



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KRAKOWIE**

L.dz. RKR-61-34/05/JL- 4 /05

Kraków, dn. 15 kwietnia 2005 r.

DECYZJA nr RKR - 27 /2005

Na podstawie art. 23e ust 1 i 2 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. nr 86, poz. 804 z późn. zm.), 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. nr 18, poz. 172), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez AJM Partner Conrad Electronic Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, polegającą na naruszeniu udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, przy rozpowszechnianiu treści oraz mechanizmów obsługujących transakcje kupna – sprzedaży, umieszczonych na stronach internetowych przedsiębiorcy, poprzez:

1. Brak informacji o numerze rejestru i organie prowadzącym rejestr, do którego spółka jest wpisana – wymóg z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22, poz. 271 ze zm.).
2. Niepełną informację o prawie odstąpienia od umowy – zgodnie z art. 7 ust. 1 oraz art. 10 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).
3. Brak informacji o terminie, w jakim wiąże oferta lub informacja o cenie – wymóg z art. 9 ust. 1 pkt 8 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).
4. Brak informacji o sposobie składania reklamacji – wymóg z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).
5. Brak określenia sposobów rozstrzygania reklamacji – wymóg z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.).
6. Brak określenia terminu odpowiedzi na reklamacje – wymóg z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie jej stosowania.

Uzasadnienie

Na przestrzeni sierpnia 2004 r. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził akcję monitorowania polskich witryn internetowych.

Badanie to zostało ukierunkowane na weryfikację stopnia zgodności rozpowszechnianych treści oraz mechanizmów obsługujących transakcje kupna – sprzedaży, umieszczonych na stronach internetowych, z przepisami prawnymi regulującymi świadczenia na odległość wykonywane z udziałem konsumentów, w szczególności z ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.).

Wyniki monitoringu wskazały, iż strona internetowa AJM Partner Conrad Electronic Sp. z o.o. nie spełnia wymogów powołanych wyżej ustaw.

Na podstawie upoważnienia Prezesa UOKiK, w dniu 21.02.2005 r. zostało wszczęte postępowanie w sprawie stosowania przez spółkę AJM praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, przy rozpowszechnianiu treści oraz mechanizmów obsługujących transakcje kupna – sprzedaży, umieszczonych na stronach internetowych przedsiębiorcy, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).

W wezwaniu wystosowanym do Spółki wskazano 6 naruszeń przepisów ww. ustaw, tj.:

1. Brak informacji o numerze rejestru i organu prowadzącego rejestr, do którego spółka jest wpisana – wymóg z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumenta (...)
2. Niepełna informacja o prawie odstąpienia od umowy – zgodnie z art. 7 ust. 1 oraz art. 10 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). Na stronie znajduje się informacja, że *„zwrotom nie podlegają: kasety audio-video, baterie akumulatory, książki, software, półprzewodniki i tym podobne elementy elektroniczne, urządzenia oświetleniowe, złożone zestawy do montażu oraz zamówienia specjalne (części zamienne itp.)”*. A jak stanowi art. 10 ust. 1 stanowi, że *„jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia do umowy nie przysługuje konsumentowi w wypadkach: (...)*
 - *dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisany na nośnikach programów komputerowych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania,*
 - *świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą”*.
3. Brak informacji o terminie, w jakim wiąże oferta lub informacja o cenie – wymóg z art. 9 ust. 1 pkt 8 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).
4. Brak informacji o sposobie składania reklamacji – wymóg z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).
5. Nie określono sposobów rozstrzygania reklamacji – wymóg z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. Nie określono terminu odpowiedzi na reklamacje – wymóg z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

W dniu 22 marca 2005 r. wpłynęło do tut. Urzędu pismo Spółki AJM, informujące o dokonaniu weryfikacji witryny internetowej zgodnie z powołanymi przez Urząd przepisami, a jako załącznik przekazano treść nowego Regulaminu sprzedaży sklepu internetowego.

Obecne informacje, umieszczone na stronie internetowej www.conrad.pl - uzupełnione w sposób wskazany przez Urząd - odpowiadają obowiązującym przepisom prawa.

Jak stanowi art. 23e ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...), w przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W myśl art. 23a ustawy, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Nie ulega wątpliwości, iż Spółka, przy rozpowszechnianiu treści oraz mechanizmów obsługujących transakcje kupna - sprzedaży, umieszczonej na stronie internetowej, naruszyła obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zatem została spełniona pierwsza przesłanka z przepisu art. 23e. Jednocześnie, po pierwszym wezwaniu Prezesa Urzędu do zajęcia stanowiska w sprawie postawionego zarzutu, podjęła stosowne działania, w wyniku których aktualna zawartość witryny internetowej zgodna jest z wymogami prawa – spełniając tym samym drugą przesłankę z art. 23e. Tym samym wydanie przedmiotowej decyzji jest uzasadnione.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono, jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie (...), w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Krakowie, 31-011 Kraków, pl. Szczepański 5, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury w Krakowie
Barbara du Vall

Otrzymuje:

AJM Partner Conrad Electronic Sp. z o.o.
ul. Chrzanowskiego 14
04-392 Warszawa