



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA UOKiK W LUBLINIE**  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 LUBLIN  
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48, Fax (0-81)  
532-08-26  
E-mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)

Lublin, dnia 8 lipca 2016r.

RLU-61-06/2015/MW

**DECYZJA RLU 03/2016  
(wersja bip)**

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2015. 184 j.t.)

**- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

I. na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **Morele.net Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie**, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca narusza zakaz, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosując praktyki polegające na:

-stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, polegającej na możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, co do jego praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy, wskutek:

a) stosowania postanowienia wzorca umowy tj. „Regulaminu sklepu Morele.net” o treści: pkt 23.2. *„Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki i w obecności kuriera dokonać jej otwarcia i ewentualnie sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Dodatkowe informacje zawarte są w linku [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/),*

b) podania informacji uzupełniających zamieszczonych w zakładce na stronie internetowej [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/), o treści:

**„1. Sprawdź zawartość paczki przy kurierze!**

*W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, już po podpisaniu „zgodnego przyjęcia paczki” należy rozpakować paczkę w obecności kuriera i upewnić się, że towar jest w stanie idealnym. Powyższą procedurę należy ZAWSZE stosować w przypadku towarów wielkogabarytowych (lodówki, pralki, zmywarki itp.) które są najbardziej narażone na zarysowania i wgniecenia w transporcie.*

**Zrób to w obecności kuriera – ma obowiązek poczekać!**

**2. Spisywanie protokołu szkody**

Podpisanie „zgodnego przyjęcia paczki” traktuje się jako potwierdzenie, że przesyłka dotarła w stanie idealnym (nie możemy już odmówić przyjęcia paczki - jest przyjęta z naszym poświadczeniem, że jej stan jest idealny). Co jednak, gdy po otwarciu paczki okaże się, że np. opakowanie produktu lub sam produkt są uszkodzone? W przypadku „zgodnego przyjęcia paczki” a następnie stwierdzeniu uszkodzenia fizycznego towaru, należy **na miejscu, w obecności kuriera, spisać protokół zawierający informacje dotyczące powstałych uszkodzeń.**

**Uwaga!** Prosimy o bezwzględne przestrzeganie zasad dotyczących spisywania protokołu:

a) protokół szkody musi wyraźnie wskazywać, **w jakim stanie jest opakowanie zewnętrzne, czy nie nosiło żadnych śladów uszkodzeń i czy jest w stanie IDEALNYM**

b) uszkodzenie zostało zgłoszone niezwłocznie w ciągu 48h od daty otrzymania przesyłki”,

co może stanowić naruszenie art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206 ze zm.), a zatem stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2015.184 t. j.);

**oraz po przyjęciu zobowiązania złożonego przez Morele.net Sp. z o.o. w Krakowie do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, nakłada się na w/w przedsiębiorcę obowiązek:**

1) w zakresie praktyki opisanej w pkt I a sentencji decyzji: zmiany zakwestionowanego pkt 23.2. Regulaminu w terminie 21 dni od daty uprawomocnienia decyzji i zastąpienie go postanowieniem o treści:

„Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym. W przypadku sprzedaży niebędącej sprzedażą konsumencką, wyłącza się przepisy o rękojmi zawarte w kodeksie cywilnym”;

2) w zakresie praktyki opisanej w pkt I.b sentencji decyzji, usunięcie z zakładki ze strony internetowej [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29) w terminie 21 dni od daty uprawomocnienia się decyzji następujących informacji:

**„1. Sprawdź zawartość paczki przy kurierze!**

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, już po podpisaniu „zgodnego przyjęcia paczki” należy rozpakować paczkę w obecności kuriera i upewnić się, że towar jest w stanie idealnym. **Powyższą procedurę należy ZAWSZE stosować w przypadku towarów wielkogabarytowych** (lodówki, pralki, zmywarki itp.) które są najbardziej narażone na zarysowania i wgniecenia w transporcie.

**Zrób to w obecności kuriera – ma obowiązek poczekać!**

**2.Spisywanie protokołu szkody**

Podpisanie „zgodnego przyjęcia paczki” traktuje się jako potwierdzenie, że przesyłka dotarła w stanie idealnym (nie możemy już odmówić przyjęcia paczki - jest przyjęta z naszym poświadczeniem, że jej stan jest idealny). Co jednak, gdy po otwarciu paczki okaże się, że np. opakowanie produktu lub sam produkt są uszkodzone? W przypadku „zgodnego przyjęcia paczki” a następnie stwierdzeniu uszkodzenia fizycznego towaru, należy **na miejscu, w obecności kuriera, spisać protokół zawierający informacje dotyczące powstałych uszkodzeń.**

**Uwaga!** Prosimy o bezwzględne przestrzeganie zasad dotyczących spisywania protokołu:

a) protokół szkody musi wyraźnie wskazywać, **w jakim stanie jest opakowanie zewnętrzne, czy nie nosiło żadnych śladów uszkodzeń i czy jest w stanie IDEALNYM**

b) uszkodzenie zostało zgłoszone niezwłocznie w ciągu 48h od daty otrzymania przesyłki”,

3) skierowania do konsumentów, z którymi Morele.net Sp. z o.o. zawarł umowy, a których reklamacje zostały załatwione negatywnie z uwagi na brak sporządzenia przez tych konsumentów protokołu szkody, w terminie 21 dni od daty uprawomocnienia decyzji, dedykowanej akcji komunikacyjnej (w formie wiadomości e-mail przesłanej na adresy konsumentów znajdujące się w bazie danych Morele.net sp. z o.o.), o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

W związku z realizacją zadeklarowanych przez spółkę Morele.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zobowiązań objętych treścią decyzji nr [●] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [●] r., w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów dotychczasowa treść pkt. 23.2 Regulaminu Sklepu Morele.net o treści:

„Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki i w obecności kuriera dokonać jej otwarcia i ewentualnie sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Dodatkowe informacje zawarte są w linku [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/)”

zostaje zastąpiona postanowieniem o treści:

„Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmią), na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym. W przypadku sprzedaży nie będącej sprzedażą konsumencką, wyłącza się przepisy o rękojmi zawarte w kodeksie cywilnym”.

Ponadto informujemy iż, nie jesteście Państwo związani zapisami zamieszczonymi w zakładce na stronie internetowej znajdującej się pod adresem [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/) wobec ich usunięcia.

Jednocześnie pragniemy poinformować, że w związku z dokonanymi zmianami uzyskała/uzyskał Pani/Pan prawo do jednorazowej rekompensaty finansowej w kwocie 50,00 zł. Klient zainteresowany uzyskaniem rekompensaty winien w terminie 1 miesiąca od dnia wpłynięcia niniejszej wiadomości na jego skrzynkę e-mail przesłać do Morele.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwrotną wiadomość e-mailową, w której wskaże formę w jakiej chce aby rekompensata została mu wypłacona (np. nr rachunku bankowego). Jeżeli klient w terminie 1 miesiąca od dnia wpłynięcia niniejszej wiadomości na jego skrzynkę e-mail nie prześle do Morele.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wiadomości, o której mowa w zdaniu poprzednim, roszczenie o wypłatę rekompensaty wskazane w zdaniu pierwszym wygaśnie. Należna klientowi rekompensata zostanie wypłacona w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Morele.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wniosku zawierającego informacje o formie wypłaty rekompensaty.

Otrzymanie rekompensaty nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumentów do realizacji ich prawnie chronionych interesów, w tym w zakresie dochodzenia roszczeń na drodze cywilnoprawnej w większym rozmiarze niż będzie wynikać to z wysokości otrzymanej rekompensaty .

Równocześnie zachęcamy do zapoznania się z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr [do uzupełnienia po wydaniu decyzji w przedmiotowym postępowaniu] z dnia [do uzupełnienia po wydaniu decyzji w przedmiotowym postępowaniu], zamieszczoną na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (link: [do uzupełnienia po umieszczeniu decyzji na stronie internetowej Prezesa UOKiK]).

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2015. 184 j.t.) nakłada się na Morele.net Sp. z o.o. w Krakowie obowiązek przekazania, w terminie do 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązań nałożonych w pkt I 1), 2) i 3) sentencji decyzji, poprzez nadesłanie:

- aktualnie stosowanego przez Morele.net wzorca Regulaminu sklepu internetowego,
- przykładowej wiadomości e-mailowej wysłanej do konsumenta z informacją o dokonanych zmianach w Regulaminie i nie związania go informacjami dodatkowymi zamieszczonymi na stronie internetowej przedsiębiorcy oraz o możliwości skorzystania z rekompensaty finansowej wraz z informacją w jakiej dacie wiadomości te zostały wysłane do konsumentów;
- przesłanie listy konsumentów do których zostały przesłane ww. wiadomości e - mailowe, informacji ilu konsumentów zgłosiło się po rekompensatę oraz ilu konsumentów taką rekompensatę otrzymało.

### **Uzasadnienie**

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej „Prezesem Urzędu”) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające RLU-405-21/2015/MW w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w odniesieniu do działań przedsiębiorców oferujących konsumentom towary w sklepach internetowych oraz na aukcjach internetowych.

W toku tego postępowania powzięto podejrzenie, iż przedsiębiorca stosuje praktyki opisane w punktach I.a) i b) sentencji niniejszej decyzji, wobec czego za konieczne uznano wszczęcie postępowania administracyjnego. W tych okolicznościach Postanowieniem nr 131 z dnia 17 lipca 2015r. wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne.

(dowód: karty nr 3-11)

Prezes UOKiK zaliczył w poczet materiału dowodowego zebranego w postępowaniu administracyjnym informacje zebrane w toku postępowania wyjaśniającego RLU-405-21/2015/MW.

W toku niniejszego postępowania, w odpowiedzi na postawione zarzuty, przedsiębiorca przedstawił swoje stanowisko w sprawie w pismach z dnia 19.06.2015 (k.41-84), z dnia 1.06.2015r. (k.85-86), z dnia 10.08.2015r. (k.88-122), z dnia 11.09.2015r. (k.123-125), z dnia 01.10.2015r. (k.126-128), z dnia 19.10.2015r. (k.129-140).

Pismem z 10.08.2015r. przedsiębiorca złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej zgodnie z dyspozycją art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

(dowód: karty nr 88- 122).

W następnych pismach z dnia 11.09.2015r, z dnia 01.10.2015r, z dnia 19.10.2015r, 3 kwietnia 2016r, 16 maja 2016r, 20 czerwca 2016r. przedsiębiorca doprecyzował uprzednio złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej.

Pismem z dnia 19 października 2015r. Prezes UOKiK powiadomił przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym sprawy.

(dowód: karta 141-142)

Następnie Postanowieniem nr 21/2016 z dnia 5 lipca 2016r. Prezes UOKIK włączył do akt sprawy pisma, które wpłynęły po przekazaniu przedsiębiorcy informacji o zakończeniu zbierania materiału dowodowego.

### **Prezes UOKIK ustalił następujące okoliczności:**

Morele.net Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie prowadzi działalność gospodarczą jako spółka z ograniczoną odpowiedzialnością nr wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego 0000390511.

Dowód: k.97-101

Działalność ta prowadzona jest na terenie Polski i polega na sprzedaży towarów w sklepie internetowym Morele.net o adresie [www.morele.net](http://www.morele.net) oraz w sklepie internetowym dedykowanym produktom firmy Samsung o adresie [www.sklepsamsung.pl](http://www.sklepsamsung.pl). Ponadto towary sprzedawane są na aukcji internetowej [www.allegro.pl](http://www.allegro.pl) oraz w sklepach stacjonarnych w punktach partnerskich.

Przedsiębiorca przewiduje kilka sposobów odbioru zamówionego towaru: przesyłka może być wysłana za pośrednictwem firmy kurierskiej, Poczty Polskiej, odbiór zamówienia może nastąpić w paczkomacie, w placówce Poczty Polskiej, czy w stacjonarnym salonie sprzedaży (Netpunkt). Wybór sposobu odbioru towaru pozostawiony jest konsumentowi, który dokonuje go w formularzu zamówienia, będąc jednocześnie zobowiązanym do pokrycia kosztu dostawy. Przedsiębiorca w stosunkach umownych z konsumentami, wzajemne prawa i obowiązki normuje w regulaminach. „Regulamin Morele.net” który ma zastosowanie do umów zawartych w sklepie internetowym Morele.net od 25 grudnia 2014r., natomiast regulamin o nazwie „Warunki korzystania z Samsung E- Sklepu (by Morele) dedykowany jest klientom firmy Samsung i obowiązuje od dnia 9 lutego 2015r. Przy sprzedaży na portalu aukcyjnym allegro – dla zasad przeprowadzania aukcji stosowany jest regulamin Allegro, natomiast w zakresie samych towarów nabywanych na ww. portalu zastosowanie znajdują regulaminy stosowane w sklepie internetowym Morele.net.

Sprzedaż stacjonarna w punktach partnerskich odbywa się bez stosowania wzorców umowy. Oferta przedsiębiorcy kierowana jest do ogółu odbiorców, zatem również do konsumentów.

Dowód: pismo z dnia 19.05.2015r- k.41-43

Prezes UOKIK wskazuje na bezsporną okoliczność, że stosowany przez Morele.net „Regulamin sklepu Morele.net” zawiera kwestionowane postanowienie oraz na stronie [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/). zamieszczone zostały zakwestionowane informacje.

Dowód: k.44-60

W toku postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przedsiębiorca złożył zobowiązanie o treści:

- w odniesieniu do zarzutu Ad. I Postanowienia o wszczęciu postępowania administracyjnego dotyczącego pkt 23.2. „Regulaminu sklepu Morele.net” przedsiębiorca zobowiązał się do zmiany zakwestionowanego postanowienia poprzez zastąpienie go postanowieniem o treści: *„Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym. W przypadku sprzedaży nie będącej sprzedażą konsumencką, wyłącza się przepisy o rękojmi zawarte w kodeksie cywilnym”* w terminie 21 dni od daty uprawomocnienia się decyzji.

Natomiast w odniesieniu do informacji zamieszczonych w zakładce o adresie [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/) przedsiębiorca zobowiązał się do usunięcia wszystkich zamieszczonych tam, zakwestionowanych informacji w terminie 21 dni od daty

uprawomocnienia się decyzji. W zakresie usunięcia istniejących skutków naruszenia Morele.net zobowiązał się do skierowania do konsumentów, z którymi Morele.net Sp. z o.o. zawarł umowy, a których reklamacje zostały załatwione negatywnie z uwagi na brak sporządzenia przez tych konsumentów protokołu szkody, wiadomości w formie komunikatów e-mail przesłanych na adresy konsumentów znajdujące się w bazie danych Morele.net sp. z o.o. o zastąpieniu postanowienia Regulaminu pkt 23.2. o treści: *Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki i w obecności kuriera dokonać jej otwarcia i ewentualnie sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Dodatkowe informacje zawarte są w linku [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/)* postanowieniem o treści:

*„Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym. W przypadku sprzedaży nie będącej sprzedażą konsumencką, wyłącza się przepisy o rękojmi zawarte w kodeksie cywilnym”,* a ponadto informacji o braku związania ich zapisami zamieszczonymi w zakładce na stronie internetowej znajdującej się pod adresem [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/) wobec ich usunięcia.

Ponadto treść zobowiązania Morele.net dotyczy skierowania do konsumentów, z którymi Morele.net Sp. z o.o. zawarł umowy, a których reklamacje zostały załatwione negatywnie z uwagi na brak sporządzenia przez tych konsumentów protokołu szkody, dedykowanej akcji komunikacyjnej (w formie wiadomości e-mail przesłanej na adresy konsumentów znajdujące się w bazie danych Morele.net sp. z o.o.), o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

W związku z realizacją zadeklarowanych przez spółkę Morele.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zobowiązań objętych treścią decyzji nr [●] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [●] r., w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów dotychczasowa treść pkt. 23.2 Regulaminu Sklepu Morele.net o treści:

*„Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki i w obecności kuriera dokonać jej otwarcia i ewentualnie sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Dodatkowe informacje zawarte są w linku [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/)”*

zostaje zastąpiona postanowieniem o treści:

*„Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym. W przypadku sprzedaży nie będącej sprzedażą konsumencką, wyłącza się przepisy o rękojmi zawarte w kodeksie cywilnym”.*

Ponadto informujemy iż, nie jesteście Państwo związani zapisami zamieszczonymi w zakładce na stronie internetowej znajdującej się pod adresem [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/) wobec ich usunięcia.

Jednocześnie pragniemy poinformować, że w związku z dokonanymi zmianami uzyskała/uzyskał Pani/Pan prawo do jednorazowej rekompensaty finansowej w kwocie 50,00 zł. Klient zainteresowany uzyskaniem rekompensaty winien w terminie 1 miesiąca od dnia wpłynięcia niniejszej wiadomości na jego skrzynkę e-mail przesłać do Morele.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zwrotną wiadomość e-mailową, w której wskaże formę w jakiej chce aby rekompensata została mu wypłacona (np. nr rachunku bankowego). Jeżeli klient w terminie 1 miesiąca od dnia wpłynięcia niniejszej wiadomości na jego skrzynkę e-mail nie prześle do Morele.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wiadomości, o której mowa w zdaniu poprzednim, roszczenie o wypłatę rekompensaty wskazane w zdaniu pierwszym wygaśnie. Należna klientowi rekompensata zostanie wypłacona w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Morele.net spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wniosku zawierającego informacje o formie wypłaty rekompensaty.

Otrzymanie rekompensaty nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumentów do realizacji ich prawnie chronionych interesów, w tym w zakresie dochodzenia roszczeń na drodze cywilnoprawnej w większym rozmiarze niż będzie wynikać to z wysokości otrzymanej rekompensaty .

Równocześnie zachęcamy do zapoznania się z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr [do uzupełnienia po wydaniu decyzji w przedmiotowym postępowaniu] z dnia [do uzupełnienia po wydaniu decyzji w przedmiotowym postępowaniu], zamieszczoną na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (link: [do uzupełnienia po umieszczeniu decyzji na stronie internetowej Prezesa UOKiK])”.

### **Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

#### **Uprawdopodobnienie naruszenia interesu publicznoprawnego**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U.2015.184 j. t.) zwanej dalej „uokik” ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Podstawą ingerencji Prezesa Urzędu jest uprzednie ustalenie, że doszło do naruszenia interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 29 maja 2001r. sygn. akt I CKN 1217/98 stwierdził, że w odniesieniu do konsumentów ustawa chroni ich interesy, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym a nie indywidualnym czy nawet grupowym w rozumieniu sumy indywidualnych interesów konsumentów. Działaniami antykonsumenckimi są więc jedynie takie działania, które dotyczą sfery interesów szerszego kręgu uczestników rynku.

Uzasadniając zatem wystąpienie w niniejszej sprawie przesłanki naruszenia interesu publicznoprawnego podnieść należy okoliczność, iż rozpatrywana sprawa wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy skorzystali lub mogli skorzystać z oferty przedsiębiorcy i dokonywali bądź mogli dokonywać zakupy w sklepie internetowym Morele.net. Prezes Urzędu domniemywa, iż zakwestionowane działania Morele.net, mogą wprowadzać konsumentów w błąd, co do zasad odbioru przesyłki i ciężących z tego tytułu na konsumentach obowiązków oraz przysługujących im uprawnieniach. Treść mylnych informacji może zniekształcić wiedzę konsumentów o ich prawach i obowiązkach, co może prowadzić do podjęcia przez tych konsumentów decyzji, których nie podjęliby, gdyby posiadali prawidłową informację. Mówiąc ogólnie, mylne informacje przekazywane konsumentom mogą

zniekształcać ich procesy decyzyjne, powodując podejmowanie przez konsumentów niekorzystnych decyzji dotyczących ich praw i obowiązków.

W związku z tym, że działania przedsiębiorcy nie miały charakteru jednostkowego, oferta nie była też adresowana do określonej grupy konsumentów, natomiast zakwestionowane postanowienia stosowane były wobec wszystkich aktualnych i przyszłych konsumentów korzystających z oferty Morele.net, a działaniom tym Prezes Urzędu zarzucił bezprawność w postaci stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych tj. kwalifikowaną praktykę z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik, zatem kwestionowanymi działaniami zostały zagrożone interesy całego kręgu faktycznych i potencjalnych konsumentów, których sytuacja jest identyczna.

Uprawdopodobnione jest zatem naruszenie interesu publicznoprawnego, które przejawia się w możliwości naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie, istnieje więc możliwość poddania zachowania Morele.net dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w uokik.

I. Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 tej ustawy, lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, 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. Zgodnie z ust. 2 ww. przepisu, w decyzji o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu, może określić termin wykonania zobowiązań lub zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i formie określonej w decyzji lub do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. Z art. 28 ust. 3 uokik, wynika, że Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Przytoczony powyżej przepis, jako przesłankę warunkującą możliwość wydania decyzji wskazuje: uprawdopodobnienie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 uokik oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. W wyroku z dnia 5 maja 1995r. (sygn. akt: S.A./Wr 2223/94) Naczelny Sąd Administracyjny orzekł, że: *„uprawdopodobnienie stanowi środek zastępczy dowodu w znaczeniu ścisłym, a zatem środek nie dający pewności, lecz tylko wiarygodność (prawdopodobieństwo) twierdzenia o jakimś fakcie [...] Chodzi nie o przeprowadzenie dowodu na okoliczność podnoszonych przez Wnioskodawcę zarzutów, lecz o wskazanie okoliczności wystarczających dla powzięcia przekonania o prawdopodobieństwie zaistnienia podnoszonych okoliczności”*. Takie samo stanowisko zajęła doktryna. E. Iserzon w komentarzu do kodeksu postępowania administracyjnego podniósł, że: *„udowodnienie czyni istnienie pewnego faktu pewnym, uprawdopodobnienie – tylko prawdopodobnym. Udowodnienie służy celowi przekonania organu orzekającego o prawdziwości pewnego twierdzenia, uprawdopodobnienie służy celowi obudzenia w organie orzekającym ufności w to, że pewne twierdzenie odpowiada prawdzie. (...) Uprawdopodobnienie jest to czynność procesowa stwarzająca w świadomości organu orzekającego mniejszy lub większy stopień przekonania o prawdopodobieństwie jakiegoś faktu<sup>1</sup>”*.

W niniejszym postępowaniu, wymaga zatem rozważenia, czy wskazane warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań Morele.net, a ponadto, czy w przypadku ich wystąpienia

---

<sup>1</sup> E. Iserzon (w:) E. Iserzon, J. Starościak, Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz., wydanie IV, Warszawa 1970



uzasadnione jest przyjęcie zobowiązania strony postępowania i wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji na podstawie art. 28 ust.1 ustawy o okik.

### **Uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik**

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu uprawdopodobnił stosowanie przez Morele.net praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik, tj. uprawdopodobnił naruszenie art. 5 ust. 1 i ust.3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206 ze zm.), zwanej dalej o p.n.p.r.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów może polegać w szczególności na: (...)

pkt 3 - stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej lub czynu nieuczciwej konkurencji.

Tym samym dla uprawdopodobnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności, w tym w szczególności, poprzez uprawdopodobnienie stosowania praktyki, polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej.
- 3) godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Status strony postępowania, jako przedsiębiorcy.**

Stosownie do art. 4 pkt 1 uokik, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U.2015.504, ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ww. ustawy, jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Zgodnie z art. 14 ust. 1 tej ustawy przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Wskazując na okoliczności, iż Morele.net działa w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością i spełnia wszystkie kryteria definicji przedsiębiorcy, o których mowa w art. 4 pkt 1 uokik tj. wykonuje we własnym imieniu oraz na własny rachunek działalność gospodarczą prowadzoną w sposób zorganizowany i ciągły oraz z zamiarem osiągnięcia zysków, to pierwsza przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Morele.net praktyki wskazanej w art. 24 ust.1 i ust. 2 uokik została uprawdopodobniona.

### **Ad. 2**

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Porządek prawny, którego naruszenie może skutkować naruszeniem artykułu 24 ust. 1 i ust. 2 uokik obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy

wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Chodzi wobec tego o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Zatem, pojęcie „porządek prawny” obejmuje nakazy i zakazy wynikające nie tylko z normy prawnej a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów.

Katalog praktyk z art. 24 ust. 2 uokik wymienia stypizowane praktyki nazwane, których przesłanki bezprawności (o której mowa w art. 24 ust.1) wypełniają się poprzez stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych, o których mowa w ustawie o p.n.p.r.

Zatem w niniejszej sprawie, uprawdopodobnienie przez Prezesa Urzędu naruszenia działaniami Morele.net przepisów ustawy o p.n.p.r. daje podstawę do przyjęcia uprawdopodobnienia zarzutu bezprawności działania przedsiębiorcy, a po uprawdopodobnieniu naruszenia tymi działaniami zbiorowych interesów konsumentów również uprawdopodobnienie stosowania przez Morele.net praktyki na podstawie art. 24 ust.2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 uokik.

### **Uprawdopodobnienie bezprawności postanowień wskazanych w pkt I sentencji niniejszej decyzji.**

#### **Ad. I. a i b**

Prezes Urzędu zakwestionował działania Morele.net, polegające na możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, co do jego praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy, wskutek:

a) stosowania postanowienia wzorca „Regulamin sklepu Morele.net” o treści :  
pkt 23.2. *„Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki i w obecności kuriera dokonać jej otwarcia i ewentualnie sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Dodatkowe informacje zawarte są w linku [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/)”*,

b) informacji uzupełniających zamieszczonych w zakładce na stronie internetowej [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/), o treści:

#### **1. Sprawdź zawartość paczki przy kurierze!**

*W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, już po podpisaniu „zgodnego przyjęcia paczki” należy rozpakować paczkę w obecności kuriera i upewnić się, że towar jest w stanie idealnym. Powyższą procedurę należy ZAWSZE stosować w przypadku towarów wielkogabarytowych (lodówki, pralki, zmywarki itp.) które są najbardziej narażone na zarysowania i wgniecenia w transporcie.*

**Zrób to w obecności kuriera – ma obowiązek poczekać!**

#### **2. Spisywanie protokołu szkody**

*Podpisanie „zgodnego przyjęcia paczki” traktuje się jako potwierdzenie, że przesyłka dotarła w stanie idealnym (nie możemy już odmówić przyjęcia paczki - jest przyjęta z naszym poświadczeniem, że jej stan jest idealny). Co jednak, gdy po otwarciu paczki okaże się, że np. opakowanie produktu lub sam produkt są uszkodzone? W przypadku „zgodnego przyjęcia paczki” a następnie stwierdzeniu uszkodzenia fizycznego towaru, należy **na miejscu, w obecności kuriera, spisać protokół zawierający informacje dotyczące powstałych uszkodzeń.***

**Uwaga!** Prosimy o bezwzględne przestrzeganie zasad dotyczących spisywania protokołu:

a) **protokół szkody musi wyraźnie wskazywać, w jakim stanie jest opakowanie zewnętrzne, czy nie nosiło żadnych śladów uszkodzeń i czy jest w stanie IDEALNYM**

b) **uszkodzenie zostało zgłoszone niezwłocznie w ciągu 48h od daty otrzymania przesyłki”**,

co może stanowić naruszenie art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o p.n.p.r. a zatem stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 uokik.

Mając na uwadze treść zarzutu postawionego Morele.net w odniesieniu do zakwestionowanego przez Prezesa Urzędu, opisanego powyższej działania, to przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o p.n.p.r. są następujące:

- sprzeczność z dobrymi obyczajami;
- rzeczywiste lub potencjalne działanie przedsiębiorcy wprowadzające w błąd przeciętnego konsumenta dotyczące w szczególności jego praw i obowiązków wynikających z umowy.

Zatem uprawdopodobnienie bezprawności zakwestionowanych działań Morele.net związane jest z możliwością naruszenia przepisów ustawy o p.n.p.r.

Art. 3 tej ustawy zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Przez praktykę rynkową, zgodnie z art. 2 pkt 4) ww. ustawy rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Pojęcie produktu ma znaczenie szerokie i obejmuje także usługi (art. 2 pkt 3 i 4 ustawy).

Przez propozycję nabycia produktu – rozumie się informację handlową określającą cechy produktu, oraz jego cenę, w sposób właściwy dla użytego środka komunikowania się z konsumentem, która bezpośrednio wpływa, lub może wpływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy (art. 2 pkt 6 ww. ustawy).

Przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy i w jaki sposób oraz na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania (art. 2 pkt 7) ww. ustawy).

Przepisy ustawy o p.n.p.r. posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Art. 2 pkt 8) tej ustawy za przeciętnego konsumenta uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. 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.

Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy o p.n.p.r. za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd (...).

Natomiast art. 5 ust. 1 w/w ustawy stanowi, że praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje, lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta ( art. 5 ust. 3 pkt 4 ww. ustawy) .

Jak wskazano wyżej, art. 4 ust. 2 ww. ustawy zawiera otwarty katalog nieuczciwych praktyk rynkowych, wyróżnia m.in. praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Praktyki te mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5) jak i zaniechaniu (art. 6).

Przekładając te teoretyczne rozważania na grunt niniejszej sprawy wskazać należy, iż:

- niewątpliwie działania Morele.net, polegające na oferowaniu konsumentom towarów konsumpcyjnych i prezentowaniu warunków ich sprzedaży na stronie internetowej przedsiębiorcy o adresie [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29) mieszczą się w przedstawionym powyżej pojęciu praktyki rynkowej,

- adresatem opisanych wyżej działań Morele.net są konsumenci. Charakter oferowanej usługi sprzedaży nie wskazuje na to, by Morele.net kierował swoją ofertę do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. W związku z powyższym, w niniejszej sprawie należało przyjąć, że nabywcami towarów od Morele.net są przeciętni konsumenci dostatecznie dobrze poinformowani, uważni i ostrożni, przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, w tym przypadku w zakresie obowiązujących przepisów prawa regulujących obowiązki stron związane z dostawą towaru. Taki konsument nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Przeciętny konsument ma prawo zakładać, że przedsiębiorca przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i nie wprowadzający go w błąd.

Przechodząc do oceny zakwestionowanych postanowień stwierdzić należy, iż dotyczą one dostawy towaru, który konsument nabył od przedsiębiorcy na podstawie umowy sprzedaży zawartej za pośrednictwem Internetu, a zatem na odległość, w rozumieniu art. 2 pkt 1) ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) zwanej dalej „ustawą o prawach konsumenta”.

Pierwsze z kwestionowanych postanowień zamieszczone w „Regulaminie ...” w dziale regulującym zasady „Odpowiedzialności za wady towaru i za jego zgodność z umową oraz procedury reklamacyjne” nakłada na konsumenta obowiązek sprawdzenia przed odebraniem towaru z poczty lub od kuriera stanu przesyłki (stanu opakowania i taśm na przesyłce), zaś w przypadku uszkodzenia opakowania lub taśm obowiązek nie przyjęcia przesyłki oraz dokonania w obecności kuriera jej otwarcia i ewentualnie sporządzenia protokołu szkody. Natomiast z treści informacji uzupełniających zamieszczonych na stronie internetowej [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/), pod hasłem „Co zrobić jeśli dostarczony kurierem towar jest uszkodzony fizycznie” wynika obowiązek konsumenta sprawdzenia stanu opakowania i odmowy przyjęcia paczki w przypadku jakichkolwiek uszkodzeń mechanicznych, zaś już po podpisaniu zgodnego przyjęcia paczki obowiązkiem konsumenta ( w przypadku jakichkolwiek wątpliwości) jest rozpakowanie paczki przy kurierze i upewnienie się co jej zawartości. Obowiązek przeprowadzenia ww. czynności spoczywa na konsumencie zawsze gdy jest to towar wielkogabarytowy. Natomiast w przypadku stwierdzenia, że produkt jest uszkodzony konsument ma obowiązek spisania protokołu szkody, który zawiera informacje dotyczące powstałych uszkodzeń. Morele.net informuje przy tym, że obowiązek spisania protokołu winien być bezwzględnie przestrzegany zaś uszkodzenie musi zostać zgłoszone niezwłocznie w ciągu 48 godzin od otrzymania przesyłki.

W ocenie Prezesa Urzędu tego rodzaju postanowienia mogą wywoływać u konsumentów przekonanie, iż niesporządzenie w sposób określony w ww. postanowieniach protokołu szkody pozbawia ich możliwości skutecznego złożenia reklamacji. Zakwestionowane postanowienia nakładając na konsumenta określone obowiązki wprowadzają go w błąd, bowiem zawierają rygory, których nie ma w obowiązujących przepisach prawa. Dotyczy to przede wszystkim obowiązku natychmiastowego sprawdzenia przesyłki i to w obecności przewoźnika, co dotyczy zarówno przesyłki nie przyjętej jak i już odebranej przez konsumenta.

Przedsiębiorca nie ma obowiązku przekazywania konsumentom informacji dotyczących jego praw i obowiązków w momencie dostawy towaru. Wynika to z treści art.12 ustawy o prawach konsumenta. Jednak, jeżeli przedsiębiorca decyduje się przekazać konsumentowi, informacje dodatkowe, poza katalogiem informacji określonym w art. 12 ww. ustawy, to informacje te, muszą być zgodne z obowiązującymi przepisami, a dodatkowo muszą być jasne i zrozumiałe dla konsumenta.

Przechodząc zatem do uprawdopodobnienia naruszenia przez Morele.net obowiązku informacyjnego, poprzez uprawdopodobnienie możliwości wprowadzenia konsumentów w błąd odnieść się należy do obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa określających obowiązki konsumenta w tym zakresie.

Art. 545 § 2 kc reguluje obowiązki kupującego stanowiąc, iż w razie przesłania rzeczy sprzedanej na miejsce przeznaczenia za pośrednictwem przewoźnika, kupujący obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju; jeżeli stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie rzeczy, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika. Natomiast art. 548 § 3 Kodeksu cywilnego reguluje moment przejścia korzyści i ciężarów na kupującego stanowiąc, iż : „*Jeżeli rzecz sprzedana ma zostać przesłana przez sprzedawcę kupującemu będącemu konsumentem, niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy przechodzi na kupującego z chwilą jej wydania kupującemu. Za wydanie rzeczy uważa się jej powierzenie przez sprzedawcę przewoźnikowi, jeżeli sprzedawca nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez kupującego. Postanowienia mniej korzystne dla kupującego są nieważne*”.

W nawiązaniu do powyższego w okolicznościach przedmiotowej sprawy wprowadzie to konsument dokonywał wyboru rodzaju dostawy lecz nie miał on żadnego wpływu na wybór konkretnego przewoźnika. Decyzję w tym zakresie podejmował Morele.net. W takiej sytuacji „*(...) linią demarkacyjną oddzielającą okresy odpowiedzialności sprzedawcy i konsumenta jest chwila wydania towaru kupującemu. Stosownie do rozwiązania przyjętego w art. 454 (1) kc momentem tym jest chwila, kiedy konsument w oznaczonym miejscu ma obowiązek odebrać towar - przedmiot umowy. Zatem wszelkie ryzyka związane z przedmiotem umowy, od momentu jego nadania do momentu odebrania przez konsumenta, obciążają sprzedawcę. Zasada ta obowiązuje niezależnie od tego, do jakiego przewoźnika zwrócił się sprzedawca za pomocą o dokonanie przemieszczenia. Dodać trzeba, że postanowienie dotyczące odmiennego rozłożenia ryzyka przemieszczania przedmiotu umowy są nieważne*” (Komentarza do ww. przepisu (LEX 2014 Z. Gawlik).

Jeżeli więc konsument otrzymał zamówienie mające ślady uszkodzenia, to wszelkie ryzyka związane z uszkodzeniem towaru obciążają sprzedawcę, który odpowiada za niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru do momentu, w którym kupujący otrzyma rzecz. Sprzedawca nie może się uchylać od tej odpowiedzialności nawet wtedy, gdy do uszkodzenia przesyłki doszło z winy profesjonalnego przewoźnika, któremu powierzył dostawę.

Przechodząc do kwestii obowiązków obciążających kupującego w momencie dostawy towaru oraz ich wpływu na proces reklamacyjny, to poza omówionym już wyżej ogólnym obowiązkiem kupującego wynikającym z art. 454 § 2 kc zbadań przesyłki w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju, odnieść się należy do przepisów, które mogą mieć zastosowanie przy dostawie towaru za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy kurierskiej (tej formy dostawy towaru dotyczą zakwestionowane postanowienia). O ile dostawa przesyłek przez Poczta Polską regulowana jest przez przepisy ustawy z dnia 23 listopada 2012r. Prawo Pocztove (Dz.U. 2012.1529), zwanej dalej ustawą Prawo Pocztovej, to firmy kurierskie, które również dostarczają przesyłki mogą działać zarówno w reżimie ustawy Prawo Pocztove jak i ustawy z dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz.U.2015. 1440 j.t.) zwanej dalej ustawą Prawo Przewozowe.

W przypadku dostawy towaru na podstawie ustawy Prawo Pocztove kwestie odpowiedzialności operatorów pocztowych za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej reguluje, na mocy art. 87 ustawy z dnia 23 listopada 2012r. Prawo Pocztove (Dz.U. 2012.1529) ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U.2014.121, ze zm.), jeżeli przepisy ustawy Prawo Pocztove nie stanowią inaczej.

Takie same zasady odpowiedzialności stosuje się do podwykonawców Poczty Polskiej i wobec operatora pocztowego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Zgodnie z art. 87 ust. 3 ustawy Prawo Pocztowe operator pocztowy, który zawarł umowę o świadczenie usługi pocztowej z nadawcą, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

- 1) wskutek siły wyższej;
- 2) z przyczyn występujących po stronie nadawcy lub adresata, niewywołanych winą operatora pocztowego;
- 3) z powodu naruszenia przez nadawcę lub adresata przepisów ustawy albo regulaminu świadczenia usług pocztowych lub powszechnych;
- 4) z powodu właściwości przesyłanej rzeczy.

W świetle powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu, o ile uzasadnione jest zamieszczenie w „Regulaminie sklepu Morele.net” obowiązku konsumenta do sprawdzenia, przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera, czy „opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę”, to obowiązek ten służy tylko podjęciu decyzji przez konsumenta o przyjęciu lub odmowie przyjęcia przesyłki. Obowiązek ten winien się ograniczać wyłącznie do sprawdzenia zewnętrznego stanu przesyłki i ustalenia braku naruszenia opakowania (plomb, taśm). Dlatego postanowienie nr 23.2. „Regulaminu sklepu Morele.net”, w zakresie w jakim informuje konsumenta, iż „w przypadku gdy opakowanie nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki” jest jasne, zrozumiałe i zgodne z przepisami prawa. Natomiast kolejne informacje następujące po słowach: „należy nie przyjmować przesyłki” tj. „w obecności kuriera dokonać jej otwarcia i ewentualnie sporządzić protokół szkody” wprowadzają konsumenta w błąd co do jego obowiązków, bowiem to nie na konsumentce, który odmówił przyjęcia przesyłki, lecz na dostawcy spoczywa obowiązek sprawdzenia stanu jej zawartości i sporządzenia protokołu szkody.

Tym samym jest pozbawione jakichkolwiek podstaw prawnych nakładanie na konsumenta szczególnych obowiązków dotyczących sprawdzenia zawartości przesyłki przy kurierze, już po przyjęciu przesyłki, pod kątem oceny stanu towaru i jego zgodności z zamówieniem, o czym konsument jest informowany w informacjach dodatkowych:

*„W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, już po podpisaniu „zgodnego przyjęcia paczki” należy rozpakować paczkę w obecności kuriera i upewnić się, że towar jest w stanie idealnym. Powyższą procedurę należy ZAWSZE stosować w przypadku towarów wielkogabarytowych(...)”*

Ponownie podkreślić należy, iż konsument może, ale nie musi, mając podejrzenia co do zawartości przesyłki dokonać jej sprawdzenia w obecności kuriera czy pracownika Poczty Polskiej. Jednak niedopełnienie tego uprawnienia i niespisanie protokołu w obecności kuriera czy pracownika Poczty Polskiej nie może narazić konsumenta na żadne negatywne konsekwencje.

Zawarcie w „informacjach dodatkowych” postanowienia o następującej treści: „**Uwaga! Prosimy o bezwzględne przestrzeganie zasad dotyczących spisywania protokołu:**

a) protokół szkody musi wyraźnie wskazywać, w jakim stanie jest opakowanie zewnętrzne, czy nie nosiło żadnych śladów uszkodzeń i czy jest w stanie IDEALNYM

b) uszkodzenie zostało zgłoszone niezwłocznie w ciągu 48h od daty otrzymania przesyłki”

zawiera również informacje nieprawdziwe i w tym zakresie może wprowadzać w błąd konsumentów co do ich obowiązków związanych z odbiorem towaru. Przeciętny konsument analizując treść kierowanych do niego informacji może wiązać konsekwencje niewypełnienia nałożonych na niego obowiązków z bezskutecznością postępowania reklamacyjnego związanego z wadami jawnymi lub ukrytymi towaru. Jakkolwiek bowiem kwestionowane postanowienia nie artykułują wprost żadnej sankcji dla konsumenta z tytułu niedopełnienia obowiązku spisania protokołu szkody w obecności dostawcy towaru, to jednak umieszczenie pierwszego z kwestionowanych postanowień pośród tych dotyczących odpowiedzialności za wady towaru i za jego zgodność z umową oraz regulujących procedury reklamacyjne jak i sama treść obydwu postanowień wprost nawiązujących do procesu

reklamacyjnego, z użyciem w odniesieniu do obowiązków konsumenta określeń „bezwzględnie” i „musi”, może być odebrana przez przeciętnego konsumenta jako nakaz określonego działania, którego zaniechanie odbije się negatywnie na procesie reklamacyjnym, co może utrudnić lub uniemożliwić konsumentowi dochodzenie jego roszczeń. Jednak jak wskazano to już wyżej, po stronie konsumenta przyjmującego przesyłkę brak jest jakichkolwiek instrumentów prawnych, aby wymóc na przewoźniku sporządzenie protokołu w jego obecności, w sytuacji, gdy osoba ta nie zechce uczestniczyć w tej czynności. Może zatem zdarzyć się tak, że pomimo funkcjonowania kwestionowanych zapisów konsument nie sporządzi protokołu szkody w obecności dostawcy i sądząc, iż niedopełnienie ww. obowiązków może mieć wpływ na przyjęcie lub rozstrzygnięcie jego reklamacji może z niej w ogóle zrezygnować, a tym samym odstąpić od dochodzenia swoich uprawnień związanych z dostarczeniem mu towaru uszkodzonego. Tym samym konsument może podjąć decyzje związane z nabytym produktem, których nie podjąłby, gdyby nie był pod wpływem tego błędu.

Zdaniem Prezesa UOKiK, przedsiębiorca, który przekazuje nabywcy towaru informacje dotyczące praw i obowiązków stron umowy, musi to uczynić profesjonalnie i rzetelnie. Przeciętny konsument może bowiem posiadać pewien zasób wiedzy o prawach i obowiązkach związanych z zakupem towaru przez Internet, jak również o zasadach dostawy towaru przez firmę kurierską czy za pośrednictwem Poczty Polskiej, jednak jego wiedza nie musi być pełna i kompletna, nie musi znać wszystkich szczegółowych obowiązków stron umowy związanych np. z dostarczeniem towaru. Dysproporcja wiedzy przeciętnego konsumenta i przedsiębiorcy uzasadnia tym bardziej nakaz przekazywania wszelkich informacji dotyczących praw i obowiązków w sposób rzeczowy, jasny i zrozumiały dla przeciętnego konsumenta.

Mając zatem na uwadze uprawdopodobnioną okoliczność, iż przeciętny konsument może zostać wprowadzony w błąd treścią zakwestionowanych postanowień, a w związku z tym, może podjąć decyzje związane z nabytym produktem, których nie podjąłby, gdyby nie był pod wpływem tego błędu, uprawdopodobniono zasadność zarzutu polegającego na stosowaniu przez Morele.net nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w z art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o p.n.p.r. opisanych w pkt I a i b sentencji decyzji.

### **Ad. 3)**

Przepisy uokik nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ze zbiorowym interesem konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

Prezes Urzędu podkreśla, że o tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż: (...) *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów* (wyrok z dnia 12 września 2003r., sygn. akt I CKN 504/01).

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu ma do czynienia z możliwym zagrożeniem naruszenia praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z ogólnie dostępnym „Regulaminem sklepu Morele.net” oraz dodatkowymi informacjami zamieszczonymi w zakładce na stronie internetowej przedsiębiorcy [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/), których zapisy mogą wprowadzać konsumentów w

błąd. W okolicznościach niniejszej sprawy zarzut bezprawności działań Morele.net zagrażających lub naruszających zbiorowy interes konsumentów, polegał na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej, co stanowi stypizowaną praktykę z art. 24 ust. 2 uokik. Zatem potencjalnie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy może nie dotyczyć interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz może naruszać uprawnienia określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy klientów Morele.net.

Uprawdopodobniono zatem, iż opisane wyżej praktyki mogą godzić w zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, Prezes Urzędu stwierdził, że uprawdopodobniona została trzecia przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

Zatem, skoro w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uprawdopodobniono, na podstawie okoliczności sprawy, że przedsiębiorca stosuje nieuczciwe praktyki rynkowe mogące naruszać zbiorowe interesy konsumentów, to tym samym uprawdopodobniono wobec Morele.net w zakresie działań opisanych w pkt I. a i b sentencji decyzji naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

Morele.net w toku postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów podjął działania zmierzające do zapobieżenia uprawdopodobnionym naruszeniom i złożył zobowiązanie do zmiany zakwestionowanych postanowień.

Ocena tych działań podjętych w związku ze złożonym wnioskiem o wydanie decyzji zobowiązującej, zmierza w ocenie Prezesa Urzędu do zapobieżenia zarzuconym naruszeniom, co do praktyk będących przedmiotem niniejszego postępowania. Zobowiązanie, polegające na zmianie pierwszego z zakwestionowanych postanowień i zastąpienie go postanowieniem o treści: *„Przed odebraniem przesyłki z poczty lub od kuriera należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub gdy taśmy są zerwane, należy nie przyjmować przesyłki oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojnia), na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym. W przypadku sprzedaży nie będącej sprzedażą konsumencką, wyłącza się przepisy o rękojmi zawarte w kodeksie cywilnym”*, które Prezes Urzędu akceptuje, następnie usunięcie informacji dodatkowych zamieszczonych w zakładce na stronie internetowej, których treść również mogła wprowadzać konsumentów w błąd, a ponadto przekazanie konsumentom, których reklamacje zostały załatwione negatywnie z tej przyczyny, iż nie dopełnili obowiązku spisania protokołu szkody, wiadomości na adresy mailowe konsumentów o zmianie zapisów „Regulaminu sklepu morele.net” oraz braku związania ich informacjami dodatkowymi zamieszczonymi na stronie [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/29/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/29/), co otwiera im drogę do realizacji ewentualnych roszczeń z tytułu wad fizycznych i prawnych zakupionego towaru, stanowi o równorzędym sposobie zabezpieczenia interesów prawnych konsumentów, którzy zawarli umowy z tym przedsiębiorcą, jak i tych, którzy mogą zawrzeć tego typu umowy w przyszłości. Zaproponowany przez Morele.net zakres zmian opisany wyżej, w ocenie Prezesa Urzędu, eliminuje możliwość stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, a co za tym idzie, możliwości naruszenia przepisów uokik.

Dodatkowo Morele.net zobowiązał się do przekazania ww. grupie konsumentów rekompensaty finansowej w kwocie 50 zł. Warunki uzyskania tej rekompensaty przedstawione zostaną konsumentom w treści przekazanej im wiadomości e - mailowej.

Zaproponowane działania zostały uznane przez Prezesa Urzędu za adekwatne i odpowiednie zarówno do likwidacji skutków praktyki wobec konsumentów, którzy dokonali zakupów w sklepie Morele.net oraz złożyli reklamację, która nie została uznana, wobec nie dopełnienia



przez konsumenta obowiązków wynikających z Regulaminu i informacji dodatkowych zamieszczonych na stronie internetowej, polegających na spisaniu protokołu reklamacyjnego, jak również zapobieżeniu jej stosowania w przyszłości przez Morele.net. Wiadomość e-mailowa o zmianach ma być przesłana do każdego zainteresowanego konsumenta a forma powiadomienia (tj. wysyłanie informacji w formie wiadomości e-mail przesłanej na adresy konsumentów znajdujące się w bazie danych Morele.net sp. z o.o.) ma gwarantować dostępność komunikatu dla każdego zainteresowanego konsumenta. Zastrzeżony dla konsumentów termin 1 miesięczny na przekazanie Morele.net zwrotnej wiadomości e – mailowej o chęci skorzystania z rekompensaty ma na celu zapewnić realną możliwość skorzystania z tego środka lecz jednocześnie nie powoduje, iż zobowiązanie do przekazania konsumentom rekompensaty finansowej będzie nieograniczone w czasie.

Prezes Urzędu uznał, iż wskazany przez Morele.net trzytygodniowy termin liczony od daty uprawomocnienia decyzji na wykonanie obowiązków wynikających ze złożonego zobowiązania w zakresie wprowadzenia zmian we wzorcach umowy oraz powiadomienia konsumentów o zmianach oraz o możliwości uzyskania rekompensaty jest wystarczający na ich zrealizowanie, a także pozwoli na szybkie wyeliminowanie skutków praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Zatem, skoro w toku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uprawdopodobniono, na podstawie okoliczności sprawy, że przedsiębiorca stosuje praktyki, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy, natomiast Morele.net, któremu w tym postępowaniu zarzucono naruszenie ww. przepisu, złożył zobowiązanie do podjęcia oraz zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu w pkt I sentencji decyzji, nałożył na przedsiębiorcę obowiązek wykonania tych zobowiązań.

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

#### **Ad. II sentencji decyzji**

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik, w decyzji, o której mowa w ust. 1 tego artykułu Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Wobec tego Prezes Urzędu nałożył na Morele.net obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, poprzez złożenie sprawozdania zawierającego:

- aktualnie stosowany przez Morele.net wzorzec Regulaminu sklepu internetowego,
- przykładową wiadomość e-mailową wysłaną do konsumenta z informacją o dokonanych zmianach w Regulaminie i nie związanych go informacjami dodatkowymi zamieszczonymi na stronie internetowej przedsiębiorcy oraz o możliwości uzyskania rekompensaty finansowej wraz z informacją w jakiej dacie wiadomości zostały wysłane do konsumentów,
- przesłanie listy konsumentów do których została przesłana wiadomość – e- mailowa, informacji ilu konsumentów zgłosiło się po rekompensatę oraz ilu konsumentów taką rekompensatę otrzymało.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Z upoważnienia Prezesa UOKiK  
Dyrektor Delegatury UOKiK  
w Lublinie Ewa Wiszniowska