



**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 61-1/08/JM

Wrocław, 4.07.2008 r.

**DECYZJA RWR 28 /2008**

**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 § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko NEO24.PL Sp. z o.o. ul.Poranna 50a, 53-026 Wrocław,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której nowa w:

**1)** art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie ww. przedsiębiorcy polegające na zamieszczeniu na witrynie swojego sklepu internetowego ([www.neo24.pl](http://www.neo24.pl)), w pkt 6 ppkt 6 „Regulaminu zakupów w sklepie NEO24.pl”, zapisu o treści „*Spory powstałe przy wykonywaniu umowy kupna-sprzedaży rozstrzygane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedającego*”,

który jest tożsamy z postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone;

**2)** art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie ww. przedsiębiorcy polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na witrynie swojego sklepu internetowego ([www.neo24.pl](http://www.neo24.pl)) następujących, wymaganych prawem danych, tj:

a) brak informacji o miejscu i sposobie składania reklamacji (art. 9 ust. 1 pkt 10 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.)),

b) brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobu udostępniania konsumentowi jej treści (art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny i art. 66<sup>1</sup> § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego),

c) brak określenia rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną (art. 8 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.)),

d) brak określenia w regulaminie warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym: wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakazu dostarczania przez usługobiorcę

(konsumenta) treści o charakterze bezprawnym (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) i b) ww. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną),  
g) brak informacji, w jakim celu dane osobowe konsumenta będą przetwarzane (art. 17 ww. ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną),  
**oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 31 stycznia 2008 r.**

**II.** 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 § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko NEO24.PL Sp. z o.o. ul.Poranna 50a, 53-026 Wrocław,

- 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 ww. przedsiębiorcy polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na witrynie swojego sklepu internetowego ([www.neo24.pl](http://www.neo24.pl)) następujących, wymaganych prawem danych, tj:

a) brak trybu postępowania reklamacyjnego dot. wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line (art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną),

**oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 25 marca 2008 r.**

**III.** Na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**umarza się postępowanie** wszczęte z urzędu w sprawie podejrzenia stosowania przez NEO24.PL Sp. z o.o. ul.Poranna 50a, 53-026 Wrocław praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na witrynie swojego sklepu internetowego ([www.neo24.pl](http://www.neo24.pl)) następujących, wymaganych prawem danych, tj:

a) brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy (art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.)),

b) brak przy danym towarze informacji, iż umieszczona obok niego cena jest ceną brutto tj. obejmującą wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki (art. 9 ust. 1 pkt 3 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) i § 7 pkt 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz.U. z 2002 r., nr 99, poz. 894 ze zm.)),

c) brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta lub informacja o cenie (art. 9 ust. 1 pkt 8 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz § 7 ust 1 ww. rozporządzenia Ministra Finansów),

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ww. ustawy o ochronie konkurencji i

konsumentów.

## UZASADNIENIE

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - dalej: „Prezes Urzędu” - po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 402-13/07/JM) stwierdził, iż na witrynie swojego sklepu internetowego ([www.neo24.pl](http://www.neo24.pl)) Spółka NEO24.pl Sp. z o.o. we Wrocławiu - dalej: „NEO24” - nie zamieściła wymaganych prawem, powyżej wymienionych danych, zaś w regulaminie tego sklepu wpisano postanowienie tożsame z postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone następujących.

2. Wobec powyższego, Postanowieniem nr 9 /2008 z dnia 14.01.2008 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez NEO24.PL Sp. z o.o. ul.Poranna 50a, 53-026 Wrocław praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1) zamieszczeniu na witrynie swojego sklepu internetowego ([www.neo24.pl](http://www.neo24.pl)), w pkt 6 ppkt 6 „Regulaminu zakupów w sklepie NEO24.pl”, zapisu o treści  
*„Spory powstałe przy wykonywaniu umowy kupna-sprzedaży rozstrzygane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedawcy”*,

który jest tożsamy z postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycjami:

-1007 „Spory wynikające z wykonania tej umowy rozstrzygać będzie Sąd właściwy dla siedziby spółki” (wyrok SOKiK z dnia 23 stycznia 2007 r., Sygn. akt XVII AmC 156/05),

- 969 „W przypadku rozstrzygnięć sądowych – przez sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy” (wyrok SOKiK z dnia 6 marca 2006 r., Sygn. akt XVII AmC 21/05),

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1) ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - dalej: „ustawa o ochronie (...)”;

2) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na witrynie swojego sklepu internetowego ([www.neo24.pl](http://www.neo24.pl)) następujących, wymaganych prawem danych, tj:

a) brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy (art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.)),

b) brak przy danym towarze informacji, iż umieszczona obok niego cena jest ceną brutto tj. obejmującą wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki (art. 9 ust. 1 pkt 3 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny i § 7 pkt 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz.U. z 2002 r., nr 99, poz. 894 ze zm.)),

c) brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta lub informacja o cenie (art. 9 ust. 1 pkt 8 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz § 7 ust 1 ww. rozporządzenia Ministra Finansów),

d) brak informacji o miejscu i sposobie składania reklamacji (art. 9 ust. 1 pkt 10 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny),

e) brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobu udostępniania konsumentowi jej treści (art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust.

- 1 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny i art. 66<sup>1</sup> § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego),
- f) brak określenia rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną (art. 8 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.)),
  - g) brak określenia w regulaminie warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym: wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) i b) ww. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną)
  - h) brak trybu postępowania reklamacyjnego dot. wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line (art. 8 ust. 3 pkt 4 ww. ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną),
  - i) brak informacji, w jakim celu dane osobowe konsumenta będą przetwarzane (art. 17 ww. ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną),
- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...).

Jednocześnie, ww. Postanowieniem nr 9/2008 z dnia 14.01.2008 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów informacje uzyskane w postępowaniu wyjaśniającym, sygn. akt RWR 402-13/07/JM.

(dowód: karta 1-32)

**3.** Ustosunkowując się do postawionego zarzutu NEO24 w pismach z dnia 31.01.2008 r. i z dnia 25.03.2008 r., powołując się na art. 28 ustawy o ochronie (...) podał, iż podjął działania zmierzające do zapobieżenia praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów oraz przedłożył nowy „Regulamin zakupów w sklepie NEO24.pl”, a także dokonał zmian w regulaminie znajdującym się na stronie internetowej sklepu (www.neo24.pl).

(dowód: karta nr 33-42, 50)

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

**1.** NEO24 Sp. z o.o. we Wrocławiu jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...), prowadzącym działalność gospodarczą w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, zarejestrowanym w Krajowym Rejestrze Sądowym przy Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000169728. Przedmiot działania przedsiębiorcy został określony m.in. jako „handel detaliczny, z wyjątkiem sprzedaży pojazdów mechanicznych i motocykli” oraz „pozostała działalność usługowa, gdzie indziej nie sklasyfikowana”.

(dowód: karta nr 43-48)

**2.** Za pośrednictwem strony internetowej [www.neo24.pl](http://www.neo24.pl) przedsiębiorca prowadzi sprzedaż sprzętu AGD i RTV, sprzętu audio do samochodów, aparatów i kamer, filmów DVD, telefonów komórkowych i akcesoriów do nich. Z jego oferty korzystać mogą zarówno osoby fizyczne (konsumenty), jak też przedsiębiorcy. Warunkiem dokonania zakupu jest złożenie zamówienia za pomocą prawidłowo wypełnionego, dostępnego na stronie formularza i przesłanie go do sprzedawcy za pośrednictwem internetu. Zamówienia można dokonać także telefonicznie

(dowód: karta nr 6-9,21-25)

**3.** Zasady dokonywania przez konsumentów zakupów w sklepie internetowym przedsiębiorcy uregulowane są na stronie internetowej sklepu w zakładkach „Regulamin zakupów w sklepie NEO24.pl” -dalej: „Regulamin”- oraz „Pomoc” w których Prezes Urzędu dopatrywał się braku,

wymaganych przez ustawodawcę, informacji i danych, wskazanych w osnowie decyzji, zaś postanowienie pkt 6 ppkt 6 Regulaminu uznał za klauzulę abuzywną.  
(dowód: karta nr 6-8, 23-27)

4. W Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, zamieszczono klauzule o treści:

- poz. 1007 „Spory wynikające z wykonania tej umowy rozstrzygać będzie Sąd właściwy dla siedziby spółki” (wyrok SOKiK z dnia 23 stycznia 2007 r., Sygn. akt XVII AmC 156/05),  
- 969 „W przypadku rozstrzygnięć sądowych – przez sąd właściwy dla siedziby Sprzedawcy” (wyrok SOKiK z dnia 6 marca 2006 r., Sygn. akt XVII AmC 21/05)

(strona internetowa:

[www.uokik.gov.pl/pl/ochrona\\_konsumentow/niedozwolone\\_klauzule/rejestr\\_klauzul\\_niedozwolonych/](http://www.uokik.gov.pl/pl/ochrona_konsumentow/niedozwolone_klauzule/rejestr_klauzul_niedozwolonych/)).

5. Regulamin sklepu internetowego [www.neo24.pl](http://www.neo24.pl) był dwukrotnie modyfikowany. W dniu 30.11.2007 r. zmieniony został w zakresie kosztów transportu towaru, zaś w dniu 31.01.2008 r. wpisano do niego numeru REGON i NIP NEO24.

(dowód: karta nr 36)

6. NEO24, uznając postawione mu przez Prezesa Urzędu zarzuty za zasadne i powołując się na art. 28 ustawy o ochronie (...), w pismach z dnia 31.01.2008 r. i z dnia 25.03.2008 r. zobowiązał się do:

1) zmiany treści zakwestionowanego pkt 6 ppkt 6 Regulaminu w ten sposób, że w jego miejsce zostanie wprowadzone nowe, w brzmieniu:

*„Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z umowy sprzedaży jest sąd właściwy dla siedziby pozwanego lub sąd właściwy dla miejsca wykonania umowy”*,

2) zamieszczenia na witrynie sklepu internetowego [www.neo24.pl](http://www.neo24.pl) następujących informacji:

a) danych dotyczących numeru REGON i NIP w Regulaminie,

b) „Cena wszystkich widocznych na stronach sklepu internetowego NEO.24.PL produktów jest ceną brutto (zawiera podatek VAT) i jest wyrażona w złotych polskich”,  
powyższa informacja została dodatkowo umieszczona na stronach informacyjnych każdego produktu oferowanego w sklepie internetowym,

c) „Cena podana przy każdym towarze jest obowiązująca do czasu wyczerpania zapasów magazynowych”,

d) dodanie w Regulaminie nowego punktu „Reklamacje i zwroty”:

1. Jeżeli w trakcie użytkowania towaru Kupujący stwierdzi, że posiada on wady techniczne, lub jest niezgodny z umową może skorzystać ze świadczeń-gwarancyjnych bezpośrednio u producenta produktu, we wskazanych serwisach (dotyczy produktów objętych gwarancją producenta) lub przeprowadzić procedurę reklamacyjną za pośrednictwem NEO24.PL Sp. z o.o.

2. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych, powstałych podczas dostawy, lub skierowania reklamacji bezpośrednio do sprzedawcy Kupujący powinien wypełnić formularz reklamacyjny [http://www.neo24.pl/formularz\\_reklamacyjny.html](http://www.neo24.pl/formularz_reklamacyjny.html) oraz odesłać starannie zabezpieczony na czas transportu towar na adres sklepu NEO24.PL Sp. z o.o., ul. Poranna 50a, 53-026 Wrocław. Wraz z towarem należy przesyłać oryginał dowodu zakupu oraz wypełnioną kartę gwarancyjną. NEO24.PL Sp. z o.o. nie przyjmuje żadnych przesyłek odesyłanych za pobraniem.

3. Uszkodzenia powstałe w czasie dostawy i transportu będą rozpatrywane tylko wtedy, gdy usterka zostanie odkryta w obecności pracownika firmy kurierskiej. W takim przypadku niezbędne jest spisanie protokołu szkody w obecności pracownika firmy kurierskiej. Po sporządzeniu protokołu należy niezwłocznie skontaktować się z pracownikiem sklepu internetowego NEO24.PL.

4. NEO24.PL Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność przez 2 lata od daty zakupu w przypadku niezgodności towaru z umową zgodnie z Art. 10 Ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej z 27 lipca 2002 r. Klient traci uprawnienia określone w w/ ustawie, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru z umową nie zawiadomi sklepu o tym fakcie.
5. Osobą odpowiedzialną za zarządzanie procesem reklamacji w imieniu NEO24.PL Sp. z o.o. jest pani Agnieszka Dykiel.
- e) „Niniejsza umowa jest dostępna pod adresem <http://www.neo24.pl/regulamin.htm>, [www.neo24.pl/regulamin.pdf](http://www.neo24.pl/regulamin.pdf) oraz w wersji pisemnej pod adresem siedziby spółki NEO24.PL Sp. z o.o. ul.Poranna 50a Wrocław”,
- f) „Sklep internetowy (...) prowadzi sprzedaż towarów z branż AGD, RTV, GSM, Foto, Car Audio, filmy DVD za pośrednictwem sieci Internet”,
- g) „Do skutecznego złożenia zamówienia niezbędny jest komputer z procesorem min. 200MHz, 64MB RAM, karta graficzną obsługującą rozdzielczość 800x600 i 256 kolorów oraz przeglądarka stron internetowych (Internet Explorer (wersja >=5.5), Mozilla Firefox, Opera) a także klawiatura lub inne urządzenie wskazujące, umożliwiające poprawne wypełnienie formularzy elektronicznych, co jest niezbędne do prawidłowego złożenia zamówienia w sklepie internetowym Neo24.PL Sp. z o.o.”,
- h) „Reklamacje związane z usługą on-line (np. nieprawidłowo naliczone koszty dostawy lub nieprawidłowe produkty znajdujące się w koszyku) można składać podczas telefonicznego potwierdzenia zamówienia przez konsultanta bądź poprzez formularz reklamacyjny”,
- i) „NEO24.PL informuje, że dane osobowe Kupującego będą przetwarzane jedynie w celu skutecznego potwierdzenia zamówienia oraz dostawy towaru pod wskazany przez Kupującego adres. Kupujący ma prawo do wglądu w przechowywane przez NEO24.PL Sp. z o.o. dane osobowe, ich zmiany lub całkowitego usunięcia z systemu”,
- j) „Zgodnie z Art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. Klient zobowiązany jest do nie umieszczania w witrynie sklepu NEO24.PL treści o charakterze bezprawnym”.

Jednocześnie NEO24 zmienił regulamin swojego sklepu internetowego. I tak z dniem 31.01.2008 r. zostały do niego dodane ww. informacje dotyczące:

- numeru REGON przedsiębiorcy (obecnie pkt 1 ppkt 1 Regulaminu),
- ceny (obecnie pkt 1 ppkt 3 Regulaminu),
- określenia terminu, jak długo wiąże oferta lub informacja o cenie (obecnie pkt 1 ppkt 4 Regulaminu),
- miejsca i sposobu składania reklamacji (obecnie pkt 6 Regulaminu),
- zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy oraz sposobu udostępniania konsumentowi jej treści (obecnie pkt 7 ppkt 10 Regulaminu),
- określenia rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną (obecnie pkt 1 ppkt 1 Regulaminu),
- wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca (obecnie pkt 1 ppkt 2 Regulaminu),
- przetwarzania danych osobowych konsumenta (obecnie pkt 7 ppkt 5 Regulaminu),
- zakazu zamieszczania treści bezprawnych przez konsumenta (obecnie pkt 7 ppkt 9 Regulaminu),
- właściwości sądu przy rozpatrywaniu sporów (obecnie pkt 7 ppkt 6 Regulaminu)

Natomiast w dniu 25.03.2008 r. do regulaminu wpisano ww. postanowienia dotyczące:

- trybu postępowania reklamacyjnego w zakresie wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line (obecnie pkt 6 ppkt 3 Regulaminu).

(dowód: karta nr 33-42, 50, 54-55)

**Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył:**

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, w którym jest określenie warunków 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 będą klientami NEO24. 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 (...).

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: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; (...).”

NEO24 został postawiony zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust.2 pkt 1) ustawy o ochronie (...).

Do stwierdzenia tej praktyki konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, bowiem już samo zamieszczanie we wzorcu umownym tego rodzaju postanowień niedozwolonych jest bezprawnym działaniem przedsiębiorcy, godzącym w zbiorowy interes konsumentów.

Podkreślić należy, iż zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Wskazać przy tym należy, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. **Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479<sup>36</sup> – 479<sup>45</sup> k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie.** Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479<sup>43</sup> k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy **elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego.** Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt

III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.ok.ik. [obecnie art. 24] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.ok.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”.

**Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.**

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że zakwestionowana przez Prezesa Urzędu klauzula zamieszczona w Regulaminie, stosowanym przez NEO24, jest tożsama z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, tj. czy pkt 6 ppkt 6 Regulaminu o treści:

*„Spory powstałe przy wykonywaniu umowy kupna-sprzedaży rozstrzygane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Sprzedającego”*, mieści się w hipotezie klauzul wpisanych do Rejestru pod poz. 1007, 969.

W myśl obowiązujących przepisów, w sprawach cywilnych sądem właściwym miejscowo jest sąd miejsca zamieszkania pozwanego (właściwość ogólna — art. 27 k.p.c), bądź ewentualnie sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy (właściwość przemiana — art. 34 k.p.c.). Kwestie właściwości sądu, zgodnie z dyspozycją art. 385<sup>3</sup> pkt 23 k.c., nie mogą być wyłączone, ponieważ mogą stanowić dodatkową dolegliwość dla konsumenta, a także ograniczać realizację przysługujących mu praw. Zatem wskazanie w kwestionowanym postanowieniu umownym „Sądu powszechnego właściwego dla siedziby Sprzedającego” tj. NEO24, jako właściwego do rozpoznania spraw spornych ogranicza ustawowe prawa konsumenta, kształtując stosunki między stronami umowy w ten sposób, iż narzuca właściwość Sądu Rejonowego we Wrocławiu, w obszarze której znajduje się siedziba NEO24.

Zgodnie z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż taka treść pkt 6 ppkt 6 Regulaminu jest niezgodna z art. 385<sup>3</sup> pkt 23 k.c. Wykazano jednocześnie, iż kwestionowany zapis umowy mieści się w hipotezie powyżej wymienionych klauzul, wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 1007, 969, czego nie naruszają odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul. Zauważyć także należy, iż SOKiK wielokrotnie już i konsekwentnie orzekał w tym przedmiocie, o czym świadczą m.in. klauzule wpisane do Rejestru pod poz. 1033, 388, 361,92.

**Reasumując, skoro wykazano powyżej, iż kwestionowane postanowienie Regulaminu jest tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nim w obrocie konsumenckim uznać należy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.**



Drugim zarzutem, postawionym przez Prezesa Urzędu przedsiębiorcy (NEO24), jest stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...), do stwierdzenia której muszą zostać kumulatywnie spełnione dwie przesłanki tj.:

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

W pierwszej kolejności wskazać należy, iż cechą charakterystyczną opisaną procedurę stosowaną przez przedsiębiorcę w sklepie internetowym jest brak jednoczesnej obecności stron przy zawieraniu umowy, wywołany okolicznością wykorzystania technik komunikowania się na odległość. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą, gdy adresat oferty złoży oferentowi (przedsiębiorcy), przy wykorzystaniu środka porozumiewania się na odległość jakim jest internet, oświadczenie woli o przyjęciu przedstawionej mu oferty. Oznacza to, że w tej sprawie mamy do czynienia ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną. Pod tym pojęciem, zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.) – dalej: „ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną”- rozumie się wykonywanie usługi, która następuje poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności obu stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 21.07.2000 r. - Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 73, poz. 852 ze zm.).

Natomiast w myśl art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) - dalej „ustawa o prawach konsumentów” - umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności 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.

Stosownie do treści art. 9 ust. 1 i 2 ustawy o prawach konsumentów konsument, dokonując zakupu, powinien być poinformowany w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, m.in. o miejscu i sposobie składania reklamacji (art. 9 ust. 1 pkt 10).

Przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie powyższych informacji najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia (art. 9 ust.3).

W myśl zaś art. 66<sup>1</sup> § 1 kc oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże składającego, jeżeli druga strona niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie. Przedsiębiorca składający ofertę w postaci elektronicznej jest obowiązany przed zawarciem umowy poinformować drugą stronę w sposób jednoznaczny i zrozumiały m.in. o zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez przedsiębiorcę drugiej stronie treści zawieranej umowy (art. 66<sup>1</sup> § 2 pkt 3 kc).

Zgodnie z art. 8 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną usługodawca ma obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnego udostępnienia tego regulaminu usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Regulamin ten powinien określać w szczególności (art. 8 ust. 3 ww. ustawy):

- 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną (art. 8 ust. 3 pkt 1),
- 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną (art. 8 ust. 3 pkt 2), w tym:

- a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
  - b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym,
- 3) tryb postępowania reklamacyjnego (art. 8 ust. 3 pkt 4).

Art. 17 rozdziału 4 „Zasady ochrony danych osobowych w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną”, *ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną* stanowi, iż dane osobowe usługobiorcy (konsumenta) mogą być przetwarzane przez usługodawcę w celu i zakresie określonym w niniejszej ustawie. Szczegółowe regulacje odnośnie rodzaju danych i sytuacji, w jakich usługodawca może je przetwarzać, znajdują się w art. 18-22 tego rozdziału.

NEO24 nie zamieszczając na witrynie sklepu internetowego [www.neo24.pl](http://www.neo24.pl) powyższych informacji uchybił obowiązkowi udzielania swoim kontrahentom (konsumentom) rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zatem takie jego działanie uznać należy za bezprawne.

**Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał, że powyższe działania NEO24 spełniają pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu powyżej powołanych przepisów *ustawy o prawach konsumentów, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz kodeksu cywilnego, 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 przepisy *ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumentów*, a także art. 66<sup>1</sup> § 2 pkt 3 kc niewątpliwie godzi w interes konsumenta i rodzi po jego stronie niekorzystne skutki.

Obowiązkiem przedsiębiorcy jest wskazanie miejsca i sposobu składania reklamacji towaru zakupionego za pośrednictwem strony internetowej [www.neo24.pl](http://www.neo24.pl), nie powodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta (art. 9 ust. 1 pkt 10 *ustawy o prawach konsumentów*). Brak na witrynie sklepu internetowego powyższych zapisów stanowi ograniczenie praw konsumenta, pozbawiając go możliwości uzyskania, zagwarantowanych mu przepisami prawa, tych informacji. Ponieważ umowa zawierana na odległość wiąże się z występowaniem deficytu informacji, na oferencie ciąży szczególne obowiązki informacyjne w zakresie poinformowania, m.in. o miejscu i sposobie składania reklamacji. Informacje te mają dla konsumenta istotne znaczenie dla dochodzenia przez niego swoich praw, w kontekście niemożności ich uzyskania np. u sprzedawcy przy dokonywaniu zakupu w „tradycyjny” sposób.

Konsument, dokonując zamówienia określonego towaru z oferty, przedstawionej na witrynie internetowej, zawiera z przedsiębiorcą umowę kupna-sprzedaży tego towaru oraz dostarczenia go na wskazany przez siebie adres. Dlatego też, w celu określenia wszelkich warunków na jakich ww. czynności mają być wykonane oraz praw i obowiązków obu stron tej umowy, niezbędnym jest potwierdzenie konsumentowi, przez przedsiębiorcę, treści zawartej umowy oraz innych istotnych danych określonych w art. 9 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenckich*. Konsument musi więc zostać poinformowany, w jaki sposób powyższy obowiązek zostanie spełniony, gdyż ma to dla niego istotne znaczenie przy dochodzeniu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez przedsiębiorcę (art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 *ustawy o prawach konsumentów* i art. 66<sup>1</sup> § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego).

Ustawodawca, w art. 8 ust. 1 i 3 pkt 1 *ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną*, nałożył na przedsiębiorcę, prowadzącego sprzedaż towarów za pośrednictwem witryny internetowej, obowiązek sporządzenia i udostępnienia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz wskazał minimalne wymogi, jakie regulamin ten winien spełniać. Przede wszystkim przedsiębiorca prowadzący sklep internetowy ma obowiązek wskazać zarówno rodzaj, jak też i zakres swoich usług. Taka informacja jest niezbędna, aby konsument wiedział, czy znajdzie na witrynie sklepu interesujące go towary, czy też straci jedynie czas i pieniądze (koszt połączenia internetowego) szukając produktów, których w sprzedaży nie ma.

Przedsiębiorca winien także podać tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie reklamacji tej części usługi, która jest wykonywana on-line (art. 8 ust. 3 pkt 4 *ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną*). Brak zatem tych zapisów powoduje, iż konsument nie wie jak dochodzić swoich praw np. w przypadku, gdy zamieszczony na stronie internetowej sklepu mechanizm zawierania umów błędnie oblicza wartość zamawianych towarów czy koszty przesyłki.

Obowiązkiem sprzedawcy jest wskazanie minimalnych parametrów (niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym sam się posługuje), jakie musi posiadać sprzęt komputerowy konsumenta, aby bez problemów mógł on dokonać zamówienia (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) *ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną*). Zatem konsument, otwierając stronę internetową, powinien od razu uzyskać informację, czy przy użyciu posiadanego przez siebie komputera, bez żadnych przeszkód, będzie mógł „poruszać się” po sklepie oraz dokonywać zakupów.

Konsumenta, korzystającego z usług sklepów internetowych, obowiązuje ustawowy zakaz dostarczania na jego witrynę treści o charakterze bezprawnym. Zgodnie zaś z wolą ustawodawcy (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) *ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną*) to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek poinformowania go o powyższym. Brak informacji na ten temat może skutkować tym, iż nieświadomy tego konsument może przesłać na stronę materiały, których dostarczanie jest zagrożone karą. Pośrednio, zamieszczenie odpowiedniego zapisu zakazującego konsumentowi ww. działań leży także w interesie przedsiębiorcy, który ponosi odpowiedzialność za wszystkie informacje zawarte na jego stronie internetowej.

Dane osobowe konsumenta podlegają ustawowej ochronie. Dlatego też *ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną* w rozdziale 4 „Zasady ochrony danych osobowych w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną” szczegółowo określa w jakim celu i zakresie mogą być one przetwarzane przez przedsiębiorców świadczących usługi drogą elektroniczną. Zatem konsument winien być poinformowany, czy jego dane osobowe będą przetwarzane w innym celu, niż to jest niezbędne do wykonania i rozliczenia usługi. Brak tych zapisów narusza dobra osobiste konsumenta, który nie ma kontroli nad tym, jak faktycznie wykorzystywane są jego dane osobowe.

Z powyższego wynika, iż wolą ustawodawcy ustanowiony został katalog obowiązków przedsiębiorcy wobec konsumentów korzystających z jego usług. Podkreślając rangę tych zapisów nadano im formę obowiązków ustawowych. Również ustawą zakazane zostało stosowanie w obrocie z konsumentami klauzul abuzywnych, orzeczonych wyrokiem sądu i wpisanych do Rejestru. Przyjąć zatem należy, iż nieuczynienie zadość ww. obowiązkom ustawowym godzi w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

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

W myśl art. 24 ust. 2 pkt 1) i 2) ustawy o ochronie (...) stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz 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 wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, obecnych i przyszłych klientów NEO24, którzy za pośrednictwem Internetu nabyli lub nabędą towary w jego sklepie internetowym [www.neo24.pl](http://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.

**Mając powyższe na względzie, Prezes UOKiK stwierdził, że zostały spełnione łącznie wszystkie przesłanki dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 1) i 2) ustawy o ochronie (...).**

NEO24, udzielając odpowiedzi na stawiane mu przez Prezesa Urzędu zarzuty powołał się na art. 28 ustawy o ochronie (...), zgodnie z którym jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja jednak w niniejszej sprawie nie zachodzi. Przedsiębiorca bowiem wprowadził już z dniem 31.01.2008 r. i 25.03.2008 r. zmiany do Regulaminu, znajdującego się na stronie sklepu internetowego [www.neo24.pl](http://www.neo24.pl). Zatem skoro nowy Regulamin już obowiązuje, brak jest podstaw do nałożenia przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę obowiązku dokonania jego zmiany. Wobec powyższego w niniejszej sprawie należało wydać decyzję w trybie art. 27 ust.1 i 2 ustawy o ochronie (...), w której Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez NEO24 praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz zaniechanie jej stosowania z dniem zmiany zakwestionowanych postanowień regulaminu tj. z dniem 31.01.2008 r. **(pkt I sentencji decyzji)** i z dniem 25.03.2008 r. **(pkt II sentencji decyzji)**.

Stosownie do art. 83, w związku z art. 84 ustawy o ochronie (...), w sprawach w niej nieuregulowanych, do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się – z wyłączeniem spraw dotyczących dowodów – przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego. Z kolei dyspozycja art. 105 § 1 k.p.a. stanowi, iż organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku

stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

W niniejszej sprawie postawiony został NEO24 zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na witrynie swojego sklepu internetowego ([www.neo24.pl](http://www.neo24.pl)) następujących, wymaganych prawem danych, tj:

- a) brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy (art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.)),
- b) brak przy danym towarze informacji, iż umieszczona obok niego cena jest ceną brutto tj. obejmującą wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki (art. 9 ust. 1 pkt 3 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) i § 7 pkt 1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz.U. z 2002 r., nr 99, poz. 894 ze zm.)),
- c) brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta lub informacja o cenie (art. 9 ust. 1 pkt 8 ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz § 7 ust 1 ww. rozporządzenia Ministra Finansów),

co może stanowić naruszenie art. 24 ust.1 i 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...).

Jak wynika z zebranego w postępowaniu materiału dowodowego na witrynie internetowej sklepu [www.neo24.pl](http://www.neo24.pl) znajduje się zakładka „O nas”, w której umieszczono dane o firmie NEO24 tj. adres siedziby, NIP, REGON, nr KRS oraz nazwę organu, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, nr rachunku bankowego, numery telefonów i faksu, a także nazwiska dyrektora i kierownika sklepu wraz z adresami e-mail ich poczty elektronicznej (karta nr 28).

Natomiast w pkt 1 ppkt 1 Regulaminu podano informacje dotyczące siedziby NEO24, nr KRS oraz nazwę organu, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy. Po wszczęciu niniejszego postępowania, w dniu 31.01.2008 r. dane te zostały uzupełnione dodatkowo o numery NIP i REGON.

W związku z tym, iż informacja o numerze REGON przedsiębiorcy znajdowała się na witrynie sklepu internetowego, chociaż nie w Regulaminie, a w zakładce „O nas”, konsument mógł się z nimi zapoznać. Natomiast ustawodawca nie określił, w jakim miejscu te dane mają być przez przedsiębiorcę podane. Nałożył na niego jedynie obowiązek poinformowania konsumenta o numerze REGON.

Na stronie internetowej sklepu, przy każdym produkcie podana jest jego cena jednostkowa. Zaś w przypadku nie zakreślenia przez sprzedawcę (NEO24) czasu obowiązywania oferty przyjąć należy domniemanie, iż obowiązuje ona bez ograniczeń.

Wobec powyższego w tym zakresie postępowanie niniejsze należało uznać za bezprzedmiotowe i orzec jak w **pkt III osnowy decyzji**.

**Wobec powyższego orzeczono, jak na wstępie.**

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 stronie 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 Del. we Wrocławiu  
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:  
NEO24.PL Sp. z o.o.  
ul. Poranna 50a  
53-026 Wrocław