



**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/61-17/05/MN/.....

Łódź, dnia 9 maja 2005 r.

DECYZJA Nr RŁO 17/2005

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)- zwana 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 „Inbook” Sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej przy ul. Królowej Jadwigi 23, 41-300 Dąbrowa Górnicza, zarejestrowanej w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000009477

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 ograniczeniu zagwarantowanego w art. 7 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), prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość poprzez umieszczenie na stronie internetowej www.e-zegarki.pl, za pośrednictwem której ww. przedsiębiorca świadczy usługi drogą elektroniczną, oferując do sprzedaży zegarki, w dokumencie „Zwroty towaru” postanowienia o następującej treści „Masz prawo do dokonania zwrotu kupionego u nas zegarka w ciągu 7 dni od daty doręczenia przesyłki”

i stwierdza jej zaniechanie z dniem 7 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 - „Inbook” Sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej przy ul. Królowej Jadwigi 23, 41-300 Dąbrowa Górnicza zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000009477 (dalej „Inbook” Sp. z o.o.) za pośrednictwem strony internetowej www.e-zegarki.pl świadczy usługi drogą elektroniczną, oferując do sprzedaży zegarki.

Na ww. stronie internetowej w dokumencie „Zwroty towaru” przedsiębiorca umieścił postanowienie o następującej treści: „Masz prawo do dokonania zwrotu kupionego u nas zegarka w ciągu 7 dni od daty doręczenia przesyłki”. Zapis ten jest sprzeczny z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), w którym ustawodawca zagwarantował konsumentom dziesięciodniowy termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Zgodnie z art. 10 ust. 1 ww. ustawy termin ten 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 1/61-17/05 z dnia 4 kwietnia 2005 r. (k. 1) Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez „Inbook” Sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- bezprawnym, godzącym w interesy konsumentów działaniu przedsiębiorcy polegającym na ograniczeniu zagwarantowanego w art. 7 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), prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość poprzez umieszczenie na stronie internetowej www.e-zegarki.pl, za pośrednictwem której ww. przedsiębiorca świadczy usługi drogą elektroniczną, oferując do sprzedaży zegarki, w dokumencie „Zwroty towaru” postanowienia o następującej treści „Masz prawo do dokonania zwrotu kupionego u nas zegarka w ciągu 7 dni od daty doręczenia przesyłki”

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 7 kwietnia 2005 r. „Inbook” Sp. z o.o. poinformowała, iż w dniu otrzymania ww. zawiadomienia na stronie internetowej www.e-zegarki.pl zaktualizowany został zapis dotyczący terminu zwrotu zakupionego towaru (k. 15). Do ww. pisma „Inbook” Sp. z o.o. dołączyła wydruk dokumentu „Zwroty towarów” ze strony internetowej www.e-zegarki.pl z dnia 7 kwietnia 2005 r. (k. 16). Dotychczasowe postanowienie o możliwości zwrotu towarów w ciągu 7 dni od otrzymania przesyłki otrzymało brzmienie: „Masz prawo do dokonania zwrotu kupionego u nas zegarka w ciągu 10 dni od daty doręczenia przesyłki”.

Prezes Urzędu ustalił co następuje:

W toku postępowania ustalono, iż „Inbook” Sp. z o.o. za pośrednictwem strony internetowej www.e-zegarki.pl oferowała do sprzedaży zegarki. Na ww. stronie internetowej prezentowała ona towary oraz określała warunki i sposób składania zamówienia. Oferta skierowana była zarówno do konsumentów jak i do przedsiębiorców dokonujących zakupu celem dalszej odsprzedaży. „Inbook” Sp. z o.o. okazywała w ten sposób zamiar kontraktowania poprzez propozycję zawarcia umowy skierowaną do użytkownika internetu, który trafił na stronę internetową www.e-zegarki.pl. Warunkiem dokonania zakupu było

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 był podstawą do rozpoczęcia realizacji złożonego zamówienia tj. przygotowania i wysłania towarów pod wskazany w zamówieniu adres. Na terenie Polski towar dostarczany był za pośrednictwem firmy kurierskiej Servisco. Osoby składające zamówienie mogły zapłacić za zamówiony towar przy odbiorze (za tzw. zaliczeniem pocztowym), przelać pieniądze na rachunek bankowy sklepu lub zapłacić przy użyciu karty kredytowej. Cechą charakterystyczną opisanej procedury był brak jednoczesnej obecności stron przy zawieraniu umowy, wywołany okolicznością wykorzystania technik komunikowania się na odległość. Do zawarcia umowy dochodziło z chwilą, gdy adresat oferty złożył oferentowi oświadczenie woli o przyjęciu przedstawionej mu oferty.

Na stronie internetowej www.e-zegarki.pl w dokumencie „Zwroty towarów” „Inbook” Sp. z o.o. umieściła postanowienie o następującej treści „Masz prawo do dokonania zwrotu kupionego u nas zegarka w ciągu 7 dni od daty doręczenia przesyłki” (k. 7).

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 niezaadresowanego 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 fakt stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w przypadku łącznego spełnienia ww. przesłanek.

Ad. 1.)

Jak wskazano na wstępie „Inbook” Sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej przy ul. Królowej Jadwigi 23, 41-300 Dąbrowa Górnicza jest zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000009477. Przedmiotem działalności spółki jest m.in.

pozostała sprzedaż detaliczna w niewyspecjalizowanych sklepach. W związku z powyższym „Inbook” Sp. z o.o. 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 „Inbook” Sp. z o.o. z konsumentami odpowiadają definicji art. 6 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) i są umowami zawieranymi na odległość. Cechą charakterystyczną ww. umów był 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 „Inbook” Sp. z o.o. polegające na umieszczeniu na stronie internetowej www.e-zegarki.pl, za pośrednictwem której świadczy ona usługi drogą elektroniczną, w dokumencie „Zwroty towarów” postanowienia o następującej treści: „Masz prawo do dokonania zwrotu kupionego u nas zegarka w ciągu 7 dni od daty doręczenia przesyłki” jest niezgodne z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), a tym samym jest bezprawne. Ww. przepis umożliwia konsumentowi odstąpienie bez podania przyczyny od umowy zawartej na odległość poprzez złożenie przedsiębiorcy w terminie dziesięciu dni stosownego oświadczenia. Zgodnie z art. 10 ust. 1 ww. ustawy termin ten liczy się od dnia wydania rzeczy.

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. Zachowanie „Inbook” Sp. z o.o. polegające na skróceniu terminu odstąpienia od umowy do 7 dni istotnie ograniczyło prawo konsumenta do zapoznania się z zakupionym towarem i do podjęcia ewentualnej decyzji o jego zwrocie, co w sposób oczywisty godzi 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 zegarków za pośrednictwem strony internetowej www.e-zegarki.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.e-zegarki.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 „Inbook” Sp. z o.o. drogą elektroniczną potwierdza fakt, iż 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 – „Inbook” Sp. z o.o. 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 7 kwietnia 2005 r. zmiany na stronie internetowej www.e-zegarki.pl polegają na zastąpieniu kwestionowanego przez Prezesa Urzędu zapisu: „Masz prawo do dokonania zwrotu kupionego u nas zegarka w ciągu 7 dni od daty doręczenia przesyłki” postanowieniem o treści: „Masz prawo do dokonania zwrotu kupionego u nas zegarka w ciągu 10 dni od daty doręczenia przesyłki”. W związku z powyższym Prezes Urzędu stwierdził, iż „Inbook” Sp. z o.o. uregulowała kwestię odstąpienia od umowy zawartej na odległość w sposób zgodny z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).

Prezes Urzędu uznał dowody odstąpienia od praktyki za przekonywujące i wiarygodne i stwierdził zaniechanie stosowania zarzucanej praktyki z dniem 7 kwietnia 2005 r. Jest to data umieszczona na wydruku ze strony internetowej www.e-zegarki.pl zawierającym naniesioną przez „Inbook” Sp. z o.o. ww. zmianę.

Wobec stwierdzenia zaistnienia praktyki, o której mowa w art. 23 a 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:

„Inbook” Sp. z o.o.
ul. Królowej Jadwigi 23
41-300 Dąbrowa Górnicza