



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

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-15/10/JM

Wrocław, 10.12.2010 r.

DECYZJA RWR 29 /2010

I. Na podstawie 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. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. *w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko NEO24.PL sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której nowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie przedsiębiorcy polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez informowanie, iż w przypadku odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 10 dni NEO24.PL Sp. z o.o. zwróci konsumentowi jedynie kwotę równą cenie zakupu zwracanego sprzętu, 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 (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) **oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania** z dniem 15 października 2010 r.

II. 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. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. *w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na NEO24.PL sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu **karę pieniężną** w wysokości **21.608 zł** (słownie: dwadzieścia jeden tysięcy sześćset osiem złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

UZASADNIENIE

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej: „Prezes Urzędu”, postanowieniem nr 193/2010 z dnia 28.09.2010 r., wszczął z urzędu postępowanie administracyjne w sprawie podejrzenia stosowania przez NEO24.PL sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, dalej: „Spółka”, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dalej: „ustawa o ochronie (...)”, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez informowanie, iż w przypadku odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 10 dni NEO24.PL Sp. z o.o. zwróci konsumentowi jedynie kwotę równą cenie zakupu zwracanego sprzętu, co może być 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 (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), dalej: „ustawa o prawach konsumentów”.

Jednocześnie, ww. postanowieniem nr 193 /2010 z dnia 28.09.2010 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów następujące materiały zgromadzone w postępowaniu wyjaśniającym sygn. akt RWR 403-24/10/JM:

- pismo przedsiębiorcy z dnia. 10.06.2010 r.
 - regulamin sklepu internetowego,
 - wypis z KRS z dnia 30.04.2010 r.
- (dowód: karta 1-14)

2. Ustosunkowując się do postawionego zarzutu Spółka zgodziła się z nim i z dniem 15 października 2010 r. dokonała stosownych zmian na stronie internetowej swojego sklepu www.neo24.pl, zamieszczając w regulaminie postanowienie o treści:

“(...) Po otrzymaniu i przyjęciu towaru NEO24.PL Sp. z o.o. zwróci Kupującemu jego świadczenie w stanie niezmiennym oraz wystawi Kupującemu fakturę korygującą i odeśle ją na adres Kupującego (...)”.

(dowód: karta nr 15, 29)

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. NEO24.PL Sp. z o.o. z/s we Wrocławiu, jest wpisana do KRS w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu pod numerem 0000169728. Przedmiotem jej działania jest m.in. handel detaliczny, z wyłączeniem handlu detalicznego pojazdami samochodowymi.
(dowód: karta nr 8-11)

2. Za pośrednictwem strony internetowej www.neo24.pl Spółka prowadzi sprzedaż sprzętu agd, rty, gsm, foto, car audio, filmów dvd. Warunkiem dokonania zakupu jest złożenie zamówienia:

- za pomocą prawidłowo wypełnionego formularza, dostępnego na stronie internetowej sklepu, i przesłanie go do sprzedawcy za pośrednictwem Internetu,
- telefonicznie.

(dowód: karta nr 12)

3. Zasady dokonywania przez konsumentów zakupów w sklepie internetowym przedsiębiorcy (www.neo24.pl) uregulowane są w „Regulaminie zakupów w sklepie NEO24.PL”, dalej: „Regulamin”, zamieszczonym na stronie internetowej sklepu w marcu 2009 r. Zgodnie z jego postanowieniami Spółka ustala cenę ostateczną za zamówienie dokonane przez konsumenta w tym sklepie w następujący sposób:

a) „W sklepie NEO24.PL istnieje możliwość płatności w następujący sposób: (...)

- Płatność za pobraniem- wybierając tą metodę Kupujący obciążany jest dodatkowo zryczałtowanym kosztem pobrania w wysokości 5 zł + 1% wartości zamówienia (...) – pkt 3.Płatności ppkt 1 Regulaminu,

b) „Kupujący jest zobowiązany zapłacić cenę końcową, będącą wynikową ceny zakupu towarów powiększoną o koszty transportu. W przypadku płatności za pobraniem do ceny końcowej doliczane jest 5zł kosztów manipulacyjnych + 1% wartości zamówienia, w przypadku płatności online doliczane są koszty obsługi kanału elektronicznego.” – pkt 3.Płatności ppkt 3 Regulaminu.

(dowód: karta nr 12-14)

4. W przypadku płatności on-line Spółka dolicza koszty obsługi kanału elektronicznego w wysokości 2,5% wartości dokonanej wpłaty. O tej opłacie konsument informowany jest przy wyborze formy płatności oraz przy wyliczaniu całkowitej opłaty za zamówienie. Informacja o wysokości opłaty za kanał elektroniczny nie jest natomiast podana w regulaminie sklepu internetowego.

(dowód: karta nr 6-7)

5. Przy zamówieniach realizowanych z odbiorem osobistym w jednym z Punktów Wydań Osobistych Spółki koszty dostawy wynoszą 10 zł przy zamówieniu do 2 sztuk towaru, 20 zł przy zamówieniu do 4 sztuk towaru i 30 zł za zamówienie powyżej 4 sztuk towaru.

(dowód: karta nr 13)

6. Zgodnie z pkt 2.Transakcja ppkt 4 Regulaminu „(...) *Po otrzymaniu i przyjęciu towaru NEO24.PL Sp. z o.o. zwróci Kupującemu kwotę równą cenie zakupu zwracanego sprzętu oraz wystawi Kupującemu fakturę korygującą i odeśle na adres Kupującego.(...)*”. Zasada ta ma zastosowanie do wszystkich klientów Spółki, w tym także do konsumentów korzystających z prawa odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia wydania rzeczy. Taki sposób rozliczeń z konsumentem w przypadku zwrotu towaru w ww. ustawowym terminie, wzbudził zastrzeżenia Prezesa Urzędu

(dowód: karta nr 12)

7. Przykładowa symulacja, przedstawiona przez Spółkę, dotycząca opłat konsumenta za zakup sprzętu o wartości 1.000 zł, w zależności od sposobu płatności, wygląda następująco:

a) płatność za pobraniem

- zakup: 1000zł
- przykładowy koszt transportu: 18 zł
- opłata manipulacyjna: 15 zł (5 zł + 1% wartości towaru w zw. z usługą COD)
- wartość zamówienia (do zapłaty): 1033 zł

b) płatność on-line

- zakup: 1000 zł
- przykładowy koszt transportu: 18 zł
- opłata manipulacyjna: 25,45 zł (opłata za obsługę kanału elektronicznego, w tym przypadku 2,5 % od kwoty 1.080 zł)
- wartość zamówienia (do zapłaty): 1043,45 zł.

Natomiast w przypadku zwrotu towaru w terminie 10 dni od daty wydania rzeczy konsument otrzyma zwrot następującej kwoty:

a) płatność za pobraniem

- zakup: 1000 zł
- przykładowy koszt transportu: 18 zł (usługa zrealizowana — towar dotarł do klienta)
- opłata manipulacyjna: 15 zł
- wartość zamówienia (do zapłaty): 1033 zł
- kwota zwrotu: 1000 zł

b) płatność online

- zakup: 1000zł

- przykładowy koszt transportu: 18 zł
- opłata manipulacyjna: 25,45 zł (za realizacją zamówienia z płatnością on-line)
- wartość zamówienia (do zapłaty): 1043,45 zł
- kwota zwrotu: 1000 zł

(dowód: karta nr 1, 7)

8. Spółka, uznając za zasadny zarzut postawiony jej przez Prezesa Urzędu w ww. postanowieniu nr 193/2010, z dniem 15 października 2010 r. zmieniła brzmienie pkt 2 Transakcja ppkt 4 Regulaminu nadając mu następującą treść:

„(...) Po otrzymaniu i przyjęciu towaru NE024.PL Sp. z o. o. zwróci Kupującemu jego świadczenie w stanie niezmienionym oraz wystawi Kupującemu fakturę korygującą i odeśle ją na adres Kupującego (...)”.

Dodatkowo Spółka zmieniła zasady dokonywania przez konsumenta opłaty za towar, przy wyborze opcji „płatność za pobraniem”. I tak, postanowienia regulaminu dotyczące tej formy transakcji otrzymały brzmienie:

- pkt 3 Płatność pkt 1 tiret drugi - „**Płatność za pobraniem** - wybierając tę metodę Kupujący obciążany jest dodatkowo zryczałtowanym kosztem pobrania w wysokości 6 zł . Procedura realizacji zamówienia rozpoczyna się natychmiast po telefonicznym potwierdzeniu zamówienia przez Operatora sklepu NE024.PL”,
- pkt 3 Płatność ppkt 3 - „Kupujący jest zobowiązany zapłacić cenę końcową, będącą wynikową ceny zakupu towarów powiększoną o koszty transportu. W przypadku płatności za pobraniem do ceny końcowej doliczane jest 6 zł kosztów manipulacyjnych”.

(dowód: karta nr 15, 24-27, 29)

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył:

Określenie zarzutu

W ramach niniejszego postępowania postawiono Spółce zarzut stosowania niezgodnej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez informowanie, iż w przypadku odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 10 dni NEO24.PL Sp. z o.o. zwróci konsumentowi jedynie kwotę równą cenie zakupu zwracanego sprzętu, co może być sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy o prawach konsumentów.

Naruszenie 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, zgodnie z którym „Ustawa określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów”.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub w przyszłości będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest równoznaczne z naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w

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

Zbiorowy interes konsumentów

W myśl art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o ochronie (...) nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, obecnych i przyszłych klientów Spółki, którzy za pośrednictwem internetu nabyli lub nabędą towary w sklepie internetowym www.neo24.pl.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie uczestnika nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Oznaczenie przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 lit a) ustawy o ochronie (...), pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, a także osobę fizyczną, osobę prawną, oraz jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej.

Natomiast art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807 z późn. zm.), definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i eksploatacja zasobów naturalnych, 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 nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 tej ustawy przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym albo do Ewidencji Działalności Gospodarczej.

Spółka jest spółką prawa handlowego i prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000169728. A zatem - w świetle powyższego – Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...). Oznacza to, iż przepisy tej ustawy odnoszą się do ww. Spółki wprost.

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

Spółce został postawiony zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust.2 pkt 2) ustawy o ochronie (...).

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: (...) 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; (...)”

Aby doszło do naruszenia ww. przepisów prawa muszą kumulatywnie zostać spełnione dwie przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Zamieszczenie we wzorcu umownym, jakim niewątpliwie jest Regulamin znajdujący się na stronie sklepu internetowego, postanowień sprzecznych z przepisami ustaw może zatem stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o prawach 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, poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej, w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, są umowami na odległość, jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

Zatem do zawieranej przez przedsiębiorcę z konsumentem umowy związanej z materialnym obrotem towarowym zastosowanie mają przepisy powyższej ustawy o prawach konsumentów.

Rozstrzygnięcie zawarte w pkt I sentencji decyzji

Poddając analizie pierwszą przesłankę zastosowania art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...) należy wykazać, iż bezprawne było działanie Spółki polegające na zwracaniu konsumentowi, korzystającemu z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od daty wydania rzeczy, jedynie kwoty odpowiadającej wartości zakupionych przedmiotów, bez zwrotu kosztów wysyłki i opłat manipulacyjnych, o których mowa w pkt 3-5 stanu faktycznego decyzji.

Zgodnie z postanowieniami ustawy o prawach 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 art. 7 ust. 3 tej ustawy „*W przypadku 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.*”

Mając na uwadze treść powyższych przepisów prawnych, zdaniem Prezesa Urzędu, niezgodne z prawem jest 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.

Oceniając działanie Spółki pod kątem naruszenia zasady określonej w powyżej powołanym przepisie prawnym ustawy o 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 wyłącznie”. Takim 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>)

A zatem Spółka, informując swoich kontrahentów (konsumentów), iż w przypadku skorzystania z prawa zwrotu towaru w terminie 10 dni od daty jego wydania, otrzymają jedynie wartość zakupionych przedmiotów, bez zwrotu kosztów ww. opłat manipulacyjnych, narusza zasadę zawartą w art. 7 ust. 3 ustawy o prawach konsumentów. Tym samym uchybiła ona obowiązkowi udzielania swoim kontrahentom (konsumentom) rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zatem takie działanie uznać należy za bezprawne.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał, że powyższe postępowanie Spółki spełnia pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu powyżej powołanego art. 7 ust. 3 ustawy o prawach konsumentów, co jednocześnie stanowi uchybienie ustawowemu obowiązkowi udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Analizując drugą przesłankę zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...) należy stwierdzić, iż opisane działanie przedsiębiorcy, naruszające przepis art. 7 ust. 3 ustawy o prawach konsumentów niewątpliwie godzi w interes konsumenta i rodzi po jego stronie niekorzystne skutki.

Jak wynika z ww. przepisu prawnego ustawy o prawach konsumentów rezygnacja z zakupionego w sklepie internetowym towaru w ustawowym terminie 10 dni nie upoważnia Spółki do pobierania jakichkolwiek opłat z tego tytułu, ani też do zatrzymania sobie części należności uiszczonych przez konsumenta w wysokości odpowiadającej sumie kosztów wysyłki i innych, ustalonych przez siebie, opłat manipulacyjnych. Zatem nie zwracanie konsumentowi opłat wymienionych, w pkt 3-5 stanu faktycznego decyzji, jest działaniem bezprawnym, godzącym w ekonomiczny interes konsumenta, którego Spółka 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.

Wobec powyższego wypełniona została druga z przesłanek, niezbędna do stwierdzenia praktyki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu stwierdził, że spełnione zostały łącznie wszystkie przesłanki niezbędne dla zakwalifikowania opisanych działań przedsiębiorcy jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...).

Dyspozycja art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania.

Taka sytuacja ma miejsce w niniejszej sprawie, gdyż Prezes Urzędu stwierdził, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, iż powyższa praktyka, opisana w pkt I sentencji decyzji, miała charakter czasowy, a jej stosowanie zostało zaniechane z dniem 15 października 2010 r. tj. z dniem zmiany brzmienia pkt 2 Transakcja ppkt 4 „Regulaminu zakupów w sklepie NEO24.PL”, któremu nadano następującą treść:

„(...) Po otrzymaniu i przyjęciu towaru NEO24.PL Sp. z o. o. zwróci Kupującemu jego świadczenie w stanie niezmienionym oraz wystawi Kupującemu fakturę korygującą i odeśle ją na adres Kupującego (...).”

Zdaniem Prezesa Urzędu treść powyższego postanowienia wypełnia dyspozycję zawartą w art. 7 ust. 3 ustawy o prawach konsumentów. Tym samym uznać należy, iż z momentem zamieszczenia go w Regulaminie sklepu internetowego www.neo24.pl tj. z dniem 15 października 2010 r. Spółka zaniechała stosowania zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Zatem, mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w pkt I 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. Ustawa nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary. Jedynie w art. 111 ustawy o ochronie (...) wskazano, iż „Przy ustalaniu

wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.”

W rozpatrywanej sprawie, w punkcie I sentencji decyzji stwierdzono, że Spółka naruszyła zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...). Zakaz ten ma charakter bezwzględny, tym samym nie istnieją przesłanki natury prawnej, które umożliwiły zalegalizowanie tych praktyk. Spełniona jest zatem podstawowa przesłanka warunkująca nałożenie kary pieniężnej. Prezes Urzędu uznał więc za uzasadnione w niniejszej sprawie, wobec stwierdzenia, iż Spółka stosowała praktykę opisaną w punkcie I sentencji decyzji, nałożenie na nią kary pieniężnej.

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 (...)). Oznacza to, że kara może być nałożona, także wtedy, gdy po stronie przedsiębiorcy nie będzie występować wina, rozumiana jako świadomość bezprawności zachowania.

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. Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes Urzędu wziął pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na nieumyślny charakter naruszenia przez Spółkę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Niezależnie od powyższego, już stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...).

Fakt nałożenia kary podkreślać ma naganność zachowania podmiotu, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym naruszył ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Kara pieniężna nakładana przez Prezesa Urzędu pełni funkcję represyjną, prewencyjną oraz edukacyjną. Funkcja represyjna ma stanowić dolegliwość dla przedsiębiorcy łamiącego prawo oraz ma na celu przymuszenie go do powstrzymania się od podobnych działań. Funkcja prewencyjna oraz edukacyjna mają na celu powstrzymanie przedsiębiorcy stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Dlatego też 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 kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Podstawą obliczenia wysokości kary, o której mowa w pkt II sentencji decyzji, jest przychód osiągnięty przez Spółkę w roku poprzedzającym rok nałożenia kary tj. kwota (**tajemnica przedsiębiorstwa**)zł (dane wg: zeznania o wysokości osiągniętego przychodu CIT-8 za okres 01.01.2009 – 31.12.2009 – karta nr 16-17).

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument dokonując zakupu w sklepie internetowym www.neo24.pl zawiera ze Spółką umowę na warunkach określonych w Regulaminie tego sklepu, z treścią którego zapoznać może się każdy bez konieczności dokonania zakupu. Spółka w Regulaminie umieściła postanowienie wprowadzające konsumentów w błąd co do ich praw. Zgodnie bowiem z informacją w nim

zawartą konsumentom zwracającym towar w ustawowym terminie 10 dni od daty jego otrzymania zostanie oddana jedynie kwota w wysokości wartości tego towaru, bez zwrotu kosztów opłat manipulacyjnych. Takie uregulowanie tego zagadnienia sprzeczne jest z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy o prawach konsumentów. Podkreślić przy tym należy, iż to na przedsiębiorcy prowadzącym działalność gospodarczą, jako na profesjonalście, ciąży obowiązek działania zgodnie z obowiązującymi normami prawa oraz udzielania konsumentom wszelkich, prawem wymaganych informacji. Oceniając wagę tego naruszenia przyjąć należy, iż nastąpiło ono na etapie przedkontraktowym, którego istotą jest zachowanie przedsiębiorcy ukierunkowane na złożenie oferty konsumentom, mające na celu skłonienie go do zawarcia kontraktu. Przy ustalaniu wymiaru kary Prezes Urzędu wziął również pod uwagę fakt, iż okres stosowania przypisanej Spółce praktyki wynosił kilkanaście miesięcy (od marca 2009 r.).

Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał, iż waga naruszenia w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2009 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość **(tajemnica przedsiębiorstwa)** % przychodu osiągniętego przez Spółkę wynosi **(tajemnica przedsiębiorstwa)** zł (po zaokrągleniu do 1 zł).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę 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 okolicznością łagodzącą, mającą wpływ na wymiar kary, był fakt zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez zmianę - z dniem 15 października 2010 r. - w Regulaminie treści kwestionowanego postanowienia. Tym samym uwzględnienie wskazanej powyżej okoliczności łagodzącej wymiar kary pieniężnej spowodowało jej obniżenie o **(tajemnica przedsiębiorstwa)** tj. o kwotę **(tajemnica przedsiębiorstwa)** zł (po zaokrągleniu do 1 zł). Jednocześnie Prezes Urzędu nie dopatrył się żadnych okoliczności obciążających, mających wpływ na podwyższenie kary.

Jednocześnie Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie okoliczności, które mogłyby spowodować zaostrzenie kary.

A zatem wysokość kary pieniężnej za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w pkt I sentencji decyzji, wynosi **21.608 zł** (po zaokrągleniu do 1 zł).

W myśl art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów maksymalną karą, jaką mógłby w niniejszej sprawie zastosować Prezes Urzędu byłaby kara na poziomie 10% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2009 r., to jest kara w wysokości **(tajemnica przedsiębiorstwa)** zł.

Kara pieniężna orzeczona w punkcie II sentencji niniejszej decyzji stanowi **(tajemnica przedsiębiorstwa)** % przychodu Spółki za 2009 r., czyli **(tajemnica przedsiębiorstwa)** % kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną, jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszeniem słuszych interesów konsumentów.

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 II 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 Warszawie: **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

Otrzymuje:
NEO24.PL Sp. z o.o.
Ul. Nyska 48a
50-505 Wrocław