo (dawniej) OWUS Saturn oraz zaakceptował warunki OWUS, oraz*





- w okresie od dnia 24 maja 2017 r. do dnia dokonania zmian kwestionowanych przez Prezesa UOKiK zapisów OWUS skutecznie złożył za pośrednictwem Media Saturn Online Sp. z o.o. lub w sklepie stacjonarnym reklamację z tytułu rękojmi na zakupione towary (z wyłączeniem usług), oraz

- ww. reklamacja została przez Sprzedającego rozpatrzona negatywnie po przekroczeniu ustawowego terminu do ustosunkowania się – czternastu (14) dni, oraz

- złożył w terminie trzech (3) miesięcy od uprawomocnienia się ww. decyzji zobowiązującej tj. do dnia ... , oświadczenie o podstawie przyznania rekompensaty i wyrażeniu zgody na jej otrzymanie. Oświadczenie należy przesłać na adres e-mail (...), oraz

- został pozytywnie zweryfikowany przez Zespół Media Saturn Online pod kątem spełnienia powyższych kryteriów. Termin weryfikacji to czternaście (14) dni.

Uzyskanie rekompensaty nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumenta do dochodzenia na drodze cywilnoprawnej dalej idących roszczeń.

Z poważaniem

.....”

3. umieszczenia na głównej stronie internetowej <https://www.mediamarkt.pl> oraz na głównej stronie internetowej <https://www.saturn.pl>, w bocznym panelu – w terminie czternastu (14) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji – przez okres trzech (3) miesięcy, tj. przez okres, w trakcie którego konsumenci mogą złożyć oświadczenie o wydaniu rekompensaty, z zachowaniem warunków opisanych powyżej, zostanie zamieszczony odnośnik do oświadczenia o poniższej treści oraz linka przekierowującego do treści decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także jako: „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”):

„Szanowni Państwo

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, iż Media Saturn Online Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, mogła dopuścić się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na wprowadzaniu konsumentów w błąd odnośnie uprawnień z tytułu rękojmi (okres trwania) oraz sposobu rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi.

W związku z czym, Spółka wyraziła gotowość współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz przedstawiła wyjaśnienia i możliwe rozwiązania sytuacji. W konsekwencji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 8 lutego 2019 r. wydał decyzję zobowiązującą o numerze RŁO 1/2019.

Spółka pragnie poinformować, że zobowiązała się do udzielenia rekompensaty konsumentom, którzy spełniają warunki określone w ww. decyzji, w postaci Karty podarunkowej o wartości dwieście (200) zł brutto. Do Karty podarunkowej stosuje się regulamin Kart podarunkowych, znajdujący się na stronie (...). Konsumentowi nie przysługuje prawo do otrzymania ekwiwalentu pieniężnego w wysokości środków na Karcie podarunkowej. W razie wątpliwości Konsument będzie miał prawo zwrócenia do Media Saturn Online Sp. z o.o. o wyjaśnienie zasad korzystania z Karty podarunkowej, bądź złożenia reklamacji w tym zakresie. Uzyskanie rekompensaty nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Konsumenta do dochodzenia na drodze cywilnoprawnej dalej idących roszczeń.

Szczegółowe warunki udzielenia rekompensaty zostaną przekazane Konsumentom w odrębnej wiadomości (w tym e-mail).”



4. Spółka poinformuje – w terminie trzydziestu (30) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – spółek będących Sprzedającymi w rozumieniu OWUS MediaMarkt oraz OWUS Saturn, o treści decyzji, w tym obowiązku zapoznania ze zmienionymi OWUS MediaMarkt.

5. Spółka usunie skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wskazanych w pkt I. 1 i 2 poprzez:

5.1. Wydanie konsumentom, którzy w okresie od dnia 24 maja 2017 r. do dnia wydania niniejszej decyzji, zawarli umowę sprzedaży na odległość, za pośrednictwem sklepu internetowego <https://www.mediamarkt.pl> lub <https://www.saturn.pl> oraz zaakceptowali warunki OWUS danego sklepu internetowego, oraz złożyli od dnia 24 maja 2017 r. dokonania przez Media Saturn Online Sp. z o.o. zmian wskazanych w pkt 1 – 1.4. niniejszej decyzji, reklamację z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej na zakupione za pośrednictwem któregoś z ww. sklepów towary (z wyłączeniem usług), która to reklamacja została przez Sprzedającego w rozumieniu OWUS MediaMarkt lub OWUS Saturn rozpatrzona negatywnie po przekroczeniu ustawowego terminu do ustosunkowania się – czternastu (14) dni rekompensaty w postaci Karty podarunkowej MediaMarkt lub Karty podarunkowej Saturn (w zależności w której sieci sprzedaży konsument dokonał zakupu) o wartości dwieście (200) złotych brutto,

5.2. W stosunku do konsumentów wskazanych w pkt 5.1. wystosowana zostanie w terminie czternastu (14) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – informacja o rekompensacie oraz zasadach jej przyznawania. Informacje te zostaną przesłane wraz e-mailem o zmianach w OWUS, wskazanym w pkt 2,

5.3. Spółka zamieści na głównej stronie internetowej [www.mediamarkt.pl](http://www.mediamarkt.pl) oraz [www.saturn.pl](http://www.saturn.pl), w bocznym panelu – w terminie czternastu (14) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – odnośnika do informacji o rekompensacie oraz zasadach jej przyznawania. Informacje te zostaną umieszczone wraz z informacją o wydanej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o której mowa w pkt 3 oraz wraz z treścią decyzji Prezesa UOKiK,

5.4. Podstawą wydania rekompensaty jest złożenie przez konsumenta, o którym mowa w pkt 5.1., w terminie trzech (3) miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, oświadczenia przesłanego na wskazany przez Media Saturn Online Sp. z o.o. adres e-mail o podstawie przyznania rekompensaty i zgody na jej otrzymanie, jak również wyrażenia przez niego zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w tym celu, przy czym wydanie rekompensaty nastąpi niezwłocznie po pozytywnym zweryfikowaniu przez Media Saturn Online Sp. z o.o. spełnienia ww. kryteriów.

*Ad C. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.*

Wobec faktu złożenia przez Spółkę stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przez Przedsiębiorcę przedstawionym. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami. Praktyka Przedsiębiorcy mogła prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta. Usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje zatem rekompensatę publiczną w postaci wskazanej w sentencji decyzji.

Zobowiązanie w tym zakresie stanowi realne przysporzenie na rzecz konsumentów,



którzy ponieśli straty w związku z praktyką Spółki, ponadto skorzystanie przez konsumenta z ww. rekompensaty w żaden sposób nie wyłącza ani nie ogranicza możliwości dochodzenia przez konsumentów roszczeń w stosunku do podmiotów prowadzących sprzedaż za pośrednictwem stron internetowych za których treść Spółka odpowiada. Przyniesienie to prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnych korzyści przez tych konsumentów. Spółka w piśmie z dnia 12 lipca 2018 r. wskazała, że kwota rekompensaty w wysokości 200.00 zł (dwieście złotych) brutto jest szacowaną kwotą kosztów, jakie konsument może ponieść w związku ze złożeniem reklamacji. Na koszty te składa się: koszt korespondencji i znaczków pocztowych, koszt połączeń telefonicznych oraz koszty poniesione przez konsumenta w związku z przejazdami do sklepu stacjonarnego będącego własnością podmiotu z którym konsument zawarł umowę sprzedaży.

Publikacja sentencji decyzji Prezesa Urzędu oraz oświadczenia Spółki na stronach internetowych administrowanych przez Przedsiębiorcę pozwoli na dotarcie stosownej informacji do szerokiej grupy konsumentów, co zwiększy ich świadomość prawną w zakresie przysługujących im uprawnień. Przedsiębiorca świadczy usługi przede wszystkim wobec podmiotów prowadzących sprzedaż towarów za pośrednictwem internetu w związku z czym konsumenci często odwiedzają strony internetowe za których treść Przedsiębiorca odpowiada. Dlatego publikacja sentencji decyzji Prezesa Urzędu oraz publikacja oświadczenia na stronie internetowej Spółki przez okres 3 miesięcy od daty uprawnomocnienia się decyzji została uznana za wystarczającą.

Dokonanie stosownych zmian w treści informacji zamieszczonych przez Spółkę na stronach internetowych [www.mediamarkt.pl](http://www.mediamarkt.pl) oraz [www.saturn.pl](http://www.saturn.pl) będzie korzystna dla konsumentów, ponieważ w jej konsekwencji zmienione zostaną zasady rozpatrywania roszczeń z tytułu rękojmi przez wszystkie podmioty działające pod markami „MediaMarkt” oraz „Saturn” prowadzące sprzedaż towarów za pośrednictwem ww. stron internetowych.

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego. W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes Urzędu zdecydował się zaakceptować zobowiązanie Przedsiębiorcy.

### **Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.**

#### ***Ad II. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania***

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Spółka powinna zatem złożyć Prezesowi Urzędu informacje o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez:

1. przekazanie, w terminie do dnia 1 maja 2019 r.:

- a) zmienionego wzorca umownego pn. Ogólne Warunki Umowy Sprzedaży sklepu internetowego prowadzonego pod adresem <https://mediamarkt.pl> oraz daty od której zmieniony wzorzec został wprowadzony do obrotu.

2. przekazanie, w terminie 1 miesiąca od uprawnomocnienia się niniejszej decyzji:

- a) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw.

zrzuty ekranu ze strony internetowej [www.mediamarkt.pl](http://www.mediamarkt.pl) oraz ze strony internetowej [www.saturn.pl](http://www.saturn.pl) zawierających odnośnik do sentencji decyzji oraz link do oświadczenia wskazanego w pkt I.3 niniejszej decyzji, a także zrzuty ekranu z ww. stron internetowych z oświadczeniem z dnia zamieszczenia ich na stronie, a ponadto potwierdzonych za zgodność z oryginałem wydruków zrzutów ekranu z ww. stron internetowych prezentujących sposób opublikowania decyzji i oświadczenia

### 3. Przekazanie w terminie do dnia 1 sierpnia 2019 r.

- a) informacji o liczbie konsumentów, którzy otrzymali za pomocą poczty elektronicznej od Media Saturn Online Sp. z o.o. informacje wskazane w pkt 2 niniejszej decyzji
- b) informacji o liczbie konsumentów, którzy do dnia 30 czerwca 2019 r. uzyskali od Media Saturn Online Sp. z o.o. rekompensatę wskazaną w pkt I 5.1. niniejszej decyzji wraz z zaanonimizowanymi potwierdzeniami przyznania rekompensaty.
- c) informacji o liczbie konsumentów, których oświadczenia złożone do dnia 30 czerwca 2019 r. zostały negatywnie zweryfikowane i którym w związku z tym odmówiono przyznania rekompensaty, oraz przekazanie 10 przykładowych rozstrzygnięć w tym zakresie.
- d) przekazania dowodów potwierdzających poinformowanie w terminie wskazanym w pkt I 4. niniejszej decyzji spółek będących Sprzedającymi w rozumieniu OWUS MediaMarkt o treści decyzji, w tym obowiązku zapoznania ze zmienionymi OWUS MediaMarkt.

Wyznaczone na złożenie informacji terminy są zdaniem Prezesa Urzędu wystarczające do wykonania nałożonego obowiązku.

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

#### POUCZENIE

Jednocześnie poucza się, że na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r., poz. 1360) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2018 r., poz. 300) odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 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.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 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, § 2, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona



zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego

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.

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*

Tomasz Dec

