



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-225 Wrocław, pl. Strzelecki 25
tel. 71 323 63 80, fax 71 323 63 98
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-6/14/JM

Wrocław, 1.12.2014 r.

DECYZJA RWR 35 /2014

I. Na podstawie art. art. 27 ust.1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Pawłowi Łobaczewskiemu, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą LIDERPOL Paweł Łobaczewski w Słońsku,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie przedsiębiorcy polegające na błędnym informowaniu konsumentów, iż w przypadku odstąpienia od umowy towar należy „odesłać w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki”,

co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (j.t. Dz. U. 2012 r., poz. 1225).

i stwierdza się jej zaniechanie stosowania z dniem 1 maja 2014 r.

II. Na podstawie art. art. 27 ust.1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Pawłowi Łobaczewskiemu, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą LIDERPOL Paweł Łobaczewski w Słońsku,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust.

1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie przedsiębiorcy polegające na zwracaniu konsumentom odstępującym od umowy w ustawowym terminie 10 dni, jedynie kwoty równej cenie zakupu zwracanego towaru, bez kosztów wysyłki towaru do klienta, które również konsument poniósł,

co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (j.t. Dz. U. 2012 r., poz. 1225).

i stwierdza się jej zaniechanie stosowania z dniem 9 maja 2014 r.

III. Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się Pawła Łobaczewskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą LIDERPOL Paweł Łobaczewski w Słońsku **karę pieniężną** w wysokości:

a) **1.279** zł (słownie: jeden tysiąc dwieście siedemdziesiąt dziewięć złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I sentencji decyzji, płatną do budżetu państwa,

b) **767** zł (słownie: siedemset sześćdziesiąt siedem złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt II sentencji decyzji, płatną do budżetu państwa.

UZASADNIENIE

1.1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej: „Prezes Urzędu”, powziął informację od Federacji Konsumentów w Bydgoszczy, iż Paweł Łobaczewski, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą LIDERPOL Paweł Łobaczewski w Słońsku, dalej: „LIDERPOL”, prowadzący sprzedaż towarów na portalu Allegro, w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu umownym p.n. „Oświadczenie odstąpienia od umowy” zamieszcza informację o treści: „(...) *Zwrócony produkt dotrze do nas w czasie nie dłuższym niż w ciągu 10 dni od otrzymania przesyłki. Zwracamy tylko koszt zakupionego towaru, nie zwracamy kosztów przesyłki*” oraz „(...) *Towar wraz z paragonem fiskalnym należy odesłać do nas w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki*”.

W związku z powyższym, postanowieniem nr 81/2014 z dnia 22 kwietnia 2014 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez LIDERPOL, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dalej: „ustawa o ochronie (...)”, poprzez:

- błędne informowanie konsumentów, iż w przypadku odstąpienia od umowy towar należy „odesłać w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki”,

- zwracanie konsumentom odstępującym od umowy w ustawowym terminie 10 dni, jedynie kwoty równej cenie zakupu zwracanego towaru, bez kosztów wysyłki towaru do klienta, które również konsument poniósł,

co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt

niebezpieczny (j.t. Dz. U. 2012 r., poz. 1225), dalej: „o ochronie niektórych praw konsumentów”.

(dowód: karta nr 1-43)

1.2. W trakcie postępowania LIDERPOL uznał zasadność zarzutów przedstawionych w postanowieniu nr 81/2014. Jednocześnie przedsiębiorca podał, że wprowadził nowy wzorzec zawierający oświadczenie o odstąpieniu od umowy oraz dokonał zwrotów kosztów transportu klientom, którzy odstąpili od umowy w okresie od stycznia 2014 r. Do akt sprawy przedłożył potwierdzenia przelewów oraz nowy wzorzec odstąpienia od umowy.

(dowód: karta nr 44-81).

2. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

2.1. Paweł Łobaczewski prowadzi działalność gospodarczą pod nazwa LIDERPOL Paweł Łobaczewski na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej. Przedmiotem jego działalności jest m.in. sprzedaż detaliczna komputerów, urządzeń peryferyjnych i oprogramowania, prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach.

(dowód: karta nr 9)

2.2. LIDERPOL sprzedaje sprzęt komputerowy w opcji „kup teraz” na portalu Allegro, pod nickami Allegro-it, Aukcje-it, It-team, Lider-it, Partner-it, Lider-pc. Konsumentom korzystającym z uprawnienia do odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 10 dni posługiwali się własnymi drukami lub też, na ich prośbę, LIDERPOL wysyłał im wzorzec. Według przedsiębiorcy niektórzy konsumenci odsyłali towar nie składając żadnego oświadczenia, co było traktowane jako odstąpienie od umowy.

(dowód: karta nr 10, 28,45, 58, 6163, 66, 67, 74, 79, www. <http://allegro.pl/dell-d630-c2d-4-0ghz-wifi-windows-rs232-najtaniej-i4671340405.html>)

2.3. Zgodnie z oświadczeniem przedsiębiorcy, LIDERPOL wysyłał konsumentom wzorzec odstąpienia od umowy, który nie został przez niego opracowany, ale który „znalazł” w internecie. We wzorcu tym zawarta była informacja:

„(...) Zwrócony produkt dotrze do nas w czasie nie dłuższym niż w ciągu 14 dni od zgłoszenia rezygnacji z zakupu. Zwracamy tylko koszt zakupionego towaru, nie zwracamy kosztów przesyłki”

„Kupujący może zrezygnować z zakupionego przedmiotu w terminie do 10 dni od daty odebrania przesyłki. Towar wraz z paragonem fiskalnym należy odesłać do nas w terminie 14 dni od otrzymania przesyłki.”

Niemniej jednak, według LIDERPOL, pracownikom zdarzało się zastosować odmienną wersję wzorca, w którym zwroty „w terminie 14 dni od otrzymania przesyłki.” i „w czasie nie dłuższym niż w ciągu 14 dni od zgłoszenia rezygnacji z zakupu” zastąpiono słowami „**w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki**” oraz „**w czasie nie dłuższym niż w ciągu 10 dni od zgłoszenia rezygnacji z zakupu.**”

Powyższe wzorce były stosowane od dnia 1 czerwca 2013 r. do dnia 30 kwietnia 2014 r.

(dowód: karta nr 8, 45, 48-49, 83)

W okresie od dnia 1 czerwca 2013 r. do dnia 31 grudnia 2013 r. z prawa odstąpienia od umowy skorzystało **Tajemnica przedsiębiorstwa** osób, zaś w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 8 maja

2014 r. - **Tajemnica przedsiębiorstwa** osób. Jak wynika z załączonych przez przedsiębiorcę dokumentów konsumentom, którzy dokonali zakupów w 2014 r. i odstąpili od umowy zwrócono koszty transportu z tym, iż czterem osobom zwrócono ww. koszty jeszcze przed rozpoczęciem niniejszego postępowania.

Z nadesłanych materiałów wynika, iż żaden konsument, odstępujący od umowy w ww. okresie 2014 r., nie skorzystał z wzorca stosowanego przez LIDERPOL.
(dowód: karta nr 45, 55-81, 85)

2.4. Z dniem 1 maja 2014 r. LIDERPOL wprowadził nowy wzorec umowy:

....., dnia 2014 r.

Sprzedający:

LIDERPOL
Paweł Łobaczewski
ul. Sienkiewicza 4
66-436 Słońsk

Kupujący / Konsument:

Imię i nazwisko:

Login z Allegro:

Adres:.....

.....

e-mail:

tel.:

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

Oświadczam, że zgodnie z 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. nr 22, poz. 271 ze zm.)¹

odstępuję od umowy nr.
zawartej dnia w.....

Proszę o zwrot kwoty.....zł (słownie:))

na rachunek bankowy numer

Zwracam..... w stanie niezmienionym

Podpis Konsumenta

¹ Art. 7. 1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni ustalonym w sposób określony w art. 10 ust. 1.

2. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

3. W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Art. 10. 1. Termin dziesięciodniowy, w którym konsument może odstąpić od umowy, liczy się od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi - od dnia jej zawarcia.

Źródło: www.konsument.um.warszawa.pl

(dowód: karta nr 50, 83)

W okresie od dnia 1 czerwca 2013 r. do dnia 31 grudnia 2013 r. z prawa odstąpienia od umowy skorzystało **Tajemnica przedsiębiorstwa** osób, zaś w okresie od dnia 1 stycznia do dnia 8 maja 2014 r. - **Tajemnica przedsiębiorstwa** osób. Jak wynika z załączonych przez przedsiębiorcę dokumentów konsumentom, którzy dokonali zakupów w 2014 r. i odstąpili od umowy zwrócono koszty transportu z tym, iż czterem osobom zwrócono ww. koszty jeszcze przed rozpoczęciem niniejszego postępowania.

Z nadesłanych materiałów wynika, iż żaden konsument, odstępujący od umowy w ww. okresie 2014 r., nie skorzystał z wzorca stosowanego przez LIDERPOL.

(dowód: karta nr 45, 55-81, 85)

2.6. W piśmie z dnia 8 maja 2014 r. LIDERPOL podał także, iż po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania podjął następujące kroki:

- zaprzestał stosowania negowanego wzorca o odstąpieniu od umowy i w jego miejsce wprowadził nowy,
- pouczył pracowników co do konieczności stosowania nowego wzorca i wskazał na dotychczasowe nieprawidłowości,
- dokonał zwrotu kosztów transportu towaru konsumentom, którzy odstąpili od umowy w terminie od dnia 1 stycznia 2014 r. do dnia 8 maja 2014 r.

(dowód: karta nr 45)

3. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

3.1. Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami LIDERPOL. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie

przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...).

3.2. Oznaczenie przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...), pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Natomiast art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.), 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.

Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Paweł Łobaczewski prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej. A zatem - w świetle powyżej przytoczonych przepisów prawnych - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...), do którego przepisy tej ustawy odnoszą się wprost.

3.3. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie I i II sentencji decyzji.

3.3.1. Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

W niniejszej sprawie postawiono przedsiębiorcy zarzut stosowania niezgodnej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na:

- błędnym informowaniu konsumentów, iż w przypadku odstąpienia od umowy towar należy „odesłać w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki”,
- zwracaniu konsumentom, odstępującym od umowy w ustawowym terminie 10 dni, jedynie kwoty równej cenie zakupu zwracanego towaru, bez kosztów wysyłki towaru do klienta, które również konsument poniósł,

co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

W myśl art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów rozumianych jako godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy polegająca na naruszeniu przepisów prawa,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1) Pierwsza przesłanka naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) - bezprawność działań przedsiębiorcy

Zgodnie z postanowieniami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia wydania rzeczy (art. 7 ust. 1

w zw. z art. 10 ust. 1). W myśl zaś art. 7 ust. 3 tej ustawy „*W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.*”

LIDERPOL, na życzenie konsumentów, przysyłał im wzorzec odstąpienia od umowy. Jak wynika z materiału dowodowego, stosował dwa rodzaje wzorców. Jeden, w którym prawidłowo podano termin do przesłania towaru oraz drugi – z nieprawidłową informacją, iż „*Kupujący może zrezygnować z zakupionego przedmiotu w terminie do 10 dni od daty odebrania przesyłki. Towar wraz z paragonem fiskalnym należy odesłać do nas w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki.*” Z kolei na stronach internetowych swoich kont na portalu Allegro LIDERPOL zamieścił właściwą informację o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od daty otrzymania towaru oraz o obowiązku jego odesłania w terminie 14 dni kalendarzowych od daty oświadczenia o odstąpieniu (karta nr 10, 28). Podkreślić należy, iż w myśl przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów na LIDERPOL nie ciążył obowiązek przekazywania konsumentom wzoru odstąpienia od umowy. A zatem takie działanie wynikało jedynie z jego dobrej woli. Niemniej jednak, skoro już przekazywał konsumentom wzorzec, to powinien zadbać, aby zamieszczone w nim informacje i dane były zgodne z prawem i nie wprowadzały konsumentów w błąd. Przytoczone postanowienie nie wypełnia bowiem przesłanek wskazanych przez ustawodawcę w art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Prezes Urzędu postawił przedsiębiorcy także zarzut niezwracania konsumentom korzystającym z prawa odstąpienia od umowy, kosztów przesyłki towaru, które ponieśli. Odpowiednia informacja o takim procedurze zawarta była również w obu ww. wzorcach stosowanych przez LIDERPOL (karta 8, 48, 49).

Oceniając działanie LIDERPOL pod kątem naruszenia zasady określonej w powyżej powołanym art. 7 ust. 3 ustawy o niektórych prawach konsumentów dodatkowo wskazać należy, iż w wyroku z dnia 15 kwietnia 2010 roku Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej „ETS”) orzekł, iż koszty wysyłki towaru nie powinny obciążać konsumenta, który odstępuje od umowy zawartej z przedsiębiorcą na odległość. Innymi słowy, w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, przedsiębiorca nie ma prawa żądać od niego zwrotu kosztów wysyłki towaru. Strony mają wówczas obowiązek zwrotu jedynie wzajemnych świadczeń - konsument na własny koszt odsyła towar, natomiast przedsiębiorca zwraca otrzymaną cenę. Uzasadniając swoje stanowisko ETS wskazał, iż dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość definiuje umowę zawieraną na odległość jako „każdą umowę dotyczącą towarów lub usług zawartą między konsumentem i dostawcą (rozumianym jako każdy przedsiębiorca, który w umowach objętych dyrektywą działa w granicach swojej działalności) w ramach systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość, zorganizowanego przez dostawcę, który do celów umowy wykorzystuje wyłącznie jeden lub kilka środków porozumiewania się na odległość do momentu zawarcia umowy włącznie”. Takimi środkami porozumiewania się na odległość są m. in. internet, media drukowane (np. formularze, listy seryjne, katalogi, reklamy prasowe), środki komunikacji telefonicznej (w tym telefon, automatyczne urządzenie wywołujące, telefaks) oraz środki komunikacji radiowej i telewizyjnej (radio, telewizja, wideotekst). Każdy konsument, który zawiera umowę w wyżej opisany sposób posiada prawo odstąpienia od niej. Dyrektywa

stanowi, że termin do odstąpienia nie może wynosić mniej niż siedem dni roboczych (w Polsce wynosi on 10 dni kalendarzowych) bez żadnych sankcji i bez konieczności podawania powodu odstąpienia. W razie skorzystania przez kupującego z prawa odstąpienia od umowy, przedsiębiorca zobowiązany jest do zwrócenia mu zapłaconej ceny bez dodatkowych kosztów. Nie może on również ponosić z tytułu wykonywania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy żadnych opłat poza bezpośrednimi kosztami zwrotu towarów. ETS podkreślił, że cel dyrektywy to bez wątpienia zapobieganie zniechęcaniu konsumenta do skorzystania z przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy. Obciążenie konsumenta nie tylko kosztami odesłania towarów, lecz również ich wysyłki mogłoby zaburzyć zrównoważony podział ryzyka pomiędzy stronami w umowach zawieranych na odległość, przez przenoszenie na konsumenta całości kosztów związanych z transportem towarów.

Powyższy wyrok ETS ma również znaczenie dla polskich przedsiębiorców oraz konsumentów zawierających umowy na odległość, których prawa i obowiązki reguluje ustawa o prawach konsumentów, która wprowadziła do polskiego systemu prawnego przepisy dyrektywy, będącej przedmiotem wyroku ETS. Dlatego też również do interpretacji polskiej ustawy niezbędna jest znajomość m.in. omawianego wyroku (patrz „Odstąpienie od umowy a zwrot kosztów wysyłki” oprac. B.Jureczek, A. Wrona / Kancelaria Prawna M. Szulikowski i Partnerzy <http://www.egospodarka.pl/article/articleprint/52641/-1/84>).

Reasumując, zdaniem Prezesa Urzędu, niezgodne z prawem jest:

- a) błędne informowanie konsumenta, iż w przypadku odstąpienia od umowy towar należy przesłać w terminie 10 dni, chociaż ustawodawca określił ten termin na 14 dni,
- b) oddanie konsumentowi, korzystającemu z prawa do odstąpienia od umowy w ww. terminie, jedynie części opłaty którą poniósł, w wysokości wartości zakupionego towaru, a nie zwrócenie mu kosztów wysyłki oraz innych opłat manipulacyjnych, jak ma to miejsce w niniejszej sprawie.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał, że takie postępowanie LIDERPOL spełnia pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Ad 2) Druga przesłanka naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) – godzenie w zbiorowy interes konsumentów.

Informacja o krótszym terminie do zwrotu towaru w związku z odstąpieniem od umowy, niż to wynika z treści ww. art. 7 ust. 3 ustawy o niektórych prawach konsumentów, może spowodować, iż konsument nie skorzysta ze swojego uprawnienia w przekonaniu, iż jest w zwłoce. Tym samym zmuszony zostanie do pozostawienia sobie zakupionego towaru, który z różnych powodów mu nie odpowiada, a który bez żadnych konsekwencji mógłby zwrócić, gdyby otrzymał prawidłową informację o terminie, w jakim może tego dokonać.

Ponadto, jak wynika z treści art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów rezygnacja z zakupionego w sklepie internetowym towaru w ustawowym terminie 10 dni nie upoważnia LIDERPOL do zatrzymania sobie części należności uiszczonej przez konsumenta, w wysokości odpowiadającej sumie kosztów wysyłki. Zatem nie zwracanie konsumentowi pełnej opłaty jaką uiszczył przedsiębiorcy jest działaniem bezprawnym, godzącym w ekonomiczny interes konsumenta, którego przedsiębiorca obciąża całym ryzykiem gospodarczym. Tym samym dochodzi do zachwiania równowagi pomiędzy sprzedającym a kupującym, na którego

przenoszony jest cały ciężar kosztów związanych z transportem zakupionych towarów, jak również kosztów jego odesłania.

Tym samym zostało wykazane spełnienie drugiej z przesłanek niezbędnej do stwierdzenia praktyki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Wobec powyższego Prezes Urzędu stwierdził, że zostały spełnione łącznie wszystkie przesłanki niezbędne dla zakwalifikowania opisanych działań przedsiębiorcy jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).

3.3.2. Zaniechanie praktyki.

Stosownie do art. 27. ustawy o ochronie (...), jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W dniu 1 maja 2014 r. LIDERPOL wprowadził do obrotu nowy wzorec umowy odstąpienia od umowy, zawierający wszystkie wymagane prawem informacje. Zatem przyjąć należy, iż z tym dniem zaniechał on stosowania niedozwolonej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w pkt I sentencji decyzji.

W toku postępowania ustalono, że LIDERPOL wszystkim konsumentom, którzy zakupili u niego towar w 2014 r i odstąpili od umowy zwrócił koszty transport przesyłki od przedsiębiorcy do konsumenta. Podkreślić przy tym należy, iż czterem osobom zwrócono ww. koszty wraz z opłatą za towar jeszcze przed rozpoczęciem niniejszego postępowania (pkt 2.5. stanu faktycznego decyzji). W pozostałych przypadkach LIDERPOL dokonał przelewów w dniu 8 maja 2014 r. Zatem dzień 9 maja 2014 r. przyjąć należy za dzień, w którym praktyka opisana w pkt II sentencji decyzji została zaniechana.

Z uwagi na powyższe orzeczono jak w punkcie I i II sentencji niniejszej decyzji.

3.4. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie III sentencji decyzji.

Zgodnie z art.106 ust.1 pkt 4 ustawy o ochronie (...), Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 .

Z treści przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny. W związku z tym Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego decyduje, czy zasadne jest w danej sprawie nałożenie kary.

Dopuszczenie się naruszenia przepisów ustawy może nastąpić zarówno umyślnie (tj. kiedy przedsiębiorca miał taki zamiar), jak też i nieumyślnie (tj. kiedy przedsiębiorca nie miał na celu działania niezgodnego z normami wynikającymi z przepisów tej ustawy). Kara pieniężna może zostać nałożona także w przypadku, gdy przedsiębiorca „choćby nieumyślnie” dopuścił się określonego czynu (art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie (...)).

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt. 4 ww. ustawy o ochronie Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w ww. przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie.

Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie (...) poprzez:

- błędne informowanie konsumentów, iż w przypadku odstąpienia od umowy towar należy „odesłać w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki”,
 - zwracanie konsumentom odstępującym od umowy w ustawowym terminie 10 dni, jedynie kwoty równej cenie zakupu zwracanego towaru, bez kosztów wysyłki towaru do klienta, które również konsument poniósł,
- co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Okolicznością przemawiającą za zastosowaniem wobec LIDERPOL kary pieniężnej, w zakresie stosowania praktyk opisanych w punkcie I i II sentencji decyzji jest fakt, że jako podmiot profesjonalnie prowadzący działalność gospodarczą, powinien mieć świadomość, że nie można we wzorcu umownym, stosowanym w obrocie z konsumentami, zamieszczać informacji ani podejmować działań niezgodnych z prawem. W ocenie Prezesa Urzędu, LIDERPOL działał nieumyślnie. Świadczyć o tym może fakt, iż na swojej stronie internetowej przedsiębiorca podał dane dotyczące odstąpienia od umowy w sposób prawidłowy. Uznawał także odstąpienia od umowy nawet w przypadkach, gdy konsument przesłał jedynie towar bez oświadczenia o odstąpieniu bądź odstąpienie to złożył na druku innym, niż przesyłany przez LIDERPOL. Ponadto dokonał rekompensaty konsumentom, zwracając im koszty przesyłki towaru.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych przedsiębiorcy praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz skalę naruszenia, Prezes Urzędu uznał, że nałożenie kar pieniężnych na LIDERPOL jest w pełni uzasadnione.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwoty bazowe, stanowiące podstawę do dalszych ustaleń wysokości kar, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonych w ten sposób kwot bazowych.

Przychód osiągnięty przez LIDERPOL w 2013 r. wyniósł **Tajemnica przedsiębiorstwa zł** (dowód: karta nr 52). Maksymalna kara pieniężna, która mogłaby zostać nałożona na przedsiębiorcę wynosi **Tajemnica przedsiębiorstwa zł** (po zaokrągleniu do 1 zł).

Pierwsza z kar pieniężnych za naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...), w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Kara pieniężna wymierzona została za stosowanie przez LIDERPOL praktyki polegającej na błędnym informowanie konsumentów, iż w przypadku odstąpienia od umowy towar należy „odesłać w terminie 10 dni od otrzymania przesyłki.”

Ustalając wysokość kary pieniężnej, w przypadku przedmiotowej praktyki, Prezes Urzędu wziął pod uwagę przede wszystkim stopień naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów. W kwestionowanym postanowieniu w błędny sposób przedsiębiorca informował konsumentów o terminie, w którym mogą dokonać zwrotu towaru w przypadku odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 10 dni. Podkreślić należy, iż wzór odstąpienia wysyłany był przez

przedsiębiorcę tylko niektórym konsumentom, którzy wystąpili do niego z taką prośbą (w 2014 r. żaden z konsumentów odstępujących od umowy z takiego formularza nie skorzystał-pkt 2.5. stanu faktycznego decyzji).

LIDERPOL stosował dwa druki- jeden zawierający prawidłowe informacje co do okresu, w którym zwrot towaru powinien nastąpić, oraz drugi w którym ten termin był błędnie oznaczony. Nie można przy tym nie zauważyć, iż na swojej stronie internetowej przedsiębiorca zamieścił prawidłowe dane. Nie można przy tym nie zauważyć, iż przedsiębiorca nie miał żadnego obowiązku dostarczania konsumentom wzorca odstąpienia, a czyni to tylko na konkretną prośbę.

Oceniając wagę tego naruszenia należy wziąć pod uwagę fakt, iż sama praktyka była stosowana od dnia 1 czerwca 2013 r. do dnia 1 maja 2014 r. , zaś naruszenie nastąpiło na etapie wykonania kontraktu. Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał, iż waga naruszenia w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie **Tajemnica przedsiębiorstwa** przychodu osiągniętego przez LIDERPOL w 2013 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość **Tajemnica przedsiębiorstwa** przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę wynosi **Tajemnica przedsiębiorstwa** zł (po zaokrągleniu do 1 zł).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na LIDERPOL rozważono również zastosowanie zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących, jak i zaostrzających wymiar kary. Prezes Urzędu uwzględniając poszczególne ww. okoliczności miał na uwadze całokształt zebranego w postępowaniu materiału dowodowego.

W przedmiotowej sprawie za okoliczność łagodzącą uznano fakt, że przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki (-30%) oraz aktywnie współdziałał z Prezesem Urzędu poprzez przekazanie wszystkich informacji i danych wykraczających poza żądanie Prezesa, co przyczyniło się do szybkiego i skutecznego procedowania w sprawie (-20%). Zestawienie wymienionych okoliczności daje łączne obniżenie kwoty bazowej o 50%. Dlatego też za stosowanie praktyki określonej w pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu postanowił nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **1.279 zł**.

Kara pieniężna orzeczona w punkcie III.a sentencji niniejszej decyzji stanowi **Tajemnica przedsiębiorstwa** przychodu LIDERPOL za 2013 r., czyli **Tajemnica przedsiębiorstwa** kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Druga z kar pieniężnych za naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...), w zakresie opisanym w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Naruszenie przez LIDERPOL zbiorowych interesów konsumentów polegało na niezwracaniu konsumentom odstępującym od umowy w ustawowym terminie 10 dni, kosztów wysyłki towaru do klienta, które konsument poniósł.

Oceniając wagę tego naruszenia należy wziąć pod uwagę fakt, iż sama praktyka była stosowana od dnia 1 czerwca 2013 r. do dnia 8 maja 2014 r. , zaś naruszenie nastąpiło na etapie wykonania kontraktu. Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał, iż waga naruszenia w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie **Tajemnica przedsiębiorstwa** przychodu osiągniętego przez LIDERPOL w 2013 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość **Tajemnica przedsiębiorstwa** przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę wynosi **Tajemnica przedsiębiorstwa** zł (po zaokrągleniu do 1 zł).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na LIDERPOL rozważono również zastosowanie zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących, jak i zaostrzających wymiar kary. Prezes Urzędu uwzględniając poszczególne ww. okoliczności miał na uwadze całokształt zebranego w postępowaniu materiału dowodowego.

W przedmiotowej sprawie za okoliczność łagodzącą uznano fakt, że przedsiębiorca częściowo zaniechał stosowania praktyki jeszcze przed wszczęciem niniejszego postępowania, a częściowo po jego wszczęciu **Tajemnica przedsiębiorstwa** oraz aktywnie współdziałał z Prezesem Urzędu poprzez przekazanie wszystkich informacji i danych wykraczających poza żądanie Prezesa, co przyczyniło się do szybkiego i skutecznego procedowania w sprawie (-20%). Ponadto LIDERPOL dokonał zwrotu konsumentom kosztów przesyłki **Tajemnica przedsiębiorstwa**. Zestawienie wymienionych okoliczności daje łączne obniżenie kwoty bazowej o **Tajemnica przedsiębiorstwa**. Dlatego też za stosowanie praktyki określonej w pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu postanowił nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **767 zł**.

Kara pieniężna orzeczona w punkcie III.b sentencji niniejszej decyzji stanowi **Tajemnica przedsiębiorstwa** przychodu LIDERPOL za 2013 r., czyli **Tajemnica przedsiębiorstwa** kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Przyjmując wspomniane ww. okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...), jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć kary w wysokości określonej, **jak w punktach III.a i punkcie III.b sentencji decyzji**.

Zatem, sumarycznie ujęte kary, nałożone na przedsiębiorcę w pkt III sentencji decyzji, kształtują się na poziomie 2.046 zł, stanowi **Tajemnica przedsiębiorstwa** przychodu LIDERPOL za 2013 r., czyli **Tajemnica przedsiębiorstwa** kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Podkreślić należy, iż kara pieniężna powinna spełniać funkcję represyjną, jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie (...), jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też ich walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszaniem interesów konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu kara w powyżej ustalonej wysokości takie cele spełni.

Przyjmując wspomniane ww. wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...), jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości określonej, jak w punkcie III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 1 ustawy o *ochronie (...)* karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Warszawa: **NBP O/O Warszawa 511010100078782231000000**.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kpc – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor delegatury we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk