



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 743-77-30, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

za p.o.
Lublin, dnia 4 marca 2014 r.

RLU – 61-28/13/BP

DECYZJA RLU Nr 2/2014

I

Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 16 lutego 2007 roku (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, w związku z § 5 pkt 2 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 administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Elizie Krasnowskiej** i przedsiębiorcy **Krzysztofowi Krasnowskiemu**, wspólnikom spółki cywilnej, prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą **Księgarnia s.c. Krasnowska Eliza, Krasnowski Krzysztof z siedzibą w Zamościu**,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez wskazanych wyżej Przedsiębiorców praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych poprzez stosowanie postanowień, które mogą prowadzić do naruszenia art. 7 ust. 3 oraz art. 9 ust. 1 w związku z art. 8 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012r. poz. 1223 j.t.), co stanowi naruszenie art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206), a to:

1. postanowienia pkt 3.4. wzorca umownego „Regulamin Allegro” oraz pkt 3.4. „Regulaminu Galeria Dziecięca” o treści:

„Każdy konsument ma prawo odstąpienia od zakupu dokonanego na odległość w terminie 10 dni od dnia otrzymania towaru. W celu odstąpienia należy przesłać towar w stanie w jakim został dostarczony wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, a także należy podać pełne dane do zwrotu gotówki. (...)”

2. postanowienia pkt 2.3 zdanie ostatnie wzorca umownego „Regulamin www.wozki-dzieciece.pl” o treści:

„Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody wynikające z transportu mebli drewnianych (zarysowania, ukruszenia, odłamania), reklamacja w takim przypadku następuje tylko do firmy kurierskiej. Towar wysyłamy sprawdzony, dobrze zapakowany i ubezpieczony”

i przyjęciu zobowiązania Elizy Krasnowskiej i Krzysztofa Krasnowskiego, współników spółki cywilnej, prowadzących działalność pod firmą Księgarnia s.c. Krasnowska Eliza, Krasnowski Krzysztof z siedzibą w Zamościu, do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszania zbiorowych interesów konsumentów poprzez zmianę bądź usunięcie treści zakwestionowanych postanowień, nakłada się na Elizę Krasnowską i Krzysztofa Krasnowskiego, współników spółki cywilnej, prowadzących działalność pod firmą Księgarnia s.c. Krasnowska Eliza, Krasnowski Krzysztof z siedzibą w Zamościu obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez:

A) zastąpienie zakwestionowanych postanowień pkt 3.4 wzorca umownego „Regulaminu Allegro” oraz pkt 3.4 „Regulaminu Galeria Dziecięca” postanowieniami o treści:

Pkt 3.4. Konsument , może odstąpić od zawartej ze sprzedawcą umowy sprzedaży bez podania przyczyn, składając stosowane oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia wydania mu zamówionego przez niego Towaru. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Pkt 3.4. W razie odstąpienia od umowy przez Konsumenta umowa jest uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.

Pkt 3.4.2. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, postanowień pkt 3.4. nie stosuje się w wypadkach:

a) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 3.4.;

b) dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania;

c) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;

d) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;

e) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;

f) dostarczania prasy;

g) usług w zakresie gier hazardowych.

B) usunięcie postanowienia pkt 2.3 zdanie ostatnie wzorca umownego „Regulamin www.wozki-dzieciece.pl”, a także:

- zamieszczenie na stronach internetowych www.wozki-dzieciece.pl, www.galeriadziecieca.com.pl oraz w serwisie allegro.pl i pozostawienia tam przez okres 2 tygodni- informacji o treści: „W związku z potrzebą dostosowania regulaminu do wymogów prawa konsumentów opracowana została nowa treść regulaminu, przejawiająca się w nadaniu nowego brzmienia pkt 3.4. wraz z „ - i odpowiednio pkt 2.3 (dla www.wozki-dzieciece.pl)”
- wprowadzenie do „Regulaminu Allegro”, „Regulaminu Galeria Dziecięca” oraz „Regulaminu www.wozki-dzieciece.pl” dodatkowego punktu o treści: „W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące, w tym w szczególności Kodeks cywilny, ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Treść przedmiotowych aktów prawnych jest dostępna m.in. na stronie: isap.gov.pl”. Praktyczne wskazówki w zakresie wykładni tych przepisów można odszukać na stronie http://www.uokik.gov.pl/porady_konsumenckie.php”
- przesłanie wszystkim zarejestrowanym klientom sklepów internetowych Galeria Dziecięca i www.wozki-dzieciece.pl, na podany przy rejestracji kontaktowy adres e-mail, nowej treści regulaminów tych sklepów- uwzględniając zmiany wynikające z treści niniejszego zobowiązania.

w terminie jednego tygodnia od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, w związku z § 5 pkt 2 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),

-działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na Elizę Krasowską i Krzysztofa Krasnowskiego, współników spółki cywilnej, prowadzących działalność pod firmą Księgarnia s.c. Krasnowska Eliza, Krasnowski Krzysztof z siedzibą w Zamościu, obowiązek złożenia sprawozdania o wykonaniu przyjętego zobowiązania, o którym mowa w punkcie I sentencji decyzji, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Lublinie (dalej w tekście: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK), przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie przez przedsiębiorcę Elizę Krasnowską i przedsiębiorcę Krzysztofa Krasnowskiego, prowadzących działalność gospodarczą pod firmą Księgarnia s.c. Krasnowska Eliza, Krasnowski Krzysztof z siedzibą w Zamościu (dalej w tekście: Przedsiębiorcy lub Spółka) przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej w tekście: ustawa o ochronie (...)), uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie przeprowadzonego z urzędu postępowania wyjaśniającego w sprawie RLU-405-20/12/MB oraz RLU-405-16/13/BP, Prezes Urzędu zgromadził materiał dowodowy w postaci następujących wzorców umownych:

- „Regulamin Allegro” na podstawie którego Spółka dokonuje sprzedaży za pomocą platformy internetowej Allegro.pl,
- „Regulamin www.wozki-dzieciece.pl”, dot. dokonywania zakupów na stronie internetowej www.wozki-dzieciece.pl oraz www.galeriadziecieca.com.pl,
- „Regulamin www.galeriadziecieca.com.pl”, dot. dokonywania zakupów na stronie internetowej www.wozki-dzieciece.pl oraz www.galeriadziecieca.com.pl.

Analiza dokumentów nadesłanych przez Spółkę wykazała, że w treści wymienionych wyżej Regulaminów mogą znajdować się postanowienia, których stosowanie może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...).

Mając powyższe na uwadze, postanowieniem Nr 283/13 z dnia 23 października 2013 r. wszczęto postępowanie administracyjne RLU-61-28/13/BP w związku z zarzutem podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszeniu art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206, dalej w tekście: ustawa o przeciwdziałaniu (...)), poprzez stosowanie następujących postanowień:

1. postanowienia pkt 3.4. wzorca umownego „Regulamin Allegro” oraz pkt 3.4. „Regulaminu Galeria Dziecięca” o treści:

„Każdy konsument ma prawo odstąpienia od zakupu dokonanego na odległość w terminie 10 dni od dnia otrzymania towaru. W celu odstąpienia należy przesłać towar w stanie w jakim został dostarczony wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, a także należy podać pełne dane do zwrotu gotówki. (...)”

2. postanowienia pkt 2.3 zdanie ostatnie wzorca umownego „Regulamin www.wozki-dzieciece.pl” o treści:

„Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody wynikające z transportu mebli drewnianych (zarysowania, ukruszenia, odłamania), reklamacja w takim przypadku następuje tylko do firmy kurierskiej. Towar wysyłamy sprawdzony, dobrze zapakowany i ubezpieczony”

Ustosunkowując się do Zawiadomienia Prezesa Urzędu z dnia 23 października 2013 r. Spółka oświadczyła, że dokona zmian postanowień wzorca umowy uwzględniając zastrzeżenia Prezesa UOKiK. Jednocześnie Spółka wniosła o uwzględnienie poniższych wyjaśnień, dotyczących zakwestionowanych postanowień.

Przedsiębiorcy przyznali, że zakwestionowane postanowienia mogły wzbudzać pewne wątpliwości klientów, jednak nie było to celowym działaniem Spółki. W zakresie pierwszego zakwestionowanego postanowienia Spółka wyjaśniła, że przyjęcie takiej treści wynikało jedynie z intencji bardziej spójnego ujęcia rozbudowanej i złożonej regulacji ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012r. poz. 1223 j.t.) (dalej w tekście: ustawa o ochronie niektórych praw (...)). Spółka wskazała, że aby nie przepisywać literalnie przepisów ustawy skorzystała ze skrótu myślowego, jednak takie sformułowanie nie wynikało ze złej woli, ale bardziej z nawiązania do praktyki. Spółka wyjaśniła, że w praktyce konsumenci rzadko wysyłają oddzielnie oświadczenie o odstąpieniu od umowy a następnie zwracany towar- większość konsumentów wysyła oświadczenie o odstąpieniu od umowy wraz ze zwracanym towarem. To praktyczne spojrzenie doprowadziło do nieprawidłowego sformułowania treści postanowienia. W ocenie Spółki regulacja ta nie miała żadnego wpływu na sytuację klientów, o czym ma świadczyć liczba uwzględnionych odstąpień od umowy.

Spółka wyjaśniła, że również zwrot „w stanie w jakim został dostarczony” nie powinien być rozumiany w sposób niekorzystny dla konsumentów. Przedsiębiorcy wskazali, że nie zakazywali klientom rozpakowywania towaru i zapoznania się z nim, bowiem takie czynności są naturalną formą oceny zasadności zakupu rzeczy, której wcześniej nie można fizycznie zobaczyć czy dotknąć. Zakwestionowane postanowienie miało być uzupełnieniem regulacji pkt 3.2. „Regulaminu Galeria Dziecięca”, który przewiduje możliwość odstąpienia konsumenta od umowy zawartej na odległość, w tym o zwrocie wzajemnych świadczeń w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zatem informacja o treści identycznej z regulacją ustawową znalazła się w przedmiotowym wzorcu umownym.

Spółka wyjaśniła, że realia internetowe wymuszają szybkość i skrótowość przekazu dostępnego w sieci, co miało również wpływ na ostateczną treść „Regulaminu Galeria Dziecięca”. Spółka przyznała jednak, że sformułowanie „stan w jakim został dostarczony” użyte w zakwestionowanym postanowieniu mogło wywołać wątpliwości u odbiorcy. Jednocześnie Spółka wyjaśniła, że używając takiego zwrotu chodziło jej wyłącznie o wskazanie, że towar stanowi określoną całość i w takim komplecie powinien być zwrócony (jest to szczególnie ważne przy sprzedaży wózków dziecięcych, do których dołączone są akcesoria w postaci materacyka, folii przeciwdeszczowej, moskitiery itd.). Przedsiębiorcy wyjaśnili także, że zwrot „w stanie w jakim został dostarczony” nie występował w pierwotnej treści Regulaminu Galerii Dziecięcej, zatem opisane przez Prezesa UOKiK ryzyka nie miały miejsca.

W odniesieniu do drugiego z zakwestionowanych postanowień Przedsiębiorcy przyznali, że jego brzmienie także wynikało z ich doświadczeń praktycznych. Towary drewniane, pomimo ich

dokładnego pakowania, dochodziły uszkodzone (z winy firm kurierskich), co skutkowało reklamacjami klientów, które były uwzględniane. W ocenie Spółki ten punkt w.w. Regulaminu nie miał na celu uchylecia jej odpowiedzialności, a jedynie zwrócenia uwagi klientów na dokładne sprawdzanie doręzonego towaru. Spółka wskazała, że obecnie (tajemnica Przedsiębiorcy). Ponadto Przedsiębiorcy wskazali, że (tajemnica Przedsiębiorcy). Stąd zakwestionowane postanowienie „Regulaminu www.wozki-dzieciece.pl” jest bezprzedmiotowe i martwe w stosowaniu. Spółka podkreśliła jednak, że w praktyce stosowanie przedmiotowego postanowienia nie stanowi żadnego realnego zagrożenia interesów konsumentów oraz nie niesie potencjalnego zagrożenia dla wywołania u konsumenta błędnego przekonania w zakresie odpowiedzialności Przedsiębiorców i uprawnień do zgłaszania niezgodności towaru z umową. Nie mając możliwości zakupu mebli drewnianych w e-sklepie konsument nie musi podejmować decyzji o zawarciu takiej transakcji, a tym samym nie ma miejsca dla analiz, czy uczynił to z pełną świadomością, czy też pod wpływem nieprecyzyjnej lub mylącej informacji „Regulaminu www.wozki-dzieciece.pl”.

Spółka wskazała, że analizowane przez Prezesa UOKiK wzorce umowne stosowane były od października 2012 r., natomiast jego autorami jest Spółka. Wzorce umowne powstały w oparciu o lekturę kierunkowych treści dostępnych w Internecie, notki prasowe o orzeczeniach SOKiK, wiedzę uzyskaną w ramach szkolenia Allegro oraz własne analizy. Przedsiębiorcy wyjaśnili, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej zarządzają dwoma sklepami internetowymi, prowadzą sprzedaż na Allegro, ale również sprzedaż w sklepach stacjonarnych.

Przedsiębiorcy podali także informacje dotyczące liczby umów sprzedaży zawartych za pośrednictwem sieci Internet z konsumentami w 2013 roku, liczbę otrzymanych oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość oraz ich skutek, a także wysokość przychodu osiągniętego z prowadzonej działalności gospodarczej w 2012 r.

Spółka wniosła także o nienakładanie na nią kary pieniężnej, bowiem w niniejszej sprawie w indywidualnych sprawach konsumentów nie wystąpiło naruszenie ich rzeczywistych praw, a uchybienia w tym zakresie można rozważać wyłącznie hipotetycznie. W ocenie Spółki negatywny skutek stosowania przedmiotowych postanowień nigdy nie nastąpił. Spółka wskazała, że zależy jej na dobrej renomie oraz że zawsze w sposób otwarty podchodzi do klienta. Jednocześnie Spółka oświadczyła, że posiada prawie 100% pozytywnych komentarzy w serwisie Allegro, co jest wynikiem długotrwałej, żmudnej i wymagającej cierpliwości pracy. Zawsze stara się iść na rękę klientom, nawet jeśli powstały problem leży po stronie producenta, a nie klienta czy Spółki. Przedsiębiorcy oświadczyli także, że nigdy nie byli stroną pozwaną w związku z rzekomo niewłaściwą realizacją umowy sprzedaży na odległość, nigdy też nie wydano w stosunku do nich decyzji wskazującej na naruszenie praw konsumentów.

Spółka wyjaśniła, że jej główna sprzedaż internetowa opiera się na Allegro, a nie na sklepach internetowych, co zdaniem Spółki nie pozostaje bez wpływu na ocenę skali rzekomych negatywnych skutków, jakie wynikać mogą ze stosowania niejasnych sformułowań w regulaminach. Spółka wyjaśniła, że serwis Allegro prowadzi własne akcje informacyjne w tym zakresie i posiada bazę wiedzy o prawach użytkownika serwisu. W ocenie Przedsiębiorców można zakładać, że treści oficjalnie prezentowane przez Allegro są dla odbiorców bardziej oficjalne i doniosłe, niż treści prezentowane przez przedsiębiorcę na stronie „O Mnie”. Przyznali oni jednak, że fakt ten nie jest usprawiedliwieniem dla sprzedawcy naruszającego przepisy, ale pozwala spojrzeć inaczej na potencjalną, negatywną skalę takich uchybień. Wobec polityki informacyjnej

Allegro skala ta jest zapewne mniejsza, niż w przypadku indywidualnego e-sklepu, gdzie wszystkie treści wprowadza wyłącznie przedsiębiorca.

Spółka oświadczyła, że zawsze koncentrowała się na stosowaniu dogodnej dla konsumenta polityki sprzedaży w jej aspektach praktycznych, jednak teraz dostrzega, że zawsze należy rozważyć wszelkie, nawet hipotetyczne i potencjalne zachowania i wątpliwości przeciętnego konsumenta.

Pismem z dnia 6 listopada 2013 r. (data wpływu do Urzędu- 6 listopada 2013 r.), stosownie do art. 28 ustawy o ochronie (...), Spółka zobowiązała się do zaniechania zarzuczanych jej praktyk w terminie jednego tygodnia od daty uprawomocnienia się ewentualnej decyzji wydanej w tym przedmiocie poprzez zastąpienie zakwestionowanych postanowień pkt 3.4 wzorca umownego „Regulaminu Allegro” oraz pkt 3.4 „Regulaminu Galeria Dziecięca” postanowieniami o treści:

Pkt 3.4. Konsument , może odstąpić od zawartej ze sprzedawcą umowy sprzedaży bez podania przyczyn, składając stosowane oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia wydania mu zamówionego przez niego Towaru. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Pkt 3.4.1. W razie odstąpienia od umowy przez Konsumenta 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.

Pkt 3.4.2. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, postanowień pkt 3.4. nie stosuje się w wypadkach:

- a) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 3.4.;*
- b) dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania;*
- c) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;*
- d) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;*
- e) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;*
- f) dostarczania prasy;*
- g) usług w zakresie gier hazardowych.*

oraz usunięcie postanowienia pkt 2.3 zdanie ostatnie wzorca umownego „Regulamin www.wozki-dzieciece.pl”, a także dodatkowo:

- zamieszczenie na stronach internetowych www.wozki-dzieciece.pl, www.galeriadziecieca.com.pl oraz w serwisie allegro.pl i pozostawienia tam przez okres 2 tygodni- informacji o treści: „W związku z potrzebą dostosowania regulaminu do wymogów prawa konsumentów opracowana została nowa treść regulaminu, przejawiająca się w nadaniu nowego brzmienia pkt 3.4. wraz z „ - i odpowiednio pkt 2.3 (dla www.wozki-dzieciece.pl)”
- wprowadzenie do „Regulaminu Allegro”, „Regulaminu Galeria Dziecięca” oraz „Regulaminu www.wozki-dzieciece.pl” dodatkowego punktu o treści: „W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące, w tym w szczególności

Kodeks cywilny, ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Treść przedmiotowych aktów prawnych jest dostępna [m.in.](#) na stronie: isap.gov.pl". Praktyczne wskazówki w zakresie wykładni tych przepisów można odszukać na stronie http://www.uokik.gov.pl/porady_konsumenckie.php"

- przesłanie wszystkim zarejestrowanym klientom sklepów internetowych Galeria Dziecięca i www.wozki-dzieciece.pl, na podany przy rejestracji kontaktowy adres e-mail, nowej treści regulaminów tych sklepów- uwzględniając zmiany wynikające z treści niniejszego zobowiązania.

Spółka nadesłała także wzorce umowne „Regulamin Allegro”, „Regulamin www.wozki-dzieciece.pl” oraz „Regulamin Galeria Dziecięca” zawierające zmiany w ich treści zgodnie ze złożonym zobowiązaniem.

Postanowieniem Nr 287/13 z dnia 23 października 2013 r. zaliczono w poczet prowadzonego postępowania administracyjnego w tej sprawie dowody uzyskane w przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym RLU-405-20/12/MB oraz postępowaniu wyjaśniającym RLU-405-16/13/BP.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny w tej sprawie:

Krzysztof Krasnowski wpisany do Ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 12910 oraz Eliza Krasnowska wpisana do Ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 12944, wspólnicy spółki cywilnej, prowadzą działalność gospodarczą pod firmą Księgarnia s.c.- Krasnowska Eliza, Krasnowski Krzysztof z siedzibą w Zamościu. Przedmiotem działalności gospodarczej Spółki jest m.in. sprzedaż za pośrednictwem Internetu artykułów dziecięcych oraz mebli dziecięcych.

W trakcie przeprowadzonego z urzędu postępowania wyjaśniającego w sprawie RLU-405-20/12/MB oraz RLU-405-16/13/BP, Prezes Urzędu zgromadził materiał dowodowy w postaci następujących wzorców umownych:

- „Regulamin Allegro” na podstawie którego Spółka dokonuje sprzedaży za pomocą platformy internetowej Allegro.pl,
- „Regulamin www.wozki-dzieciece.pl”, dot. dokonywania zakupów na stronie internetowej www.wozki-dzieciece.pl oraz www.galeriadziecieca.com.pl,
- „Regulamin www.galeriadziecieca.com.pl”, dot. dokonywania zakupów na stronie internetowej www.wozki-dzieciece.pl oraz www.galeriadziecieca.com.pl.

Analiza wzorców umownych dała podstawy do postawienia Przedsiębiorcom zarzutu podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszeniu art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu (...), poprzez stosowanie następujących postanowień:

1. postanowienia pkt 3.4. wzorca umownego „Regulamin Allegro” oraz pkt 3.4. „Regulaminu Galeria Dziecięca” o treści:

„Każdy konsument ma prawo odstąpienia od zakupu dokonanego na odległość w terminie 10 dni od dnia otrzymania towaru. W celu odstąpienia należy przesłać towar w stanie w jakim został dostarczony wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, a także należy podać pełne dane do zwrotu gotówki. (...)”

2. postanowienia pkt 2.3 zdanie ostatnie wzorca umownego „Regulamin www.wozki-dzieciece.pl” o treści:

„Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody wynikające z transportu mebli drewnianych (zarysowania, ukruszenia, odłamania), reklamacja w takim przypadku następuje tylko do firmy kurierskiej. Towar wysyłamy sprawdzony, dobrze zapakowany i ubezpieczony”

Artykuł 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu (...) stanowi, iż: „*Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.*” Zgodnie z treścią art. 5 ust. 1 w.w. ustawy „*Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął*”, natomiast art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy w.w. stanowi, iż „*Wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć: praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy*”.

Spółka zobowiązała się do zaniechania zarzucanych jej praktyk w terminie jednego tygodnia od daty uprawomocnienia się ewentualnej decyzji wydanej w tym przedmiocie poprzez zastąpienie zakwestionowanych postanowień pkt 3.4 wzorca umownego „Regulaminu Allegro” oraz pkt 3.4 „Regulaminu Galeria Dziecięca” postanowieniami o treści:

Pkt 3.4. Konsument , może odstąpić od zawartej ze sprzedawcą umowy sprzedaży bez podania przyczyn, składając stosowane oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia wydania mu zamówionego przez niego Towaru. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Pkt 3.4.1. W razie odstąpienia od umowy przez Konsumenta 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.

Pkt 3.4.2. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, postanowień pkt 3.4. nie stosuje się w wypadkach:

- a) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 3.4.;
- b) dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania;
- c) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na

rynku finansowym;

d) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;

e) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;

f) dostarczania prasy;

g) usług w zakresie gier hazardowych.

oraz usunięcie postanowienia pkt 2.3 zdanie ostatnie wzorca umownego „Regulamin www.wozki-dzieciece.pl”, a także dodatkowo:

- zamieszczenie na stronach internetowych www.wozki-dzieciece.pl, www.galeriadziecieca.com.pl oraz w serwisie allegro.pl i pozostawienia tam przez okres 2 tygodni- informacji o treści: „W związku z potrzebą dostosowania regulaminu do wymogów prawa konsumentów opracowana została nowa treść regulaminu, przejawiająca się w nadaniu nowego brzmienia pkt 3.4. wraz z „ - i odpowiednio pkt 2.3 (dla www.wozki-dzieciece.pl)”
- wprowadzenie do „Regulaminu Allegro”, „Regulaminu Galeria Dziecięca” oraz „Regulaminu www.wozki-dzieciece.pl” dodatkowego punktu o treści: „W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące, w tym w szczególności Kodeks cywilny, ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Treść przedmiotowych aktów prawnych jest dostępna m.in. na stronie: isap.gov.pl”. Praktyczne wskazówki w zakresie wykładni tych przepisów można odszukać na stronie http://www.uokik.gov.pl/porady_konsumenckie.php”
- przesłanie wszystkim zarejestrowanym klientom sklepów internetowych Galeria Dziecięca i www.wozki-dzieciece.pl, na podany przy rejestracji kontaktowy adres e-mail, nowej treści regulaminów tych sklepów- uwzględniając zmiany wynikające z treści niniejszego zobowiązania.

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

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, **podejmowanej w interesie publicznym**. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy treści wzorców umownych stosowanych przez Elizę Krasowską i Krzysztofa Krasnowskiego, współników spółki cywilnej, prowadzących działalność pod firmą Księgarnia s.c.-Krasnowska Eliza, Krasnowski Krzysztof z siedzibą w Zamościu, wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych zawarciem umowy sprzedaży artykułów dziecięcych oraz mebli dziecięcych za pośrednictwem Internetu, aktualnych i potencjalnych klientów, którym - na gruncie art. 4 ust. 11 ustawy o ochronie (...) - przysługuje status konsumenta.

Zdaniem Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą albo mogli być klientami Przedsiębiorców. Każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...). W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w ustawy, a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Wszczynając postępowanie administracyjne wobec Przedsiębiorców, Prezes UOKiK postawił im zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...). Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Art. 24 ust. 2 pkt 1-3 stanowi, 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. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji”

Aby w niniejszej sprawie działania Przedsiębiorców, mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...), muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. być działaniem przedsiębiorcy;
2. być działaniem bezprawnym;
3. godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Stosownie do art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w stosunku do przedsiębiorcy, wobec którego na podstawie okoliczności sprawy zostanie uprawdopodobnione stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a jednocześnie przedsiębiorca, któremu zarzucane jest stosowanie praktyki, o której mowa w art. 24 w/w ustawy, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań, zmierzając tym samym do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Prezes UOKiK wydaje wtedy decyzję w trybie art. 28 ustawy o ochronie (...), po uprawdopodobnieniu stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...), tj. do statusu przedsiębiorcy, stwierdzić należy, że stosownie do art. 4 pkt 1 w/w ustawy pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się m in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.).

Zgodnie z art. 4 ust. 1 w/w ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w rozumieniu 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. Zatem decydujące znaczenie dla uznania podmiotu za przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie (...), ma faktyczne wykonywanie przez niego działalności gospodarczej lub zawodowej.

Krzysztof Krasnowski wpisany do Ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 12910 oraz Eliza Krasnowska wpisana do Ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 12944, wspólnicy spółki cywilnej, prowadzą działalność gospodarczą pod firmą Księgarnia s.c. -Krasnowska Eliza, Krasnowski Krzysztof z siedzibą w Zamościu. Prowadzoną działalność gospodarczą wykonują we własnym imieniu, w sposób zorganizowany i ciągły. Nie budzi wątpliwości, iż działalność ta ma charakter zarobkowy. Są zatem przedsiębiorcami w rozumieniu ustawy o ochronie (...) i ich działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem Urzędu.

Uprawdopodobnienie bezprawności działań

Odnosząc się do drugiej z przesłanek art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...), tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Zauważyć należy, że przepisy w/w ustawy o ochronie (...) nie definiują pojęcia bezprawności działań przedsiębiorcy. Zwrócił na to uwagę SOKiK w wyroku z dnia 23.06.2006r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05), stwierdzając, iż art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...) z 15 grudnia 2000r. – którego odpowiednikiem w ustawie o ochronie (...) z dnia 16 lutego 2007r. jest art. 24 ust. 2 – nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, zatem powinien on być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jako działanie „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym.

„Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.” (tak: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szewczyka, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 – 118).

Ponadto Sąd Najwyższy wskazał, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy, wykonywanie prawa podmiotowego, zgoda pokrzywdzonego oraz działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

W tym miejscu przywołać należy uregulowania zawarte w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, z którymi wiąże się postawiony Spółce zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Zgodnie z art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu (...), zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Kolejny art. 4 ust. 1 przywołanej ustawy stanowi, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która podlega stosownej konkretyzacji w przypadku zaistnienia okoliczności potwierdzających wystąpienie danej praktyki. Jednocześnie, ustawa o przeciwdziałaniu (...) dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe (art. 4 ust. 2). Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną i bierną, tj. polegać na działaniu (art. 5) lub zaniechaniu (art. 6) wprowadzającym w błąd. Aby wykazać, że dany przedsiębiorca je stosuje, należy odnieść się zarówno do definicji praktyki wprowadzającej w błąd, jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 przywołanej ustawy.

Definicja praktyki rynkowej zamieszczona jest w art. 2 pkt 4 tej ustawy o przeciwdziałaniu (...), zgodnie z którym jako praktykę rynkową „rozumie się przez to działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.”

W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się każdy czyn przedsiębiorcy, zatem zarówno działanie przedsiębiorcy, jak i jego zaniechanie. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każda forma działania przedsiębiorcy (zaniechanie, sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing, bezpośrednio związane z promocją, sprzedażą lub dostawą produktu do konsumentów). Wskazane formy będą kwalifikowane jako praktyki rynkowe, jeśli tylko mogą oddziaływać na decyzje gospodarcze konsumentów.¹

Dobre obyczaje pojmowane są jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Zgodnie z utrwaloną linią orzeczniczą Sądu Najwyższego (m.in. wyroki z 8 stycznia 2003 r., II CKN 1097/00 oraz z dnia 4 czerwca 2003 r., I CKN 473/01), dobre obyczaje są równoważnikiem zasad współżycia społecznego, które obejmują reguły wiążące nie tylko w obrocie powszechnym, ale i w stosunkach z udziałem profesjonalistów. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta lub niezapewniające rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Należy odnieść się także do definicji przeciętnego konsumenta, bowiem to w odniesieniu do niego powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na zaniechaniu wprowadzającym w błąd. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu (...), za przeciętnego konsumenta uważa się „konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów”. Przyjęty w ustawie model przeciętnego konsumenta w pełni odzwierciedla stanowisko przyjęte w orzeczeniach Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, zgodnie z którym jest to osoba dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna. Taki konsument posiada określony zasób informacji o otaczającej rzeczywistości i potrafi go wykorzystać dokonując analizy przekazów rynkowych. Jest to konsument sceptyczny wobec kierowanych do niego praktyk rynkowych, który

¹ M. Sieradzka, Komentarz do art. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Oficyna 2008

umiejętnie korzysta ze stworzonych możliwości wyboru.

Biorąc pod uwagę powyższe rozważania uznać należy, że usługi sprzedaży artykułów dziecięcych i mebli dziecięcych za pośrednictwem Internetu świadczone przez Spółkę nie są skierowane do pewnej określonej, zamkniętej grupy konsumentów. Potencjalnie każdy konsument, bez względu na wiek, płeć, wykształcenie, wiedzę, status majątkowy itp. może zostać klientem Przedsiębiorców. Przeciętny konsument będzie zatem konsumentem dostatecznie dobrze poinformowanym, uważnym i ostrożnym przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych – charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

1.

Prezes UOKiK ustalił, że Spółka może stosować nieuczciwą praktykę rynkową, w zakresie w jakim wprowadza konsumenta w błąd co do jego praw, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy.

W „Regulaminie Allegro” oraz „Regulaminie Galeria Dziecięca” postanowienie w pkt 3.4 o treści:

„Każdy konsument ma prawo odstąpienia od zakupu dokonanego na odległość w terminie 10 dni od dnia otrzymania towaru. W celu odstąpienia należy przesłać towar w stanie w jakim został dostarczony wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, a także należy podać pełne dane do zwrotu gotówki. (...)”

prowadzi do naruszenia art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw (...), co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu (...)

Zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie przewiduje, iż w przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy, towar należy zwrócić „stanie w jakim został on dostarczony”. Stwierdzić należy, że postanowienie nie jest jednoznaczne. Nie wiadomo bowiem, czy stosując zwrot „w stanie w jakim został on dostarczony” Przedsiębiorcy mieli na myśli towar nie rozpakowany, oryginalnie zapakowany itd. Jeśli tak, to stosując zakwestionowane postanowienie Spółka może wprowadzać konsumenta w błąd, co do jego uprawnień do skorzystania z prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw (...) konsument, który zawarł umowę na odległość może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni w sposób ustalony w art. 10 ust. 1 w/w ustawy. Natomiast art. 7 ust. 3 wskazanej ustawy stanowi, iż w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony od wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu (...)” Uznać należy, że konsument powinien zwrócić towar w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Z pewnością w granicach zwykłego zarządu mieści się rozpakowanie danego towaru w celu sprawdzenia zawartości. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 5 października 2010r. (sygn. atk XVII AmC 980/10) dotyczącym postanowienia o treści: „Zwracany produkt nie może nosić śladów używania, być uszkodzony, dotyczy także opakowania” - *„Nie dość, iż przepisy nie przewidują takiego wymagania, w ocenie Sądu stosowanie przedmiotowych warunków zwrotu rażąco narusza interes*

konsumenta, zwłaszcza w sytuacji, gdy zamówiony przez konsumenta towar jest opakowany w taki sposób, iż dostanie się do towaru celem obejrzenia i weryfikacji jest nieodłącznie związane z koniecznością zerwania zabezpieczeń opakowania i jego uszkodzenia. W takim przypadku, mimo, iż konsument musiałby przełamać, uszkodzić opakowanie, zgodnie z zapisem zawartym w Regulaminie kwestionowanym przez powoda, nie miałby już prawa do zwrotu towaru, które przewidują przepisy u.o.n.p.k” Stwierdzić zatem należy, że Przedsiębiorcy stosując zwrot „w stanie w jakim został on doreczony” mogą wprowadzać konsumenta w błąd, co do przysługujących mu uprawnień z tytułu odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Bowiem w przypadku rozpakowania towaru z oryginalnego opakowania czy koniecznej zmiany towaru w granicach zwykłego zarządu, konsument może zrezygnować z przysługującego mu uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej na odległość z uwagi na obowiązujące go postanowienie pkt 3.4. Regulaminu Allegro i Regulaminu Galeria Dziecięca.

Ponadto w przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość Spółka w zakwestionowanym postanowieniu nakłada na konsumenta dodatkowy wymóg tj. przesłanie towaru wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy. Zgodnie z przywołanym już art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw (...), konsument, który zawarł umowę na odległość może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni, ustalony w sposób określony w art. 10 ust. 1 wskazanej ustawy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Nie jest zatem konieczne wysyłanie towaru wraz z oświadczeniem przed upływem 10-dniowego terminu. Otrzymany towar konsument ma obowiązek zwrócić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy przez konsumenta. Stwierdzić zatem należy, że również w tym zakresie stosowanie zakwestionowanego postanowienia może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na wprowadzeniu konsumenta w błąd co do warunków i zasad odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Biorąc pod uwagę powyższe uprawdopodobniono, że stosowanie przedmiotowego postanowienia przez Spółkę prowadzi do naruszenia art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw (...), co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu (...).

2.

W „Regulaminie www.wozki-dzieciece.pl” postanowienie w pkt 2.3. b) ostatnie zdanie o treści: „Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody wynikające z transportu mebli drewnianych (zarysowania, ukruszenia, odłamania), reklamacja w takim przypadku następuje tylko do firmy kurierskiej. Towar wysyłamy sprawdzony, dobrze zapakowany i ubezpieczony”

może prowadzić do naruszenia art. 9 ust. 1 w związku z art. 8 o sprzedaży konsumenckiej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu (...).

Zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie przewiduje wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy za uszkodzenia mebli, które wynikły w transporcie. Jednocześnie sprzedawca z góry przyjmuje, że uszkodzenie nastąpiło podczas transportu, gdyż wysyła towar sprawdzony, dobrze

zapakowany oraz ubezpieczony. Zdaniem Prezesa UOKIK wskazane postanowienie prowadzi do naruszenia interesów konsumenta, ponieważ bezpodstawnie pozbawia konsumenta prawa do złożenia reklamacji u Przedsiębiorców z powodu uszkodzeń mechanicznych produktu. Stwierdzić należy, że zgodnie z art. 8 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, w przypadku wystąpienia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową konsument ma prawo żądać naprawy bądź wymiany towaru, względnie we wskazanych przypadkach może żądać obniżenia ceny bądź może od umowy odstąpić. Warunkiem złożenia reklamacji jest, zgodnie z art. 9 ust. 1 wskazanej wyżej ustawy, zawiadomienie sprzedawcy o niezgodności towaru z umową w terminie dwóch miesięcy od daty stwierdzenia tejże niezgodności. W zakwestionowanym postanowieniu Przedsiębiorcy pozbawiają konsumenta prawa do złożenia reklamacji w przypadku, gdy kurier dostarczył uszkodzony towar. Jednocześnie Przedsiębiorcy z góry zakładają, że do uszkodzenia doszło podczas transportu, pomimo, że uszkodzenie towaru mogło nastąpić przed wysłaniem towaru i mogło być wynikiem działania Spółki. Stwierdzić należy, że stosując zakwestionowane postanowienie Spółka może wprowadzać konsumenta w błąd co do przysługujących mu uprawnień ze względu na wystąpienie niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

Biorąc pod uwagę powyższe uprawdopodobniono, że stosowanie przedmiotowego postanowienia przez Spółkę prowadzi do naruszenia art. 9 ust. 1 w związku z art. 8 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu (...).

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Odnosząc się do trzeciej przesłanki, tj. naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, stwierdzić należy, iż ustawa o ochronie (...) nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając jedynie w treści art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Wobec powyższego, przyjęć należy, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta przedsiębiorcy – czyli konsumenta. Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12.09.2003r. (sygn.: I CKN 504/01) stwierdził, iż nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.

Uznać zatem należy, że naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w ogólny interes konsumentów jako uczestników obrotu gospodarczego, tj. godzą w interesy ogółu klientów obecnie korzystających z usług Spółki, ale także każdego potencjalnego klienta – konsumenta, który zdecyduje się w przyszłości na współpracę z tym przedsiębiorcą. Naruszane przy tym interesy konsumentów nie mają jednostkowego charakteru, ale są wspólne dla – niemożliwej do określenia z góry – zbiorowości konsumentów.

Oceniane w niniejszej decyzji działanie Spółki, odnosi się do wszystkich jej aktualnych i przyszłych (potencjalnych) klientów, a zatem dotyczy zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że

trzecia przesłanka, niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Przedsiębiorcy, praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) została spełniona.

Zobowiązanie przedsiębiorcy

Stosownie do art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w stosunku do przedsiębiorcy, wobec którego na podstawie okoliczności sprawy zostanie uprawdopodobnione stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a jednocześnie przedsiębiorca, któremu zarzucane jest stosowanie praktyki, o której mowa w art. 24 w/w ustawy, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań, zmierzając tym samym do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Jak wykazał Prezes UOKiK w niniejszej decyzji, ustalone okoliczności sprawy uprawdopodobniają, że Przedsiębiorcy mogą stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 3 ustawy o ochronie (...).

Spółka zobowiązała się do zaniechania zarzuczanych jej praktyk w terminie jednego tygodnia od daty uprawomocnienia się ewentualnej decyzji wydanej w tym przedmiocie poprzez zastąpienie zakwestionowanych postanowień pkt 3.4 wzorca umownego „Regulaminu Allegro” oraz pkt 3.4 „Regulaminu Galeria Dziecięca” postanowieniami o treści:

Pkt 3.4. Konsument , może odstąpić od zawartej ze sprzedawcą umowy sprzedaży bez podania przyczyn, składając stosowane oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia wydania mu zamówionego przez niego Towaru. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Pkt 3.4.1. W razie odstąpienia od umowy przez Konsumenta 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.

Pkt 3.4.2. Jeżeli strony nie umówiły się inaczej, postanowień pkt 3.4. nie stosuje się w wypadkach:

- a) świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 3.4.;*
- b) dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania;*
- c) umów dotyczących świadczeń, za które cena lub wynagrodzenie zależy wyłącznie od ruchu cen na rynku finansowym;*
- d) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą;*
- e) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu;*
- f) dostarczania prasy;*
- g) usług w zakresie gier hazardowych.*

oraz usunięcie postanowienia pkt 2.3 zdanie ostatnie wzorca umownego „Regulamin www.wozki-dzieciece.pl”, a także dodatkowo:

- zamieszczenie na stronach internetowych www.wozki-dzieciece.pl, www.galeriadziecieca.com.pl oraz w serwisie allegro.pl i pozostawienia tam przez okres 2 tygodni- informacji o treści: „W związku z potrzebą dostosowania regulaminu do wymogów prawa konsumentów opracowana została nowa treść regulaminu, przejawiająca się w nadaniu nowego brzmienia pkt 3.4. wraz z „ - i odpowiednio pkt 2.3 (dla www.wozki-dzieciece.pl)”
- wprowadzenie do „Regulaminu Allegro”, „Regulaminu Galeria Dziecięca” oraz „Regulaminu www.wozki-dzieciece.pl” dodatkowego punktu o treści: „W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące, w tym w szczególności Kodeks cywilny, ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Treść przedmiotowych aktów prawnych jest dostępna m.in. na stronie: isap.gov.pl”. Praktyczne wskazówki w zakresie wykładni tych przepisów można odszukać na stronie http://www.uokik.gov.pl/porady_konsumenckie.php”
- przesłanie wszystkim zarejestrowanym klientom sklepów internetowych Galeria Dziecięca i www.wozki-dzieciece.pl, na podany przy rejestracji kontaktowy adres e-mail, nowej treści regulaminów tych sklepów- uwzględniając zmiany wynikające z treści niniejszego zobowiązania.

Prezes UOKiK przyjął zobowiązanie Przedsiębiorców do zaniechania zarzuczanych praktyk i podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia wskazanym naruszeniom, nakładając na Przedsiębiorców obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania w terminie jednego tygodnia od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zgodnie z treścią tego zobowiązania.

Stąd należało orzec jak w punkcie I sentencji decyzji.

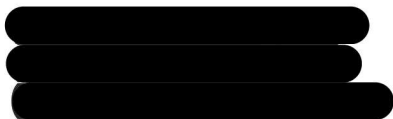
Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie (...), Prezes UOKiK nałożył na Przedsiębiorców obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji nałożonego zobowiązania w terminie jednego miesiąca od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Wobec spełnienia przesłanek wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1, 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK orzekł jak w punkcie I i II sentencji niniejszej decyzji.

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

Otrzymuje:



**Z upoważnienia
Prezesa UOKIK
Dyrektor Delegatury
w Lublinie
Ewa Wiszniowska**