



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

Aleja Piłsudskiego 8
90-051 Łódź, P - 73
Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12
E-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO/61-19/05/MN/.....

Łódź, dnia 30 maja 2005 r.

DECYZJA Nr RŁO 20/2005

Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 i Nr 170, poz. 1652 oraz z 2004 r. Nr 93, poz. 891 i Nr 96, poz. 959) - zwanej dalej „ustawą o okik” oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2002 r. Nr 18, poz. 172 oraz z 2003 r. Nr 6, poz. 68), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Romualdowi Piotrowi Nowakowi zam. w Promnicach przy ul. Południowej 27, prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą VALOROUS z siedzibą w Promnicach przy ul. Południowej 33, zarejestrowanemu w prowadzonej przez Wójta Gminy w Czerwonaku ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 2991

działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 ww. ustawy:

bezprawne, godzące w interesy konsumentów działanie przedsiębiorcy polegające na niezgodnym z art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z 2003 r. Nr 84, poz. 774 i Nr 188, poz. 1837 oraz z 2004 r. Nr 96, poz. 959 i Nr 116, poz. 1204) określeniu terminu odstąpienia od umowy zawartej na odległość poprzez umieszczenie na stronie internetowej www.krzesla-sklep.pl, za pośrednictwem której ww. przedsiębiorca świadczy usługi drogą elektroniczną, oferując do sprzedaży meble, w punkcie 16 „Regulaminu sklepu” postanowienia o następującej treści „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w ciągu 10 dni od złożenia zamówienia.”

i stwierdza jej zaniechanie z dniem 21 kwietnia 2005 r.

Uzasadnienie

W dniach od 18 stycznia 2005 r. do 15 marca 2005 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „Prezes Urzędu”) przeprowadził kontrolę zachowań rynkowych przedsiębiorców na rynku detalicznej sprzedaży internetowej pod kątem przestrzegania przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z 2004 r. Nr 96, poz. 959 i Nr 173, poz. 1808) - zwana dalej „ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną” oraz ustawy z dnia

2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z 2003 r. Nr 84, poz. 774 i Nr 188, poz. 1837 oraz z 2004 r. Nr 96, poz. 959 i Nr 116, poz. 1204) – zwana dalej „ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów (...)”.

W toku kontroli ustalono, iż przedsiębiorca – Romuald Piotr Nowak zam. w Promnicach przy ul. Południowej 27, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą VALOROUS z siedzibą w Promnicach przy ul. Południowej 33, zarejestrowany w prowadzonej przez Wójta Gminy w Czerwonaku ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 2991 (dalej „Romuald Nowak”), za pośrednictwem strony internetowej www.krzesla-sklep.pl świadczy usługi drogą elektroniczną oferując do sprzedaży meble.

Na ww. stronie internetowej w punkcie 16 „Regulaminu sklepu” Romuald Nowak umieścił postanowienie o następującej treści „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w ciągu 10 dni od złożenia zamówienia” (k. 5). Zapis ten jest sprzeczny z art. 10 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), który stanowi, iż termin dziesięciodniowy, w którym konsument może odstąpić od umowy liczy się od dnia wydania rzeczy. Prezes Urzędu uznał ww. zachowanie za naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem Nr 1/61-19/05 z dnia 4 kwietnia 2005 r. (k. 1) Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Romualda Nowaka praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu przedsiębiorcy polegającym na niezgodnym z art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z 2003 r. Nr 84, poz. 774 i Nr 188, poz. 1837 oraz z 2004 r. Nr 96, poz. 959 i Nr 116, poz. 1204) określeniu terminu odstąpienia od umowy zawartej na odległość poprzez umieszczenie na stronie internetowej www.krzesla-sklep.pl, za pośrednictwem której ww. przedsiębiorca świadczy usługi drogą elektroniczną, oferując do sprzedaży meble, w punkcie 16 „Regulaminu sklepu” postanowienia o następującej treści „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w ciągu 10 dni od złożenia zamówienia.”

co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 cytowanej wyżej ustawy o okik.

W odpowiedzi na zawiadomienie z dnia 4 kwietnia 2005 r. o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (k. 2) w piśmie z dnia 21 kwietnia 2005 r. Romuald Nowak poinformował, iż wprowadził zmiany w „Regulaminie sklepu”, na dowód czego przedstawił wydruk ze strony internetowej www.krzesla-sklep.pl z dnia 21 kwietnia 2005 r. (k.10-11). Dotychczasowe postanowienie pkt 16 „Regulaminu sklepu” o możliwości zwrotu towarów w ciągu 10 dni od złożenia zamówienia otrzymało następujące brzmienie: „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w ciągu 10 dni od dnia wydania towaru” (k.11).

Prezes Urzędu ustalił co następuje:

W toku postępowania ustalono, iż przedsiębiorca – Romuald Nowak za pośrednictwem strony internetowej www.krzesla-sklep.pl oferuje do sprzedaży meble. Na ww. stronie internetowej prezentuje towary oraz określa warunki i sposób składania zamówienia. Oferta skierowana jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców

dokonujących zakupu celem dalszej odsprzedaży. Przedsiębiorca okazuje w ten sposób zamiar kontraktowania poprzez propozycję zawarcia umowy skierowaną do użytkownika internetu, który trafi na stronę internetową www.krzesla-sklep.pl. Warunkiem dokonania zakupu jest prawidłowe wypełnienie dostępnego na stronie formularza zamówienia poprzez zaznaczenie zamawianego towaru, ilości zamawianych sztuk oraz podanie danych teleadresowych identyfikujących osobę składającą zamówienie. Wypełniony formularz, przesłany do sprzedawcy za pośrednictwem internetu, po potwierdzeniu złożonego zamówienia, jest podstawą do przygotowania i wysłania towarów pod wskazany w zamówieniu adres.

W zależności od gabarytów towar dostarczany jest przesyłką kurierską lub za pośrednictwem Poczty Polskiej. Koszty dostawy towaru obciążają zamawiającego, chyba że wartość zamówienia przekracza określoną w „Regulaminie sklepu” kwotę (wówczas koszty dostawy ponosi sprzedający). Osoby składające zamówienie mogą przelać pieniądze na konto bankowe sklepu lub zapłacić za zamówione meble przy ich odbiorze. Cechą charakterystyczną opisanej procedury jest brak jednoczesnej obecności stron przy zawieraniu umowy, wywołany okolicznością wykorzystania technik komunikowania się na odległość. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą, gdy adresat oferty złoży oferentowi oświadczenie woli o przyjęciu przedstawionej mu oferty.

Na stronie internetowej www.krzesla-sklep.pl Romuald Nowak w punkcie 16 „Regulaminu sklepu” umieścił postanowienie o następującej treści „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w ciągu 10 dni od złożenia zamówienia.” (k. 5).

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezadresowanego lub zaadresowanego, listu seryjnego w postaci drukowanej lub elektronicznej, reklamy prasowej z wydrukowanym formularzem zamówienia, reklamy w postaci elektronicznej, katalogu, telefonu, telefaksu, radia, telewizji, automatycznego urządzenia wywołującego, wizjofonu, wideotekstu, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej, w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, są umowami zawieranymi na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

W art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) ustawodawca zagwarantował konsumentom dziesięciodniowy termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Zgodnie z art. 10 ust. 1 ww. ustawy termin ten w przypadku zakupu rzeczy liczy się od dnia jej wydania.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Art. 23a ust. 1 ustawy o okik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Przesłankami zaistnienia zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) naruszające zbiorowy interes konsumentów.

Prezes Urzędu stwierdza stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w przypadku łącznego spełnienia ww. przesłanek.

Ad. 1:

Jak wskazano na wstępie Romuald Nowak prowadzi działalność pod firmą VALOROUS z siedzibą w Promnicach przy ul. Południowej 33 i jest zarejestrowany w prowadzonej przez Wójta Gminy w Czerwonaku ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 2991 (k. 6). Zgodnie z wpisem do ewidencji działalność gospodarczej przedmiotem działalności gospodarczej Romualda Nowaka jest pozostała sprzedaż hurtowa wyspecjalizowana. W toku postępowania wyjaśniającego w piśmie z dnia 10 lutego 2005 r. (k. 4) przedsiębiorca oświadczył, iż prowadzony przez niego sklep internetowy ma charakter uniwersalny i powstał z myślą zarówno o klientach instytucjonalnych, jak i indywidualnych.

W związku z powyższym Prezes Urzędu ustalił, iż Romuald Nowak jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o okik.

Tym samym pierwsza przesłanka została spełniona.

Ad. 2 :

Na mocy art. 23a ustawy o okik zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed bezprawnymi działaniami przedsiębiorcy. W Małej Encyklopedii Prawa bezprawność została zdefiniowana jako niezgodność z jakimkolwiek obowiązującym przepisem prawa (Mała Encyklopedia Prawa, PWN, Warszawa 1980, s. 46 i 47). Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Istotnym jest również fakt, iż bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Prezes Urzędu ustalił, iż umowy zawierane przez Romualda Nowaka z konsumentami – użytkownikami internetu odpowiadają definicji art. 6 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) i są umowami zawieranymi na odległość. Cechą charakterystyczną ww. umów jest brak jednoczesnej obecności stron umowy przy ich zawieraniu i wykorzystanie środków komunikowania się na odległość. W stosunku do takich umów obowiązują regulacje zawarte w rozdziale 2 ww. ustawy dotyczące, m.in. kwestii odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość.

Zachowanie Romualda Nowaka polegające na umieszczeniu na stronie internetowej www.krzesla-sklep.pl za pośrednictwem której świadczy on usługi drogą elektroniczną, w punkcie 16 „Regulaminu sklepu” postanowienia o następującej treści „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w ciągu 10 dni od złożenia zamówienia.” (k. 5) jest niezgodne z art. 10 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), a tym samym jest bezprawne.

Prawo odstąpienia od umowy jest głównym instrumentem ochronnym dla konsumenta zawierającego umowę na odległość. Umożliwia ono zwrot zakupionego towaru bez żadnych negatywnych dla niego skutków. Ma to istotne znaczenie w związku z faktem, iż w przypadku umów zawieranych bez jednoczesnej obecności obu stron, znacznie ograniczona jest możliwość zapoznania się konsumenta z przedmiotem świadczenia. W razie odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), umowa uważana jest za niezawartą, a to co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot ten powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Art. 10 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) stanowi, iż termin odstąpienia od umowy liczy się od dnia wydania rzeczy. Oznacza to, iż w ciągu dziesięciu dni od otrzymania zamówionego towaru konsument ma prawo zapoznać się z przedmiotem świadczenia i podjąć ewentualną decyzję o odstąpieniu od zawartej umowy. Zachowanie Romualda Nowaka polegające na określeniu w punkcie 16 „Regulaminu sklepu”, iż dziesięciodniowy termin odstąpienia od umowy biegnie od daty złożenia zamówienia mogło niejednokrotnie pozbawić konsumenta możliwości zwrotu zakupionego towaru. W punkcie 12 „Regulaminu sklepu” Romuald Nowak określił bowiem, iż termin realizacji

zamówienia wynosi 2-3 dni dla przedmiotów z wyprzedaży, do 14 dni roboczych dla krzeseł i stolików oraz do 21 dni roboczych dla foteli ze skóry (k. 5). Ponadto uzależnienie biegu terminu odstąpienia od umowy od daty złożenia zamówienia stawiało konsumenta w niekorzystnej sytuacji w przypadku opóźnień w realizacji zamówienia leżących zarówno po stronie Romualda Nowaka, jak i przedsiębiorców z nim współpracujących w zakresie dostawy towarów (firmy kurierskiej lub Poczty Polskiej). W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż zachowanie Romualda Nowaka w sposób oczywisty godziło w interesy konsumenta.

Tym samym druga przesłanka została spełniona.

Ad.3 :

Każde działanie bezprawne w ramach danego stosunku prawnego godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przepisy prawa o charakterze bezwzględnie obowiązującym wprowadzono bowiem do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na szczególną ochronę.

Osobami dokonującymi zakupu butów za pośrednictwem strony internetowej www.krzesla-sklep.pl mogli być zarówno konsumenci (zgodnie z art. 22¹ Kodeksu Cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą), jak i osoby prowadzące działalność gospodarczą.

Przepisy ustawy o okik nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia z takim interesem, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, czyli są powszechne. W przedmiotowej sprawie za taką zbiorowość należy uznać zarówno konsumentów, którzy dokonali już zakupu za pośrednictwem strony internetowej www.krzesla-sklep.pl, jak i wszystkich potencjalnych konsumentów - użytkowników internetu, którzy są lub będą zainteresowani zamówieniem któregośkolwiek z towarów, prezentowanych na ww. stronie internetowej. Powszechny charakter usług świadczonych przez Romualda Nowaka drogą elektroniczną potwierdza fakt, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów, co oznacza naruszenie interesu publicznego.

Tym samym trzecia przesłanka została spełniona.

Prezes Urzędu uznał, że działania przedsiębiorcy – Romualda Nowaka nosiły znamiona bezprawności i godziły w zbiorowe interesy konsumentów. Dlatego też należało je uznać za wypełniające wszystkie przesłanki praktyki opisanej w art. 23 a ust. 1 ustawy o okik.

Wprowadzone z dniem 21 kwietnia 2005 r. zmiany na stronie internetowej www.krzesla-sklep.pl polegają na zastąpieniu kwestionowanego przez Prezesa Urzędu zapisu „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w ciągu 10 dni od złożenia zamówienia” postanowieniem o treści: „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w ciągu 10 dni od dnia wydania towaru”.

W związku z powyższym Prezes Urzędu stwierdził, iż Romuald Nowak uregulował kwestię terminu odstąpienia od umowy zawartej na odległość w sposób zgodny z art. 10 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).

Prezes Urzędu uznał dowody odstąpienia od praktyk za przekonujące i wiarygodne i stwierdził zaniechanie stosowania zarzuczanych praktyk z dniem 21 kwietnia 2005 r. Jest to data umieszczona na wydruku ze strony internetowej www.krzesla-sklep.pl zawierającym naniesioną przez Romualda Nowaka ww. zmianę.

Wobec stwierdzenia zaistnienia praktyki, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o okik i stwierdzenia jej zaniechania Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o okik w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatury w Łodzi.

*Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów*

Dyrektor Delegatury

Iwona BIELSKA

Otrzymuje:

Romuald Piotr Nowak
VALOROUS
ul. Południowa 27
62-005 Owińska