



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
W WARSZAWIE**

RWA-61-7/05/MP

Warszawa, dn. 27 grudnia 2005 r.

**DECYZJA Nr RWA – 41/2005**

- I. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 80 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 ww. ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**umarza się** postępowanie wszczęte z urzędu w związku z podejrzeniem stosowania przez Pana Wojciecha Stec prowadzącego działalność gospodarczą w Gdańsku pod nazwą P.H.U. BALTA praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej i pełnej informacji poprzez niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez niepoinformowanie konsumentów o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany,

**jako bezprzedmiotowe.**

- II. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 w związku z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** określone w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie Pana Wojciecha Stec prowadzącego działalność gospodarczą w Gdańsku pod nazwą P.H.U. BALTA, polegające na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej i pełnej informacji poprzez:

- niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez niepoinformowanie konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 16 sierpnia 2005 r.;**
- niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez brak potwierdzenia na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia, informacji o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 października 2005 r.;**
- niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), poprzez brak określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 16 sierpnia 2005 r.**

## UZASADNIENIE

W ramach przeprowadzonej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kontroli witryn internetowych, za pośrednictwem których zawierane są z konsumentami umowy sprzedaży sprzętu i oprogramowania komputerowego, wnikliwej analizie poddana została treść zapisów zawartych na stronach internetowych przedsiębiorcy – Pana Wojciecha Stec prowadzącego działalność gospodarczą w Gdańsku pod nazwą P.H.U. BALTA (dalej: BALTA lub Przedsiębiorca) – [www.balta.pl](http://www.balta.pl).

Dokonując analizy informacji zawartych na witrynie internetowej Przedsiębiorcy, Prezes Urzędu miał w szczególności na względzie, iż umowy zawierane z konsumentami na odległość podlegają szczególnemu reżimowi prawnemu wynikającemu z ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.; dalej także: ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów) jak również z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.). Umowy zawierane bowiem z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności elektronicznego formularza zamówienia, podlegają szczególnej regulacji prawnej, gdy kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. Przedmiotem kontroli przeprowadzanej przez Prezesa Urzędu było również ustalenie, czy kierowana przez przedsiębiorcę do konsumentów oferta spełnia wymogi określone w przepisach 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 także: ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej).

W toku przeprowadzonej kontroli Prezes Urzędu ustalił, iż witryna internetowa, za pośrednictwem której BALTA prowadzi działalność gospodarczą, nie spełnia wymogów określonych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności

za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, jak również w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Konsument nie jest także informowany o przysługujących mu uprawnieniach wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, a również taki obowiązek wynika ze wskazanej ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 27 maja 2005 r. wszczęte zostało z urzędu – w imieniu Prezesa Urzędu – postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez BALTE praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez:

- 1) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na poinformowaniu konsumentów o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na poinformowaniu konsumentów o miejscu i sposobach składania reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na potwierdzeniu na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia, informacji o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 4) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, polegającego na określeniu regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu przedmiotowego postępowania z dnia 27 maja 2005 r. oraz wezwaniu do przekazania informacji i dokumentów, Przedsiębiorca w piśmie z dnia 6 czerwca 2005 r. poinformował, iż link „*Informacje prawne*” zawiera dane wskazujące organ, który zarejestrował działalność gospodarczą jak również numer pod którym działalność została zarejestrowana. Przedsiębiorca podniósł, iż w jego ocenie witryna internetowa [www.balta.pl](http://www.balta.pl) zawiera informacje wskazujące konsumentowi na miejsce i sposób składania reklamacji. BALTA informuje bowiem konsumenta o tym, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją oraz o uprawnieniach wynikających z dokumentu gwarancyjnego. Przedsiębiorca wskazał również, iż informacje zawarte pod linkiem „*Informacje prawne*” wskazujące m.in. termin dostawy towaru, koszty transportu, czy też przysługujące konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy stanowią – w jego ocenie – dopełnienie obowiązku potwierdzenia na piśmie informacji dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty

ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji. Z kolei wynikający z ustawy o świadczeniu usług drogą internetową obowiązek opracowania regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną nie dotyczy, w ocenie BALTY, sprzedaży sprzętu i oprogramowania komputerowego za pośrednictwem witryn internetowych, ponieważ sprzedaż za pośrednictwem witryn internetowych nie stanowi świadczenia usług drogą elektroniczną.

Dokonana przez Prezesa Urzędu kontrola witryny internetowej wskazała, iż w istocie BALTA informuje o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą Przedsiębiorcy, a także numerze pod którym Przedsiębiorca został zarejestrowany. Natomiast przedstawiona przez BALTE argumentacja, stanowiąca odpowiedź na pozostałe postawione Przedsiębiorcy zarzuty, nie wskazywała – w ocenie Prezesa Urzędu – iż BALTA czyni zadość wymaganiom wskazanym w ww. ustawach. Przedsiębiorcy zostało przedstawione stanowisko Prezesa Urzędu wraz z wezwaniem do ustosunkowania się do niego (pismo z dnia 29 lipca 2005 r.).

W odpowiedzi na ww. wezwanie, BALTA pismem z dnia 16 sierpnia 2005 r. poinformowała o opracowaniu „Regulaminu użytkowania serwisu internetowego i sprzedaży internetowej”, jak również wprowadzeniu uregulowań wskazujących konsumentowi miejsce i sposób składania reklamacji oraz informujących o trybie postępowania reklamacyjnego. Przedsiębiorca wskazał również – odnosząc się do wymogu potwierdzania na piśmie warunków na jakich została zawarta umowa sprzedaży – iż każdy konsument po złożeniu zamówienia otrzyma za pośrednictwem poczty elektronicznej „Regulamin”, który zostanie również dołączony w formie wydruku do przesyłki z zamówionym towarem. Wprowadzone przez Przedsiębiorcę w dniu 16 sierpnia 2005 r. zmiany pozwoliły – w jego ocenie – na wyeliminowanie wskazanych przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości. Pismem z dnia 14 października 2005 r. Przedsiębiorca wskazał, iż do „Regulaminu” wprowadzony został zapis informujący konsumenta, iż treść „Regulaminu” jest przesyłana konsumentowi e-mailem w trakcie realizacji zamówienia oraz jest dołączana do przesyłki.

Prezes Urzędu uznając, iż wszystkie niezbędne dla rozstrzygnięcia sprawy kwestie zostały wyjaśnione, pismem z dnia 30 listopada 2005 r. poinformował stronę o zakończeniu postępowania dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami postępowania. Mimo stosownego zawiadomienia, BALTA nie skorzystała z uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy w wyznaczonym przez Prezesa Urzędu terminie.

### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.**

Przedmiotem działalności gospodarczej prowadzonej w Gdańsku przez Pana Wojciecha Stec pod nazwą P.H.U. BALTA jest świadczenie za pomocą witryny internetowej [www.balta.pl](http://www.balta.pl) usług sprzedaży m.in. sprzętu oraz oprogramowania komputerowego. Działalność ta podlega reżimowi ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Analiza zawartych na stronach internetowych BALTY danych umożliwiających konsumentowi zapoznanie się z ofertą przedstawioną przez Przedsiębiorcę wykazała, iż witryna nie spełnia wymogów określonych w przywołanych powyżej ustawach. Podczas kontroli Prezes stwierdził, iż witryna internetowa Przedsiębiorcy nie zawiera danych wskazujących organ, który zarejestrował jego działalność, a także numer, pod którym prowadzona przez BALTE działalność gospodarcza została zarejestrowana. Strony internetowe Przedsiębiorcy nie zawierają żadnych uregulowań wskazujących konsumentowi

miejsce oraz sposób składania reklamacji, jak również informujących konsumenta o trybie postępowania reklamacyjnego w przypadku stwierdzenia niezgodności zakupionego towaru z umową. Przedsiębiorca wskazał jedynie, iż wszystkie dostępne w sklepie internetowym produkty objęte są gwarancją. BALTA nie opracowała również regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną. Witryna internetowa zawiera jedynie link „*Informacje prawne*” wskazujący m.in. dane kontaktowe Przedsiębiorcy (*Nasz adres, Jak kontaktować się z obsługą sklepu?*), sposób, termin i koszty dostarczania zamówionego towaru (*Jak dostarczane są zamówione towary?, Dlaczego nie oferujecie przesyłek za pośrednictwem poczty?, Jaki jest termin dostawy?, Jakie są koszty transportu?*), informujące konsumenta, iż wszystkie towary oferowane przez BALTEĘ objęte są gwarancją (*Czy produkty oferowane przez Was są objęte gwarancją?, Co zrobić gdy zakupiony u Was produkt zepsuje się?*) jak również wskazujące na możliwość odstąpienia od zawartej z Przedsiębiorcą umowy (*Jeśli zakupiony produkt nie podoba mi się czy mogę go zwrócić?*). Analiza informacji zawartych na stronach internetowych BALTY wskazała, iż witryna nie zawiera żadnych postanowień wskazujących, czy Przedsiębiorca potwierdza na piśmie istotne warunki świadczenia oraz jego przedmiot.

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego, BALTA pismem z dnia 6 czerwca 2005 r. poinformowała, iż na stronie internetowej zawarte są informacje wskazujące organ, który zarejestrował działalność gospodarczą jak również numer, pod którym działalność została zarejestrowana. Dane te konsument może znaleźć pod linkiem „*Informacje prawne*”: *PHU Balta – Wojciech Stec, 80-257 Gdańsk, ul. Słowackiego 37K, NIP: 584-010-28-28, REGON: 190555199 działające na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej nr 199 prowadzonej przez Urząd Miejski w Gdańsku.*

W ocenie BALTY, witryna internetowa zawiera również informacje wskazujące konsumentowi na miejsce i sposób składania reklamacji. Przedsiębiorca informuje bowiem konsumenta o tym, iż wszystkie oferowane w sklepie internetowym towary objęte są gwarancją a konsumentowi przysługują uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego. BALTA wskazała na dwa linki: „*Czy produkty oferowane przez Was są objęte gwarancją?*” oraz „*Co zrobić gdy zakupiony u Was produkt zepsuje się?*”.

BALTA podniosła również, iż informacje zawarte pod linkiem „*Informacje prawne*” wskazujące m.in. termin dostawy towaru, koszty transportu, czy też przysługujące konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy stanowią – w jej ocenie – dopełnienie obowiązku potwierdzenia na piśmie informacji dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji.

Odnosząc się do zarzutu niedopracowania przez BALTEĘ regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, Przedsiębiorca wskazał, iż w jego ocenie wynikający z ustawy o świadczeniu usług drogą internetową obowiązek opracowania regulaminu świadczenia usług nie dotyczy sprzedaży sprzętu i oprogramowania komputerowego za pośrednictwem witryn internetowych, ponieważ sprzedaż za pośrednictwem witryn internetowych nie stanowi świadczenia usług drogą elektroniczną.

Dokonana przez Prezesa Urzędu kontrola witryny internetowej wskazała, iż w istocie BALTA informuje o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą Przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym Przedsiębiorca został zarejestrowany.

W toku prowadzonego postępowania, BALTA pismem z dnia 16 sierpnia 2005 r. poinformowała o opracowaniu „*Regulaminu użytkowania serwisu internetowego i sprzedaży internetowej*”, do którego wprowadzone zostały zapisy wskazujące konsumentowi miejsce

i sposób składania reklamacji oraz informujące o trybie postępowania reklamacyjnego. Zgodnie z treścią art. 15 „Regulaminu”, „reklamację z tytułu gwarancji lub odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową, można składać osobiście w siedzibie firmy lub też listownie, przesyłając list polecony pod adres siedziby”. Z kolei w myśl art. 16 „Regulaminu”, „W celu dostatecznego informowania swoich konsumentów, w tym punkcie zamieszczamy podstawowe przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego. Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową; w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania. 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. Nieodpłatność naprawy i wymiany oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia. Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru konsumpcyjnego, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Jeżeli kupujący, z powodu niezgodności towaru z umową, nie może żądać naprawy ani wymiany, albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia. Kupujący traci uprawnienia przewidziane w poprzednim akapicie, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem”.*

Przedsiębiorca wskazał również, iż każdy konsument po złożeniu zamówienia otrzyma za pośrednictwem poczty elektronicznej „Regulamin”, który zostanie również dołączony w formie wydruku do przesyłki z zamówionym towarem. Pismem z dnia 14 października 2005 r. Przedsiębiorca wskazał, iż do „Regulaminu” wprowadzony został zapis informujący konsumenta, iż treść „Regulaminu” jest przesyła konsumentowi e-mailem w trakcie realizacji zamówienia oraz jest dołączana do przesyłki.

## **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.**

### **I.**

Celem postępowania administracyjnego jest załatwienie sprawy przez wydanie decyzji, rozstrzygającej ją co do istoty. Temu powinna służyć działalność orzecznicza administracji publicznej zmierzająca do konkretyzacji praw i obowiązków wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Jednakże, cel ten nie zawsze może być osiągnięty z przyczyn różnego charakteru.

Zgodnie z art. 105 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania.

Umorzenie postępowania na podstawie art. 105 § 1 jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy.

Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. W pierwszym przypadku postępowanie stało się bezprzedmiotowe, bowiem przyczyna bezprzedmiotowości została wykryta w toku postępowania.

Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) podniósł, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

Postępowanie administracyjne może toczyć się jedynie w sytuacji, gdy ma swój „przedmiot”; przyjmuje się, że przedmiot procesu będzie stanowić „sprawa administracyjna”. W świetle ustaleń doktryny oraz orzecznictwa przedmiot postępowania administracyjnego istnieje, jeśli zostaną spełnione łącznie pewne warunki, w szczególności: w sprawie działa organ administracji publicznej, który jest właściwy do podjęcia rozstrzygnięcia w tej sprawie, sprawa ma charakter indywidualny, rozstrzygnięcie o sprawie następuje w formie decyzji administracyjnej, w przepisach prawa zawarta jest norma kompetencyjna upoważniająca organ do podjęcia takiego rozstrzygnięcia, nie zostało w sprawie podjęte ostateczne rozstrzygnięcie, istnieje podmiot mogący być stroną postępowania oraz realizowany został pewien stan faktyczny odpowiadający hipotezie określonej w normie zawierającej normę kompetencyjną (por. G. Łaszczyca, Cz. Martysz, A. Matan: *Kodeks postępowania administracyjnego*, Zakamycze 2005).

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu postawił BALCIE zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej i pełnej informacji poprzez niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, poprzez niepoinformowanie konsumentów o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany.

Dokonana przez Prezesa Urzędu kontrola wykazała bowiem, iż witryna internetowa BALTY nie zawiera wskazanych powyżej informacji. Link „Kontakty” zawierał dane teleadresowe, NIP oraz REGON Przedsiębiorcy („Nasze oddziały”, „Kontakty”, „Dane firmy”), nie wskazywał jednak jaki organ zarejestrował działalność gospodarczą oraz pod jakim numerem działalność ta została zarejestrowana.

BALTA ustosunkowując się do przedstawionego przez Prezesa Urzędu zarzutu wskazała, iż na stronie internetowej pod linkiem „Informacje prawne” zawarte są wymagane art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów informacje. Pod adresem siedziby Przedsiębiorcy wskazane bowiem zostało, iż BALTA prowadzi działalność „na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej nr 199 prowadzonej przez Urząd Miejski w Gdańsku” (pismo z dnia 6 czerwca 2005 r.).

Oznacza to, iż w niniejszej sprawie Prezes Urzędu postawił zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegający na niedopełnieniu obowiązku



udzielenia konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, mimo, iż Przedsiębiorca zawarł wymagane ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów informacje na swojej witrynie internetowej. Tym samym, nieistniejący stan faktyczny został wskazany jako odpowiadający hipotezie określonej w normie kompetencyjnej. W konsekwencji, zabrakło jednego z koniecznych elementów przedmiotu postępowania administracyjnego. W związku z tym, że stan faktyczny, w oparciu o który sformułowano zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie istnieje, brak jest przesłanki uzasadniającej prowadzenie przedmiotowego postępowania, co w konsekwencji czyni bezprzedmiotowym wydanie decyzji rozstrzygającej sprawę co do istoty.

W tym stanie rzeczy należało stosownie do art. 105 § 1 k.p.a. **umorzyć** – wszczęte w niniejszej sprawie – postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## II.

W myśl art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, „*przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.*” Zgodnie natomiast z art. 23a ust. 2 przywołanej ustawy, „*za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)*”.

Na mocy ww. uregulowań, zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na bezprawnych działaniach przedsiębiorców. Tworząc w art. 23a ust. 2 ww. ustawy katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany w przedmiotowym zapisie katalog ma charakter przykładowy. Zgodnie z uzasadnieniem projektu rządowego ustawy z dnia 5 lipca 2002 r., nowelizującej ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów, „*Same przepisy art. 23a – 23d nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów*” (druk sejmowy nr 366, s. 20). Przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w przeważającej mierze mają charakter procesowy. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia stwierdzenia praktyki znajdują się natomiast w innych ustawach. Prezes Urzędu, wydając decyzje, o których mowa w art. 23c i 23d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, winien zatem stosować przepisy innych ustawy i na ich podstawie oceniać, czy działania przedsiębiorcy miały charakter bezprawny.

W celu zastosowania normy wyinterpretowanej z treści art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu musi więc wykazać, iż działania przedsiębiorcy spełniają łącznie trzy przesłanki:

- a) są bezprawne,
- b) godzą w interesy konsumentów,
- c) interesy konsumentów, w które godzą zakwestionowane działania przedsiębiorcy, mają charakter zbiorowy.

Odnosząc powyższe uwagi do praktyk stosowanych przez BALTE, należy wskazać, że bezprawność podejmowanych przez Przedsiębiorcę działań wynika z niedostosowania witryny internetowej, za pośrednictwem której dochodzi do zawierania z konsumentami umów, do wymogów określonych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów,



w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną jak również nieinformowanie konsumentów o przysługujących im na mocy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej uprawnieniach.

Prezes Urzędu wskazuje, iż stosownie do zapisów zawartych w art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca zobowiązany jest do wskazania konsumentowi miejsca i sposobu składania reklamacji, przez którą należy rozumieć nie tylko przysługujące konsumentowi uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego ale również prawa wynikające z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Prawo złożenia reklamacji służyć ma bowiem również zapewnieniu możliwości wystąpienia nabywcy określonego towaru do sprzedawcy w przypadku, gdy zakupiony towar jest niezgodny z umową. Niepoinformowanie o miejscu i sposobie składania reklamacji może powodować, że konsument nie wie, jakie czynności należy wykonać oraz gdzie należy się zwrócić, by wnoszona przez niego reklamacja została rozpatrzona. Pamiętać należy, iż stosownie do zapisów art. 8 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, 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. Jeżeli kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Podkreślenia wymaga, iż kupujący traci uprawnienie do żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową, jeśli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności tego towaru z zawartą umową nie zawiadomi sprzedawcy, a w każdym przypadku uprawnienie to wygasa z upływem dwóch lat od wydania rzeczy.

Przedsiębiorca informując, iż oferowane przez niego produkty objęte są gwarancją, wskazał konsumentowi jedynie na możliwość skorzystania z uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego. Przedsiębiorca nie informował jednak, że gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza wskazanych powyżej uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Należy również podkreślić, iż BALTA nie potwierdzając konsumentowi na piśmie istotnych warunków świadczenia i jego przedmiotu, nie dopełniła ciążącego na niej z mocy art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązku potwierdzenia na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia, informacji o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwości świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji.

W ocenie Prezesa Urzędu, zawarcie na stronach internetowych linku „*Informacje prawne*” nie stanowi dopełnienia ciążącego na przedsiębiorcy obowiązku wynikającego z przywołanego powyżej uregulowania.

Prezes Urzędu podkreśla, iż szeroko ujęty w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązek informacyjny jest jednym z filarów ochronnego reżimu umowy zawieranej na odległość. Należy bowiem mieć na względzie, iż zasadą jest udzielanie informacji przez przedsiębiorcę w sposób nieprzymuszony, nie zaś tylko umożliwienie konsumentowi jej uzyskania, w razie inicjatywy konsumenta. Z tego też względu, w ocenie Prezesa Urzędu, nie stanowiło należytego zabezpieczenia interesów konsumenta możliwość skontaktowania się telefonicznie lub emailowo z przedsiębiorcą w celu uzyskania informacji

niedostępnych na stronach internetowych przedsiębiorcy. Prezes Urzędu ma również na względzie, iż stosownie do zapisów art. 9 ust. 1 ww. ustawy, propozycja zawarcia umowy jest momentem granicznym, oznaczeniem najpóźniejszego terminu, kiedy ma nastąpić udzielenie konsumentowi informacji.

Z kolei niedopełnienie obowiązku opracowania regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną stanowi naruszenie przez BALTEĘ obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zgodnie z treścią przywołanego postanowienia, usługodawca, tj. m.in. osoba fizyczna, która prowadząc działalność zarobkową świadczy usługi drogą elektroniczną, zobowiązany jest do określenia regulaminu świadczenia usług.

Bezprawność działania BALTY jest, co wykazano powyżej, wyprowadzona z naruszenia przez Przedsiębiorcę zapisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w konsekwencji czego Przedsiębiorca naruszył ciężący na nim obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji.

Prawo konsumenta do informacji, do uzyskania wiedzy o przedmiocie i warunkach transakcji (a nawet szerzej – o warunkach uczestnictwa na rynku), do uzyskania w ten sposób podstaw oceny sytuacji rynkowej i swobodnego podjęcia decyzji, a więc świadomego odgrywania na nim roli „biernego podmiotu ekonomicznego” – jest prawem zasadniczym konsumenta. Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego (por. E. Łętowska: „*Prawo umów konsumenckich*”, Wydawnictwo C.H. BECK 2002 r.). Z kolei Europejski Trybunał Sprawiedliwości w sprawie Spółki INNO (wyrok z dnia 7 marca 1990 r., C-362/88, Zb. Orz. I-667) stwierdził, że prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych.

Stwierdzenie przez Prezesa Urzędu stosowania praktyki, wymaga także wykazania, iż w wyniku jej stosowania przez przedsiębiorcę został naruszony zbiorowy interes konsumentów. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, jak i wtedy, gdy działania te wywołują inne niekorzystne zjawiska. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się do końca zidentyfikować. Oczywistym jest bowiem, iż oferta przedstawiona przez przedsiębiorcę za pomocą internetu skierowana jest do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych klientów sklepu internetowego. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów.

Rozstrzygając niniejsze postępowanie należy mieć na względzie, iż stosownie do uregulowań zawartych w art. 23e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki. Odnosząc się w sposób szczególny do charakteru decyzji Prezesa Urzędu wydawanych na podstawie art. 23e ustawy antymonopolowej, należy wyjaśnić, iż przedmiotowa decyzja wydawana jest w przypadku, gdy zachowanie przedsiębiorcy nie narusza już w dacie orzekania przepisu art. 23a ww. ustawy. Dodatkowo, należy podkreślić, iż stosownie do art. 23e ust. 3 ww. ustawy, ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 (a więc sytuacji, w której przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a ww. ustawy) spoczywa na przedsiębiorcy. Zatem, stosownie do powołanego przepisu, to przedsiębiorca obarczony jest ciężarem udowodnienia okoliczności, iż jego zachowanie przestało naruszać zakazy praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a więc uzasadniających wydanie decyzji na podstawie art. 23e w miejsce art. 23c ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego, BALTA poinformowała, iż w dniu 16 sierpnia 2005 r. wprowadzone zostały zmiany w wyglądzie i zawartości witryny internetowej (pismo z dnia 16 sierpnia 2005 r.). Przedsiębiorca uznał za zasadne opracowanie regulaminu świadczenia usług i zamieścił na stronach internetowych „*Regulamin użytkowania serwisu internetowego i sprzedaży internetowej*”. Niezwłocznie po otrzymaniu pisma BALTY, Prezes Urzędu przeprowadził kontrolę witryny internetowej.

Wykazała ona, iż w opracowanym „*Regulaminie*” zawarte zostały postanowienia wskazujące na miejsce i sposób składania reklamacji, przez którą należy rozumieć zarówno przysługujące konsumentowi uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego jak również z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. W myśl art. 15 „*Regulaminu*”, „*reklamację z tytułu gwarancji lub odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową, można składać osobiście w siedzibie firmy lub też listownie, przesyłając list polecony pod adres siedziby*”. Z kolei zgodnie z zapisami art. 16 „*Regulaminu*”, „*W celu dostatecznego informowania swoich konsumentów, w tym punkcie zamieszczamy podstawowe przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego*”. Rozwinięcie art. 16 „*Regulaminu*” zawiera zapisy informujące konsumenta o wszystkich przysługujących mu prawach w sytuacji, gdy zakupiony w sklepie internetowym towar okaże się niezgodny z umową, obowiązkach sprzedawcy, wynikających z ustawy domniemaniach prawnych oraz terminach przedawnienia.

Mając na względzie treść art. 16 „*Regulaminu*”, należy uznać, iż BALTA informuje konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji, a więc wypełnia zobowiązanie nałożone na Przedsiębiorcę art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Tym samym Prezes Urzędu stwierdził, iż zarzucana BALTCE **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 10 ww. ustawy **została zaniechana w dniu 16 sierpnia 2005 r.**

Pismem z dnia 16 sierpnia 2005 r. Przedsiębiorca poinformował również, iż od dnia 17 sierpnia 2005 r. każdy konsument po złożeniu zamówienia otrzyma na wskazany przez siebie adres poczty elektronicznej „*Regulamin*”, który zostanie również dołączony do przesyłki z zamówionym towarem. Pismem z dnia 14 października 2005 r. BALTA poinformowała, iż w dniu 14 października 2005 r. do „*Regulaminu*” dodane zostało postanowienie (art. 19) o treści: „*Treść niniejszego regulaminu jest przesyłana klientowi*

*e-mailem w trakcie realizacji zamówienia (w dniu wysłania przesyłki) oraz jest dołączona w formie wydruku do przesyłki”.*

Wziąwszy pod uwagę treść postanowień „Regulaminu”, Prezes Urzędu uznał, iż zarzucana BALCIE praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów polegająca na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, poprzez brak potwierdzenia na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia, informacji o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji **została zaniechana w dniu 14 października 2005 r.**

Analiza zapisów opracowanego przez BALTE „Regulaminu” wykazała, iż zawiera on uregulowania wymagane art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Prezes Urzędu uznał zatem, iż zarzucana BALCIE **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną **została zaniechana w dniu 16 sierpnia 2005 r.**

Mając powyższe na względzie, orzeczono jak w sentencji.

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

Z up. Prezesa  
Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów

Otrzymuje:

**Pan Wojciech Stec – P.H.U. BALTA**  
ul. Słowackiego 37 K  
80-257 Gdańsk