



**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

Lublin, dnia 4 listopada 2014 r.

RLU – 61-4/14/BP
za p.o.

DECYZJA RLU Nr 21/2014

I.

Na podstawie art. 27 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 tejże ustawy i § 5 ust. 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 Monice Czapskiej**, prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą **TopModa.pl Monika Agnieszka Czapska z siedzibą w Goszycynie**,

– **działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę przedsiębiorcy, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na stosowaniu we wzorcach umownych: „Regulaminie”- stosowanym na aukcjach Allegro oraz „Regulaminie sklepu internetowego Topmoda.pl” postanowień bezprawnych o treści:

1. Postanowienie pkt 4 Działu Reklamacje i Gwarancje „Regulaminu” - stosowanego na aukcjach Allegro oraz „Regulaminu sklepu internetowego Topmoda.pl”:

„Termin rozpatrywania reklamacji wynosi 14 dni roboczych od otrzymania przesyłki.”

którego treść narusza art. 8 ust. 3 w związku z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.),

2. Postanowienie pkt 6 Działu Reklamacje i Gwarancje „Regulaminu” - stosowanego na aukcjach Allegro oraz „Regulaminu sklepu internetowego Topmoda.pl”:

„Obuwie do reklamacji przyjmujemy wyłącznie w oryginalnym, nie posklejanym taśmą opakowaniu (pudełko proszę zapakować w papier a dopiero potem okleić taśmą),”

którego treść narusza art. 9 ust. 1 w związku z art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.),

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 2 kwietnia 2014r.

II.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 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 tejże ustawy § 5 ust. 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 **Monikę Czapską**, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą **TopModa.pl Monika Agnieszka Czapska z siedzibą w Goszczynie**, karę pieniężną z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji, **w wysokości 1423,00 zł** (słownie: **tysiąc czterysta dwadzieścia trzy złote**), płatną do budżetu Państwa.

III.

Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 267), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, postanawia się obciążyć **Monikę Czapską**, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą **TopModa.pl Monika Agnieszka Czapska z siedzibą w Goszczynie**, kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty **28,50 zł** (słownie dwadzieścia osiem złotych pięćdziesiąt groszy), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej w tekście: Prezes UOKiK lub Prezes Urzędu) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, w celu ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, w zakresie wykonywania przez **Monikę Czapską**, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą **TopModa.pl Monika Agnieszka Czapska z siedzibą w Goszczynie** (dalej w tekście: Przedsiębiorca), działalności gospodarczej.

Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest sprzedaż, za pośrednictwem serwisu Allegro

oraz strony internetowej www.topmoda.pl, obuwia, galanterii oraz odzieży. Oferta Przedsiębiorcy kierowana jest zarówno do konsumentów, jak i przedsiębiorców oraz obejmuje terytorium całego kraju.

W ramach postępowania wyjaśniającego Prezes UOKiK poddał analizie stosowane przez Przedsiębiorcę wzorce umowne, tj. „Regulamin”- stosowany na aukcjach Allegro (dalej w tekście: Regulamin Allegro) oraz „Regulamin sklepu internetowego Topmoda.pl” (dalej w tekście: Regulamin topmoda).

Analiza wzorców umownych pod kątem zgodności z ustawą z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) (dalej w tekście: ustawa o ochronie (...)) wskazała, że wzorce stosowane w obrocie z konsumentami przez w/w Przedsiębiorcę mogą zawierać postanowienia bezprawne, naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).

Mając powyższe na uwadze, na podstawie upoważnienia Prezesa UOKiK, Postanowieniem nr 47/14 z dnia 17 marca 2014 r. wszczęto postępowanie administracyjne RLU-61-4/14/BP w sprawie podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...), polegających na stosowaniu we wzorcach umownych postanowień bezprawnych o treści:

1. Postanowienie pkt 4 Działu Reklamacje i Gwarancje Regulaminu Allegro oraz Regulaminu topmoda:

„Termin rozpatrywania reklamacji wynosi 14 dni roboczych od otrzymania przesyłki,”

którego treść może naruszać art. 8 ust. 3 w związku z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm., dalej w tekście: ustawa o sprzedaży konsumenckiej);

2. Postanowienie pkt 6 Działu Reklamacje i Gwarancje Regulaminu Allegro oraz Regulaminu topmoda:

„Obuwie do reklamacji przyjmujemy wyłącznie w oryginalnym, nie posklejanym taśmą opakowaniu (pudełko proszę zapakować w papier a dopiero potem okleić taśmą),”

którego treść może naruszać art. 9 ust. 1 w związku z art. 8 ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

W odpowiedzi na Zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu postępowania administracyjnego, Przedsiębiorca wyjaśnił, że po otrzymaniu przedmiotowego Zawiadomienia, zakwestionowane treści Regulaminu Allegro oraz Regulaminu topmoda zostały usunięte.

Odnosząc się do treści postanowienia pkt. 4 Działu Reklamacje i Gwarancje Regulaminu Allegro oraz Regulaminu topmoda Przedsiębiorca wyjaśnił, że jego firma pracuje 7 dni w tygodniu, stąd 14 dni roboczych rozumiano, jako 14 dni kalendarzowych, natomiast reklamacje klientów zawsze rozpatrywane są niezwłocznie. Przedsiębiorca oświadczył, że 95% reklamacji rozpatrywanych jest w dniu otrzymania reklamowanego produktu, a o wyniku reklamacji klienci powiadamiani są niezwłocznie. Terminy rozpatrzenia reklamacji nie są przedłużane, zatem nie dochodzi do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Odnosząc się do treści pkt. 6 Działu Reklamacje i Gwarancje Regulaminu Allegro i Regulaminu topmoda Przedsiębiorca poinformował, że zapis ten stanowił właściwie prośbę skierowaną do konsumentów, o ile posiadają oryginalne opakowanie produktu. Przedsiębiorca wyjaśnił, że producenci często żądają od niego przesyłania reklamowanych towarów w

oryginalnych opakowaniach, stąd zamieszczenie postanowienia we wzorcach umownych. Jednocześnie Przedsiębiorca oświadczył, że nawet, jeśli klient przesyłał produkt bez oryginalnego opakowania, to taka reklamacja również była przyjmowana i rozpatrywana bez żadnych problemów.

Przedsiębiorca wskazał, że Regulaminy stosowane przez niego zmieniane są regularnie i dostosowywane do zmian przepisów prawa. Przedsiębiorca wskazał, że najprawdopodobniej Regulamin Allegro oraz Regulamin topmoda, które zostały poddane analizie przez Prezesa Urzędu, obowiązywały od 2013 roku. Przedsiębiorca jeszcze raz podkreślił, że żadnemu klientowi nie odmówiono rozpatrzenia reklamacji, ani nie wydłużano terminu jej rozpatrywania. Przedsiębiorca wyjaśnił, że postępuje zgodnie z przepisami ustawy o sprzedaży konsumenckiej, natomiast zamieszczenie w Regulaminach zakwestionowanych zapisów było wynikiem zaniedbań, jednak nie wpływało to na kwestie rozpatrywania reklamacji klientów Przedsiębiorcy. Zakwestionowane postanowienia zostały usunięte z Regulaminu Allegro oraz Regulaminu topmoda niezwłocznie po otrzymaniu Zawiadomienia Prezesa UOKiK o wszczęciu postępowania administracyjnego.

Przedsiębiorca oświadczył, że w 2013 r. sprzedał xx (tajemnica przedsiębiorcy) produktów w sprzedaży poprzez sklep internetowy www.topmoda.pl oraz na aukcjach allegro. W 2013 r. 122 osoby skorzystały z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, wszystkie odstąpienia zostały przyjęte i uznane za skuteczne, konsumenci otrzymali zwrot pieniędzy. Przedsiębiorca oświadczył także, że w 2013 r. otrzymał xx (tajemnica przedsiębiorcy) reklamacji, które zostały przez niego przyjęte i rozpatrzone w ustawowym terminie.

Przedsiębiorca przedstawił także podsumowanie Książki Przychodów i Rozchodów za rok 2013 r.

W odpowiedzi na pismo Prezesa UOKiK z dnia 20 sierpnia 2014 r., Przedsiębiorca pismem z dnia 27 sierpnia 2014 r. wskazał, że Regulamin Allegro oraz Regulamin topmoda zostały zmienione niezwłocznie po wszczęciu postępowania administracyjnego tj. w dniu 2 kwietnia 2014 r. i od tej daty nie zawierają zakwestionowanych treści. Przedsiębiorca ponownie oświadczył, że nigdy nie postępował niezgodnie z prawem przeciwko klientom, pomimo że we wzorcach umownych stosowanych przez niego znajdowały się postanowienia niezgodne z przepisami ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Przedsiębiorca nadesłał kopię deklaracji podatkowej za rok 2013 oraz Regulamin Allegro i Regulamin topmoda niezawierający zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień.

Pismem z dnia 20 sierpnia Przedsiębiorca został poinformowany o przedłużeniu postępowania administracyjnego i wydaniu decyzji z przedmiotowej sprawie do dnia 15 października 2014 r.

Postanowieniem nr 48/14 z dnia 21 marca 2014 r. zaliczono w poczet prowadzonego postępowania administracyjnego w tej sprawie dowody uzyskane przez Prezesa UOKiK w ramach postępowania wyjaśniającego (RLU-405-30/13/BP).

Prezes Urzędu zakończył zbieranie materiału dowodowego, o czym poinformował Przedsiębiorcę.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny w tej sprawie:

Monika Czapska, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą TopModa.pl Monika Agnieszka Czapska z siedzibą w Goszcznie, działa na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest sprzedaż, za pośrednictwem serwisu Allegro oraz strony internetowej www.topmoda.pl, obuwiu, galanterii oraz odzieży. Oferta Przedsiębiorcy kierowana jest zarówno do konsumentów, jak i przedsiębiorców oraz obejmuje terytorium całego kraju.

We wzorcach umownych Regulamin Allegro i Regulamin top moda przedsiębiorca stosował postanowienia o treści:

1.,*Termin rozpatrywania reklamacji wynosi 14 dni roboczych od otrzymania przesyłki*” (pkt 4 Działu reklamacje i Gwarancje)

2.,*Obuwie do reklamacji przyjmujemy wyłącznie w oryginalnym, nie posklejanym taśmą opakowaniu (pudełko proszę zapakować w papier a dopiero potem okleić taśmą),*” pkt 6 Działu Reklamacje i Gwarancje

W toku postępowania administracyjnego, w dniu 2 kwietnia 2014 r., Przedsiębiorca usunął z Regulaminu Allegro oraz Regulaminu topmoda zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia. Jednocześnie oświadczył, że w prowadzonej działalności gospodarczej zawsze postępował zgodnie z prawem i respektował uprawnienia konsumentów wynikające z ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

Przychód Przedsiębiorcy osiągnięty w 2013 r. z prowadzonej działalności gospodarczej wyniósł deklaracja podatkowa PIT-36 (tajemnica skarbową).

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

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 Regulaminu Allegro i Regulaminu topmoda, stosowanych przez Przedsiębiorcę wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich aktualnych i potencjalnych klientów Przedsiębiorcy, którym na gruncie art. 4 pkt. 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów — przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Przedsiębiorcy. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, że naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. 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 Przedsiębiorcy, Prezes UOKiK postawił mu zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 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.*

W niniejszej sprawie postawione Przedsiębiorcy zarzuty, aby mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie (...), muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. być działaniem przedsiębiorcy;
2. być działaniem sprzecznym z obowiązującymi przepisami prawa, działaniem polegającym na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, działaniem polecającym na stosowaniu postanowień tożsamyh z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji;
3. godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...) pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w pkt. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Monika Czapska, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą TopModa.pl Monika Agnieszka Czapska z siedzibą w Goszczynie, wykonuje ją we własnym imieniu, w sposób zorganizowany i ciągły. Nie budzi wątpliwości, iż działalność ta ma charakter zarobkowy. Monika Czapska jest zatem przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie (...) i jej działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem Urzędu.

Drugą przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana, 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 Szwejki, 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).

Ad I.

1. Postanowienie pkt 4 Działu Reklamacje i Gwarancje Regulaminu Allegro oraz Regulaminu topmoda o treści:

„Termin rozpatrywania reklamacji wynosi 14 dni roboczych od otrzymania przesyłki.”

Zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia, znajdujące się w Regulaminie Allegro oraz w Regulaminie topmoda przewidują, iż przedsiębiorca rozpatrzy reklamację kupującego w terminie 14 dni roboczych. Zgodnie z treścią art. 8 ust 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej *„Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione”*. Natomiast art. 8 ust. 1 wskazanej ustawy o sprzedaży konsumenckiej stanowi, że: *„Jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.”* Postanowienie wskazanej ustawy przewiduje zatem obowiązek ustosunkowania się sprzedawcy do żądania reklamacyjnego w terminie 14 dni od jego otrzymania, w przeciwnym razie przyjmuje się, że sprzedawca uznał to żądanie za uzasadnione. Stwierdzić należy, że wbrew dyspozycji zawartej w przedmiotowej ustawie, Przedsiębiorca w Regulaminie Allegro oraz Regulaminie topmoda posługuje się postanowieniem, które uprawnia go do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni roboczych. W orzecznictwie oraz doktrynie przyjmuje się, że przewidziany w ustawie o sprzedaży konsumenckiej termin 14 dni wskazuje na dni kalendarzowe, a nie robocze. Taki sposób obliczania terminu wynika także z bezwzględnie obowiązujących przepisów kodeksu cywilnego (art. 110 o treści: *„Jeżeli ustawa, orzeczenie sądu lub decyzja innego organu państwowego albo czynność prawna oznacza termin nie określając sposobu jego obliczania, stosuje się przepisy poniższe”* oraz art. 111 o treści: *„Termin oznaczony w dniach kończy się z upływem ostatniego dnia. Jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło”*).

Postanowienia o takiej treści (przewidującej rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni roboczych) stanowią naruszenie wskazanej ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Określenie terminu 14 dniowego, jako 14 dni roboczych znacznie wydłuża termin rozpatrzenia reklamacji (prawie do trzech tygodni), co prowadzi do naruszenia słuszných interesów konsumentów.

Tym samym stosowane we wskazanych wyżej Regulaminach postanowienie jest bezprawne.

2. Postanowienie pkt 6 Działu Reklamacje i Gwarancje Regulaminu Allegro oraz Regulaminu topmoda:

„Obuwie do reklamacji przyjmujemy wyłącznie w oryginalnym, nie posklejanym taśmą opakowaniu (pudełko proszę zapakować w papier a dopiero potem okleić taśmą).”

Zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia, znajdujące się w Regulaminie Allegro oraz Regulaminie topmoda przewidują, iż produkt podlegający reklamacji musi być dostarczony w oryginalnym i dodatkowo nieposklejanym opakowaniu. Zdaniem Prezesa UOKiK wskazane

postanowienia, prowadzą do naruszenia interesów konsumenta, ponieważ nakładają na niego obowiązki, które nie wynikają z przepisów prawa, a znacznie utrudniają konsumentowi dochodzenia swoich roszczeń w przypadku wystąpienia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową. Zasady i warunki składania reklamacji z powodu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową reguluje ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Warunkiem skorzystania z uprawnień przewidzianych w art. 8 ustawy o sprzedaży konsumenckiej (żądanie naprawy lub wymiany, względnie obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy) w okresie dwóch lat od dnia wydania towaru jest, zgodnie z art. 9 ust. 1 wskazanej ustawy, zawiadomienie sprzedawcy o niezgodności towaru z umową w terminie dwóch miesięcy od daty stwierdzenia tejże niezgodności, pod rygorem utraty tych uprawnień. W przypadku zgłoszenia niezgodności towaru z umową konsument składa sprzedawcy swoje żądanie, najczęściej wraz z zakupionym towarem.

Uznać należy za naruszające interesy konsumentów żądanie sprzedawcy zawarte w zakwestionowanych postanowieniach, aby towar, który podlega reklamacji, był doręczany w oryginalnym opakowaniu. Nie ma jakichkolwiek podstaw wynikających z przepisów prawa, praktyki czy wiedzy, aby wymagać od konsumenta przechowywania opakowań od nabytych towarów przez okres dwóch lat od dnia wydania towaru kupującemu (tak długa trwa bowiem odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową). Ponadto w momencie dokonania zakupu towaru konsument przyjmuje, że towar konsumpcyjny jest zgodny z zawartą umową kupna-sprzedaży. Nadkładanie na konsumenta obowiązku przechowywania opakowania po towarze konsumpcyjnym niejako „na zapas”, na wypadek zaistnienia niezgodności towaru z umową, uznać należy za bezpodstawne, a nadto utrudniające konsumentowi korzystanie z uprawnień wynikających z ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Przedmiotowe postanowienia są zatem sprzeczne z przepisami ustawy o sprzedaży konsumenckiej, a ich stosowanie stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Trzecia przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r., sygn. akt III SK 27/07, stwierdził co następuje: „Zdaniem SN, sformułowanie z art. 24 ust. 1 ustawy o okik „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalne zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy do której skierowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym. W kontaktach z konsumentami Przedsiębiorca posługiwał się przygotowanymi przez siebie wzorcami Regulaminów, określających wzajemne prawa i obowiązki stron umowy sprzedaży. Wzorce umów obowiązują zarówno osoby, które są już klientami Przedsiębiorcy, jak i potencjalnych klientów Przedsiębiorcy. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Spełniona została zatem trzecia przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu uznał, że praktyka Przedsiębiorcy, wskazana w pkt I niniejszej decyzji została zaniechana z dniem 2 kwietnia 2014 r. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia Regulaminu Allegro oraz Regulaminu top moda zostały usunięte z przedmiotowych Regulaminów.

Ad. II.

W punkcie II sentencji Prezes Urzędu nałożył na **Monikę Czapską**, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą **TopModa.pl Monika Agnieszka Czapska z siedzibą w Goszczynie**, karę pieniężną z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji **w wysokości: 1423,00 zł** (słownie: **tysiąc czterysta dwadzieścia trzy złote**), płatną do budżetu Państwa.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24. Nakładanie kar w trybie art.106 ustawy o ochronie (...) odbywa się w trybie uznania administracyjnego (charakter fakultatywny kary pieniężnej), co oznacza, że zarówno o fakcie jej nałożenia, jak i o jej wysokości decyduje w konkretnej sprawie Prezes UOKiK. Kara pieniężna jest sankcją nakładaną na przedsiębiorcę za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w art. 24 tej ustawy o ochronie (...).

Ustawa o ochronie (...) nie zawiera katalogu przesłanek, od których Prezes Urzędu uzależnia nałożenie kary pieniężnej, zatem Prezes kierować się musi przesłankami wynikającymi z funkcji dla jakich kary te zostały powołane. Kary pieniężne w ustawie wskazanej wyżej pełnią zaś funkcję prewencyjną, represyjną i dyscyplinującą. Natomiast odnośnie wysokości kary pieniężnej to art. 111 ustawy o ochronie (...) wskazuje, iż ustalając wysokość kary pieniężnej Prezes UOKiK winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczność uprzedniego naruszenia przepisów ustawy. Nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej powinno być więc związane z oceną jego działalności, także pod kątem spełnienia przesłanki „choćby nieumyślnego” naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...). Ustawodawca uzależnia (art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie (...)) możliwość nałożenia kary pieniężnej od stwierdzenia subiektywnych podstaw tej odpowiedzialności, jakimi są umyślność bądź co najmniej nieumyślność. Prezes UOKiK uznał oceniane w niniejsze decyzji działanie Przedsiębiorcy za nieumyślne.

Należy także podnieść, iż w ocenie Prezesa Urzędu brzmienie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) pozwala na nałożenie odrębnych kar pieniężnych za poszczególne naruszenia stwierdzone w niniejszej decyzji. Zgodnie bowiem z przedmiotowym przepisem Prezes Urzędu może nałożyć karę pieniężną na przedsiębiorcę, jeżeli ten dopuścił się naruszenia art. 24 w/w ustawy, z czego wynika, że określona w tym przepisie kara może dotyczyć każdego naruszenia stwierdzonego względem danego przedsiębiorcy. Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na Przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Zawodowy (profesjonalny) charakter prowadzenia działalności wymaga od Przedsiębiorcy, aby prowadził on ją, w sposób zapewniający poszanowanie dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, co wiąże się z respektowaniem obowiązujących przepisów prawa.

Dokonując wyliczenia kary, Prezes UOKK wziął pod uwagę osiągnięty w 2013 r. przez Przedsiębiorcę przychód z prowadzonej działalności gospodarczej w wysokości (tajemnica skarbową). Górna granica kary, jaką Prezes Urzędu mógł nałożyć na Przedsiębiorcę wynosi to jest 10% przychodu osiągniętego w roku 2013.

Ustalenie wysokości kary pieniężnej w analizowanej sprawie ma charakter wieloetapowy, co spowodowane jest zaistnieniem licznych okoliczności mających wpływ na ich wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej w pierwszej kolejności Prezes UOKiK dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych wyliczeń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wymiar kar – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej. W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż naruszenie przez Przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów polegało na stosowaniu postanowień Regulaminu Allegro oraz Regulaminu topmoda, które były sprzeczne z przepisami powszechnie obowiązującego prawa tj. ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

W pkt I decyzji stwierdzono stosowanie praktyki polegającej na stosowaniu praktyki sprzecznej z przepisami prawa powszechnie obowiązującego tj. ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Sprzeczna z prawem praktyka Przedsiębiorcy polegała na umieszczeniu informacji dotyczących warunków i możliwości zgłoszenia zaistnienia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową w sposób niezgodny z przepisami ww. ustawy.

Należy przyjąć, że naruszenie nastąpiło na etapie wykonywania kontraktu – przedsiębiorca wykorzystuje przewagę wynikającą z zawarcia kontraktu poprzez zniekształcanie wynikających z porządku prawnego praw i obowiązków stron kontraktu. Na tym etapie konsument znajduje się w „pułapce”, wynikającej z zawartego już kontraktu, która całkowicie uniemożliwia swobodne podejmowanie decyzji.

Nakładając karę pieniężną, Prezes UOKiK uwzględnił całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na nieumyślny charakter naruszenia przez Przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Pomimo tego – jak już wcześniej wskazano – samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej. W tym przypadku Przedsiębiorca, świadcząc usługi sprzedaży na odległość za pośrednictwem Internetu, dopuścił się naruszenia zasad ostrożności i niedochowania staranności, wymaganych od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego, poprzez niedopilnowanie, żeby treść oferty obowiązującej w Internecie spełniała wymogi określone przez ustawodawcę w przepisach regulujących ten sposób prowadzenia handlu.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane powyżej, w pierwszej kolejności dokonano oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalono kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary. Prezes UOKiK, mając na uwadze również okres stosowania opisanej niniejszą decyzją praktyki – ponad jeden rok - uznał, iż w niniejszej sprawie natura naruszeń, uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie xx % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2013 r., to jest w wysokości 1581,00 zł.

Przy określaniu ostatecznego wymiaru kary Prezes UOKiK uwzględnił, jako okoliczność łagodzącą zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów Z tego tytułu wyjściowa kwota kary została obniżona o 30 %. Niemniej Prezes UOKiK wziął również pod uwagę, jako okoliczność obciążającą, znaczny zasięg naruszenia - skutki działania przedsiębiorcy docierającego ze swą ofertą do klientów za pośrednictwem Internetu, mogły dotyczyć, choćby potencjalnie, znacznej liczby konsumentów mieszkających na terenie całego kraju. Okoliczność ta uzasadnia podwyższenie wyjściowej kwoty kary o 20%.

Mając powyższe na uwadze, z tytułu okoliczności łagodzących i obciążających wyjściowa kwota kara została łącznie obniżona o 10% i kara pieniężna z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I sentencji, została ustalona ostatecznie w kwocie 1423,00 zł, co stanowi xx% przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2013 r. oraz ok. xx % maksymalnego wymiaru kary, jaka mogła na niego zostać nałożona z tego tytułu w niniejszym postępowaniu.

Zdaniem Prezesa UOKiK, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie (...) jak i prewencyjną, zapobiegając

ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest również walor wychowawczy, w tym wymiar prewencji ogólnej, służący powstrzymaniu innych przedsiębiorców przed podobnym naruszeniem słuszych interesów konsumentów.

Przyjmując, że kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i powinna być odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes UOKiK orzekł jak w pkt II decyzji.

Ad III.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie natomiast z art. 264 § 1 k.p.a. jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Postępowanie w sprawie stosowania przez stronę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie (...). Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu z przedsiębiorcą. W związku z powyższym postanowiono obciążyć tego przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości **28,50 zł** (słownie dwadzieścia osiem złotych pięćdziesiąt groszy).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie (...) karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: **NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000**.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w **NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000** w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U.z 2014 r., poz. 101, ze zm.) – 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.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, można wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Otrzymuje:

Monika Czapska
TopModa.pl
Goszczyn

Z upoważnienia Prezesa UOKiK
Ewa Wiszniowska
Dyrektor Delegatury w Lublinie