



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
**DELEGATURA UOKiK W POZNANIU**

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań  
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44  
E-mail: [poznan@uokik.gov.pl](mailto:poznan@uokik.gov.pl)

Poznań, dnia 20 lutego 2007r.

RPZ – 61/7/06/AC

**DECYZJA nr RPZ 11/2007**

Na podstawie art. 23 e ust. 1 i 2 w związku z art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (tekst jednolity - Dz. U. z 2005r., nr 244, poz. 2080 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 18 poz. 172 ze zm.) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**uznaje się** działania Włodzimierza Pawła Płużyńskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „TOP CONCEPTIONS” w Poznaniu przy ul. Towarowej 39-43 polegające na:

1. nieudzielaniu konsumentom na prowadzonej witrynie internetowej [www.albertus.pl](http://www.albertus.pl) pełnej i rzetelnej informacji o:
  - a) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący,
  - b) miejscu i sposobie składania reklamacji,najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy, co stanowi naruszenie art. 9 ust. 1 pkt 8 i 10 ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.);
2. sprzecznym z art. 10 ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* regulowaniu warunków odstąpienia od umowy sprzedaży na odległość zawieranej za pośrednictwem witryny internetowej [www.albertus.pl](http://www.albertus.pl) (pkt III ust. 1 c regulaminu sklepu)

**za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**

**oraz stwierdza się zaniechanie** stosowania w/w praktyki z dniem 8 grudnia 2006 roku.

## Uzasadnienie

Postanowieniem z dnia 28 listopada 2006r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania przez Włodzimierza Pawła Płużyńskiego, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „TOP CONCEPTIONS” (dalej Przedsiębiorca) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* poprzez:

1. nieudzielanie konsumentom na prowadzonej witrynie internetowej [www.albertus.pl](http://www.albertus.pl) pełnej i rzetelnej informacji o:
  - c) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący,
  - d) miejscu i sposobie składania reklamacji,najpóźniej w chwili złożenia propozycji zawarcia umowy, co stanowi naruszenie art. 9 ust. 1 pkt 8 i 10 ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.);
2. sprzeczne z art. 10 ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* regulowanie na prowadzonej witrynie internetowej [www.albertus.pl](http://www.albertus.pl) warunków odstąpienia od umowy (pkt III ust. 1 c regulaminu sklepu).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, pismem z dnia 13 grudnia 2006r., Przedsiębiorca oświadczył, że „w dniu 8 grudnia 2006r. nastąpiło przejęcie księgarni Albertus przez firmę Dr Roman Nowak Nieruchomości sp. z o.o.”

W dniu 27 grudnia 2006 roku na podstawie art. 292 kpc w zw. z art. 81 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* dokonano oględzin witryny internetowej [www.albertus.pl](http://www.albertus.pl) i ustalono, że widnieje na niej odmienny regulamin, w którym znajdują się postanowienia określające miejsce i sposób składania reklamacji oraz termin w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, a jako właściciel księgarni wskazana jest Dr Roman Nowak Nieruchomości spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Ustalono również, że regulamin nie zawiera postanowienia analogicznego do znajdującego się poprzednio w pkt III ust. 1 c regulaminu sklepu.

Prezes Urzędu zwrócił się również do spółki Dr Roman Nowak Nieruchomości celem wyjaśnienia od kiedy i na jakiej podstawie prowadzi księgarnię internetową Albertus. Pismem z dnia 24 stycznia 2007r. spółka oświadczyła, że księgarnię prowadzi od dnia 11 grudnia 2006r. na podstawie umowy sprzedaży i przeniesienia autorskich praw majątkowych zawartej z Włodzimierzem Pawłem Płużyńskim w dniu 8 grudnia 2006r. i przedstawiła wspomnianą umowę.

### Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga spełnienia dwóch przesłanek: bezprawności działania i naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. „Zbiorowe interesy konsumentów” to prawa nieograniczonej liczby konsumentów, nie stanowią przy tym sumy indywidualnych interesów dających się określić, nawet licznej, grupy konsumentów.

W art. 23a ust. 2 ww. ustawy zamieszczono przykładowe wyliczenia praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten nawiązuje między innymi do czynów

nieuczciwej konkurencji, stosowania klauzul wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz szeroko ujmowanego przysługującego konsumentowi prawa do informacji.

Bezprawność, do której odwołuje się ustawodawca, oznacza sprzeczność z prawem, a także z zasadami współżycia społecznego oraz z dobrymi obyczajami. Stanowisko takie znajduje oparcie w uzasadnieniu projektu rządowego ustawy nowelizacyjnej, która wprowadziła do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z którym „same przepisy art. 23a – 23d ustawy nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.”

Umowy zawierane bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość, podlegają reżimowi 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.) zwanej dalej ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów.

W odniesieniu do działań Przedsiębiorcy, ich bezprawność można wywieść zarówno z przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, jak i z zasad współżycia społecznego oraz z dobrych obyczajów obowiązujących przedsiębiorcę w obrocie konsumenckim.

Obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 23a ust. 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, stanowi jedną z generalnych zasad prawa umów. Zasada ta wynika z obowiązku lojalnego kontraktowania, który można wyprowadzić m.in. z treści art. 354 k.c. Wymaga podkreślenia, iż kryteria słuszności kontraktowej doznają szczególnego zaostrożenia w przypadku obrotu konsumenckiego, uwzględniając postulat ochrony słabszej strony umowy. Konsumentom, którym pozbawia się dostępu do informacji i wiedzy, w sposób istotny ogranicza się wolność podejmowania świadomych decyzji rynkowych. Obowiązek informowania obejmuje każde stadium kontraktowe. Uczciwość obrotu nakazuje ponadto udostępnienie konsumentom wszystkich tych informacji, które są niezbędne dla dokonania świadomego, opartego na prawdziwych, rzetelnych i pełnych informacjach wyboru, co do związania się określonym kontraktem.

Obowiązek przedsiębiorcy w zakresie udzielania informacji nabiera szczególnego znaczenia w przypadku umów zawieranych na odległość. Niebezpieczeństwa związane z brakiem jednoczesnej obecności kontrahentów polegają na utrudnieniu partycypacji konsumenta we współpracy kontraktowej, utrudnieniu zapoznania się z przedmiotem świadczenia, a także na utrudnieniu realizacji odpowiedzialności za niewykonanie (nienależyte wykonanie) umowy. Momentem granicznym udzielenia konsumentowi informacji jest złożenie propozycji zawarcia umowy. W „handlu elektronicznym” następuje to przez podanie tych informacji w witrynie internetowej, w taki sposób, że każdy może się z nimi zapoznać, są bowiem one integralną częścią informacji handlowej *sensu stricto* albo samej oferty.

Przedsiębiorca nie podawał na stronie internetowej informacji o terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący. Z uwagi na treść art. 9 ust. 1 pkt 8 ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* działanie takie należało uznać za niezgodne z prawem. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe działanie należy kwalifikować jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, gdyż konsumenci nie byli w sposób

należyty informowani o okresie, w którym oferta oraz informacja o cenie utrzymują wiążący charakter, co utrudniało im podjęcie racjonalnej decyzji co do dokonania zakupu.

Przedsiębiorca nie wskazywał także na miejsce i sposób składania reklamacji, co było niezgodne z przepisami art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*. Naruszało to zbiorowe interesy konsumentów, gdyż konsumenci nie byli w sposób należyty informowani o zasadach realizacji ustawowo zagwarantowanych im uprawnień.

Punkt III ust. 1 c regulaminu księgarni stanowił z kolei, że „księgarnia Albertus wymienia książki na nowe lub zwraca pieniądze, gdy klient zrezygnował z zakupu i odesłał przesyłkę w nienaruszonym opakowaniu przed upływem 10 dni (240 godzin) od daty transakcji. Aby w takim przypadku otrzymać zwrot pieniędzy, klient nie może rozerwać opakowania, w którym książki zostały przesłane. Przesyłka od klienta musi zawierać oryginalne opakowanie księgarni wewnątrz innego opakowania. Aby otrzymać zwrot kwoty, odesłany towar lub fax z potwierdzeniem dokonania wysyłki towaru muszą zostać odebrane przez księgarnię Albertus przed upływem 240 godzin od momentu dokonania transakcji.”

Powyższe postanowienia naruszały przepisy ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*, gdyż zgodnie z art. 10 ust. 3 pkt 2 tej ustawy ograniczenie możliwości odstąpienia od umowy w przypadku usunięcia przez konsumenta oryginalnego opakowania dotyczyć może jedynie sprzedaży nagrań audialnych i wizualnych, a nie książek. Ponadto, zgodnie z w/w ustawą konsument może od umowy zawartej na odległość odstąpić w terminie 10 dni od wydania rzeczy, przy czym do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Konsument nie ma zatem obowiązku odesłania towaru przed upływem 10 dni, czy 240 godzin od momentu dokonania transakcji.

Działanie takie należało zakwalifikować jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów, gdyż w sposób bezprawny ograniczało ono konsumentom prawo skorzystania z ustawowo zagwarantowanego im uprawnienia do odstąpienia od umowy.

Do stwierdzenia stosowania przedmiotowych praktyk niezbędne jest wykazanie, iż bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w interes konsumentów dotyczy tzw. zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować tzn. klientów Przedsiębiorcy. Specyfika działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę przejawia się m.in. w tym, że oferta przedstawiona w Internecie trafia do nieograniczonego kręgu konsumentów.

W związku z powyższym należy uznać, że spełnione zostały obie przesłanki uznania działań Przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, tj. bezprawność działań oraz naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

W toku postępowania ustalono, iż Przedsiębiorca zaniechał stosowania w/w praktyk. W dniu 8 grudnia 2006r. pomiędzy Przedsiębiorcą a spółką Dr Roman Nowak Nieruchomości doszło do zawarcia umowy sprzedaży i przeniesienia autorskich praw majątkowych do poszczególnych elementów księgarni „Albertus.pl”. Przedsiębiorca przestał zatem prowadzić działalność polegającą na sprzedaży towarów za pośrednictwem witryny internetowej [www.albertus.pl](http://www.albertus.pl), a nabywca zamieścił na wymienionej stronie nowy regulamin księgarni.

Zgodnie z art. 23e ust. 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, jeżeli przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Wobec powyższego orzeczono, jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – XVII Wydziału Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Z upoważnienia  
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Poznaniu  
Edward Stawicki

Otrzymuje :  
Włodzimierz Paweł Płużyński TOP CONCEPTIONS  
Ul. Towarowa 39 – 43, 61 – 896 Poznań