



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

Wrocław, dnia 29 czerwca 2005 r.

RWR 61-24/05/JM

DECYZJA Nr 45 / 2005

I. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. 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 postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Halinie i Antoniemu Tężyckim**, prowadzącym działalność gospodarczą, w zakresie sprzedaży przez internet sprzętu sportowego, pod nazwą **Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe PPUH DIANA Halina i Antoni Tężyccy, ul. Krótka 3, 87-630 Skępe**,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się działanie ww. przedsiębiorcy, **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazaną w art. 23a powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej (www.diana-sport.pl) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

1. brak regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną,
i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 4 lutego 2005 r.

II. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. 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 postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Halinie i Antoniemu Tężyckim**, prowadzącym działalność gospodarczą, w zakresie sprzedaży przez internet sprzętu sportowego, pod nazwą **Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe PPUH DIANA Halina i Antoni Tężyccy, ul. Krótka 3, 87-630 Skępe**,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się działanie ww. przedsiębiorcy, **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazaną w art. 23a powołanej ustawy o ochronie konkurencji i

konsumentów, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej (www.diana-sport.pl) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

1. brak pełnej nazwy przedsiębiorcy,
2. brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy oraz oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą,
3. brak możliwości skopiowania i wydrukowania warunków umownych przed złożeniem zamówienia,
4. brak informacji, jeszcze przed zawarciem umowy, dotyczących kosztów i możliwości płatności,
5. brak informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki,
6. brak w witrynie sklepu internetowej informacji dotyczących sposobu dostawy, terminu dostawy i kosztów dostawy,
7. brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta,
8. brak informacji, czy dane osobowe konsumenta będą przetwarzane i w jakim celu,
9. brak informacji dotyczących prawa konsumenta do odstąpienia od umowy,
10. brak informacji w jakim terminie może konsument odstąpić od umowy,
11. brak informacji o sposobie składania przez konsumenta reklamacji,
12. brak określenia sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
13. brak określenia terminu odpowiedzi na reklamację,
14. brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy,

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 15 kwietnia 2005 r.

UZASADNIENIE

I.1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, w ramach prowadzonego w sierpniu 2004 r. postępowania sygn. akt RWR 078-70/04/ZR, skontrolował 42 witryny sklepów internetowych, oferujących do sprzedaży sprzęt sportowy, w celu wstępnego ustalenia, czy zachodzi podejrzenie stosowania przez tych przedsiębiorców, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23 a ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)”.

Analiza witryny internetowej www.diana-sport.pl, należącej do Haliny i Antoniego Tężyckich, prowadzących działalność gospodarczą, w zakresie sprzedaży przez internet sprzętu sportowego, pod nazwą Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe PPUH DIANA Halina i Antoni Tężyccy, ul. Krótka 3, 87-630 Skępe, dała podstawę do podejrzenia, iż na jej stronach nie są zamieszczane wszystkie wymagane prawem informacje.

(Dowód: karta nr 4)

2. W związku z powyższym Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, postanowieniem nr 75/2005 z dnia 4 lutego 2005 r., wszczął postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ustawy o ochronie (...), w związku z podejrzeniem naruszenia przez Halinę i Antoniego Tężyckich, prowadzących działalność gospodarczą, w zakresie sprzedaży przez internet sprzętu sportowego, pod nazwą Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe PPUH DIANA Halina i Antoni Tężyccy, ul. Krótka 3, 87-630 Skępe, zwanych dalej „przedsiębiorcą”, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej (www.diana-sport.pl) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

1. brak pełnej nazwy przedsiębiorcy,
2. brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy oraz oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą,
3. brak możliwości skopiowania i wydrukowania warunków umownych przed złożeniem zamówienia,
4. brak informacji, jeszcze przed zawarciem umowy, dotyczących kosztów i możliwości płatności,
5. brak informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki,
6. brak w witrynie sklepu internetowego informacji dotyczących sposobu dostawy, terminu dostawy i kosztów dostawy,
7. brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta,
8. brak informacji, czy dane osobowe konsumenta będą przetwarzane i w jakim celu,
9. brak informacji dotyczących prawa konsumenta do odstąpienia od umowy,
10. brak informacji w jakim terminie może konsument odstąpić od umowy,
11. brak informacji o sposobie składania przez konsumenta reklamacji,
12. brak określenia sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
13. brak określenia terminu odpowiedzi na reklamację,
14. brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy,
15. brak regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną.
(Dowód: karta nr 1)

3. Jednocześnie postanowieniem nr 76/2005 z dnia 4 lutego 2005 r. w poczet dowodów niniejszej sprawy zaliczono następujące informacje uzyskane przez Prezesa Urzędu w sprawie sygn. RWR 078-70/04/ZR tj. kartę „Badanie E-Comerce-Witryny Internetowe” wypełnioną przez badającego witryny www.diana-sport.pl.
(Dowód: karta nr 2, 4)

4. W odpowiedzi na postawione zarzuty, przedsiębiorca w piśmie z dnia 4 kwietnia 2005 r. (data wpływu) podał, iż dokonał zmian w regulaminie. Jednocześnie oświadczył, że regulamin znajdował się na stronie sklepu od początku jego istnienia. Podczas zmiany projektu graficznego witryny, która miała miejsce na przełomie sierpnia i września 2004 r., do menu na stronie głównej wprowadzony został link prowadzący bezpośrednio do strony z regulaminem. Natomiast pismem z dnia 18 kwietnia 2005 r. (data wpływu) podał, iż ostateczne zmiany do regulaminu wprowadził w dniu 15 kwietnia 2005 r., w załączeniu przesyłając jego wydruk.
(Dowód: karta nr 20, 25-30)

II. W toku postępowania dowodowego Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Halina i Antoni Tężycy zostali wpisani do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonych przez Burmistrza Miasta i Gminy Skępe pod numerem 195. Przedmiotem ich działania jest m.in. sprzedaż detaliczna artykułów sportowych.
(Dowód: karta nr 21)

2. Za pośrednictwem strony internetowej www.diana-sport.pl przedsiębiorca prowadzi sprzedaż sprzętu sportowego. Z jego oferty korzystać mogą zarówno osoby fizyczne (konsumenci), jak też przedsiębiorcy.

Warunkiem dokonania zakupu jest złożenie zamówienia za pomocą prawidłowo wypełnionego, dostępnego na stronie formularza i przesłanie go do sprzedawcy za pośrednictwem internetu.

(Dowód: karta nr 11)

3. Na stronie internetowej sklepu brak było regulaminu określającego zasady dokonywania przez konsumentów zakupów oraz zgłaszania reklamacji. Tym samym nie zamieszczono na niej, wymaganych przez ustawodawcę, informacji i danych, wskazanych w osnowie decyzji, dotyczących prawa konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.
(Dowód: karta nr 7-10)

4. W dniu wszczęcia niniejszego postępowania tj. w dniu 4 lutego 2005 r., Prezes Urzędu stwierdził, iż na stronie głównej sklepu www.diana-sport.pl został zamieszczony odrębny link, odsyłający konsumenta bezpośrednio do „regulaminu sklepu on-line”. Takiego linku nie było w dniu 1 grudnia 2004 r., natomiast były odesłania do stron „Strona główna”, „O nas - DIANA SPORT”, „Sklep Online”, „współpraca, cennik hurtowy”, „Rejestracja partnerów”, „Kontakt” (ad. zarzutu w sprawie braku regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną).
(Dowód: karta nr 7-17)

5. W trakcie trwania postępowania dowodowego przedsiębiorca przysłał tekst wprowadzonego w dniu 15 kwietnia 2005 r. regulaminu, zawierającego następujące zmiany:

- ad. zarzutów w sprawie braku pełnej nazwy przedsiębiorcy oraz informacji o jego numerze REGON i oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą:

Właścicielem sklepu www.diana-sport.pl jest:

PPUH "Diana" Antoni i Halina Teżyccy

ul. Krótka 3

87-630 Skępe

tel. 054 287 72 61

fax. 054 287 72 61

REGON: 910 506 614

Firma zarejestrowana jest przez Urząd Miasta i Gminy Skępe w ewidencji działalności gospodarczej pod nr 195

- ad. zarzutu w sprawie braku możliwości skopiowania i wydrukowania warunków umownych przed złożeniem zamówienia,

Regulamin możesz również wydrukować ze strony www.diana-sport.pl a znajduje się on pod zakładką „Regulamin sklepu on-line”. W celu wydrukowania regulaminu wystarczy na stronie z regulaminem kliknąć ikonę „Drukuj” i wybrać drukarkę na jakiej ma zostać wydrukowany dokument.

Na stronie internetowej „Regulamin sklepu on-line” umieszczono dodatkowy przycisk „Wersja do druku” umożliwiający wydrukowanie regulaminu.

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji, jeszcze przed zawarciem umowy, dotyczących kosztów i możliwości płatności

Sprzedawca indywidualnie ustala metody i warunki płatności za produkty sprzedawane przez niego za pomocą sklepu internetowego.

Możliwymi metodami płatności w sklepie internetowym www.diana-sport.pl są:

- płatność przelewem bankowym

- pobranie przy dostawie.

Metody płatności są podawane przez sprzedawcę przy każdym potwierdzeniu zamówienia.

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki

Ceny znajdujące się w systemie są cenami detalicznymi i zawierają podatek VAT wysokości 22%.

Całkowity koszt związany z zakupami w sklepie internetowym www.diana-sport.pl jaki ponosi Kupujący składa się z wartości zamówionego asortymentu (prezentowane ceny są

cenami brutto zawierającymi 22% VAT) plus koszt wysyłki (koszt wysyłki podany jest w wartości brutto zawierającej 22% VAT).

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji dotyczących sposobu, terminu i kosztów dostawy,

Koszt przesyłki standardowej wynosi 0 zł brutto, koszt przesyłki priorytetowej wynosi 3 zł w tym 22% VAT, koszt przesyłki standardowej za pobraniem wynosi 4,5 zł w tym 22% VAT, koszt przesyłki priorytetowej za pobraniem wynosi 7,5 zł w tym 22% VAT. Koszty dostawy nie mogą być wyższe niż zadeklarowane przez sprzedawcę. W wypadku niezgodności faktycznych kosztów dostawy z kosztami zadeklarowanymi przez sprzedawcę, kupujący ma prawo nie przyjąć dostarczonego produktu. Termin dostawy znajdujący się w systemie w kroku wyboru formy płatności i dostawy i jest terminem wskazanym przez Poczta Polską za pośrednictwem której przesyłki są dostarczane.

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia terminu, jak długo wiąże oferta

Oferta jest ważna do końca roku, lub do wyczerpania zapasów.

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji, czy dane osobowe konsumenta będą przetwarzane i w jakim celu

Przy składaniu zamówienia dane kupującego są udostępniane sprzedawcy w celu realizacji zamówienia.

Sprzedawca może wykorzystywać otrzymane dane kupującego wyłącznie w celu realizacji zamówienia.

Sprzedawca ma obowiązek zachowanie poufności danych kupującego i zachowania największej staranności przy ich ochronie, zgodnie z wymogami Ustawy o Ochronie Danych Osobowych.

- ad. zarzutu w sprawie braku dotyczących prawa odstąpienia od umowy oraz w jakim terminie może to uczynić

Zgodnie z Ustawą z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów, z towaru kupionego w naszym sklepie możecie Państwo zrezygnować bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od daty odebrania przesyłki.

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji o sposobie składania przez konsumenta reklamacji, określenia terminu odpowiedzi na nią oraz sposobu jej rozstrzygnięcia

Każdy towar kupiony w naszym sklepie objęty jest gwarancją i może zostać wymieniony, jeśli ma wady fabryczne lub został uszkodzony mechanicznie w trakcie przesyłki. W takim przypadku prosimy o odesłanie towaru zwykłą przesyłką pocztową razem z otrzymaną z nim fakturą lub paragonem z zaznaczoną częścią "reklamacja" i opisem przyczyn reklamacji. Produkt zostanie wymieniony na pełnowartościowy, a jeśli będzie to już niemożliwe (na przykład z powodu wyczerpania nakładu), zaoferujemy do wyboru inne, dostępne w naszym sklepie produkty lub zwrócimy Państwu pieniądze.

Termin odpowiedzi na złożoną reklamację wynosi 3 dni robocze od momentu jej otrzymania, a termin całkowitego rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych.

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy

Wkrótce po złożeniu zamówienia system wygeneruje do Ciebie e-mail informacją o jego przyjęciu zamówienia. Potwierdzenie to jest jednocześnie umową i będzie zawierać poniższy regulamin. Potwierdzenie wraz z regulaminem możesz wydrukować z programu pocztowego i zachować w wersji wydrukowanej.

(Dowód: karta nr 25-30)

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

Ustawa o ochronie (...) określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczno – prawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, dokonujących zakupów sprzętu sportowego w sklepie internetowym www.diana-sport.pl.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie: „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Zgodnie zaś z art. 23a ust. 2 powołanej ustawy „Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art. 23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów).

Do stwierdzenia praktyki z art. 23a powołanej ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

1. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
2. godzenie tymi działaniami w interes konsumentów,
3. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

W powyższej sprawie poddano analizie sposób informowania i zakres informacji przekazywanych konsumentowi dokonującemu zakupów za pośrednictwem witryny internetowej www.diana-sport.pl, o przysługujących mu prawach, a także obowiązkach. Podkreślić należy, iż z chwilą dokonania zamówienia konkretnego towaru w sklepie internetowym dochodzi do nawiązania stosunku zobowiązaniowego pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, z istoty którego wynika, iż na każdej ze stron umowy ciążą określone prawa i obowiązki. Sprzedawca, będący profesjonalistą, winien udzielić konsumentowi, jako stronie słabszej tego stosunku, pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji dotyczącej prawnych gwarancji ochronnych jego interesów.

Ad. 1)

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

Natomiast w myśl art. 6 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) umowy, zawierane z konsumentem bez

jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej, w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), są umowami na odległość jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

Zatem do przedsiębiorców świadczących usługi drogą elektroniczną i zawierających z konsumentami umowy na odległość zastosowanie mają przepisy:

1. ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), zwana dalej „*ustawą o prawach konsumentów*”,
2. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), zwana dalej „*ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną*”,
3. rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży, zwane dalej „*rozporządzeniem*”.

Stosownie do treści art. 7 ust. 1 i art. 10 ust. 1 *ustawy o prawach konsumentów* konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia wydania rzeczy. Dokonując zakupu (art. 9 ust. 1 i 2) konsument powinien być poinformowany w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, m.in. o:

- 1) imieniu i nazwisku (nazwie), adresie zamieszkania (siedziby) przedsiębiorcy oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany (art. 9 ust. 1 pkt 1),
- 2) istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu (art. 9 ust. 1 pkt 2),
- 3) cenie lub wynagrodzeniu obejmujących wszystkie ich składniki, a w szczególności cła i podatki (art. 9 ust. 1 pkt 3),
- 4) zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia (art. 9 ust. 1 pkt 4),
- 5) kosztach oraz terminie i sposobie dostawy (art. 9 ust. 1 pkt 5),
- 6) prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni (art. 9 ust. 1 pkt 6),
- 7) terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący (art. 9 ust. 1 pkt 8),
- 8) miejscu i sposobie składania reklamacji (art. 9 ust. 1 pkt 10),

Przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie powyższych informacji najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia (art. 9 ust.3). Zawarta pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem umowa powinna określać miejsce i sposób składania reklamacji, nie powodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta (art. 11 ust 2).

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

- 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną,
- 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
 - b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym,
- 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną,

4) tryb postępowania reklamacyjnego.

Stosownie zaś do art. 5 tej ustawy na stronie internetowej przedsiębiorca podaje imię, nazwisko, miejsce zamieszkania i adres albo nazwę lub firmę oraz siedzibę i adres oraz adresy elektroniczne. Ma on również obowiązek (art. 7 pkt 1 lit b) zapewnić działanie systemu teleinformatycznego, którym się posługuje, umożliwiając nieodpłatnie usługobiorcy jednoznaczną identyfikację stron usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz potwierdzenie faktu złożenia oświadczeń woli i ich treści, niezbędnych do zawarcia drogą elektroniczną umowy o świadczenie tej usługi, w szczególności przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. Nr 130, poz. 1450)).

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

Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży w § 7 pkt 1 stanowi, iż sprzedawca reklamując towar w handlu elektronicznym powinien uwidocznić jego cenę jednostkową oraz datę lub termin obowiązywania podanej ceny. Zgodnie zaś z pkt 4 tego paragrafu, w przypadku zamawiania przez kupującego towaru przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość w rozumieniu przepisów o świadczeniu usług teleinformatycznych i handlu elektronicznym, przedsiębiorca powinien zakomunikować konsumentowi cenę wraz z opłatami dodatkowymi za dostarczenie towaru i za połączenie. Informacje te powinny być podane przez przedsiębiorcę przed sporządzeniem umowy w sposób niebudzący wątpliwości zamawiającego (konsumenta).

Brak zatem na witrynie sklepu internetowego którejkolwiek z ww. informacji świadczy o sprzeniewierzeniu się woli prawodawcy i stanowi nie dopełnienie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o przysługujących im prawach. Tym samym jest działaniem bezprawnym.

Na podstawie **art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumentów** przedsiębiorca winien na witrynie swojego sklepu internetowego zamieścić numer REGON oraz oznaczenie organu, który zarejestrował jego działalność gospodarczą. Jednocześnie, zgodnie z powołanym powyżej przepisem oraz **art. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną** na witrynie powinna być podana pełna nazwa przedsiębiorcy. Brak tych danych uchybia obowiązkowi udzielenia konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Brak możliwości skopiowania i wydrukowania warunków umownych przed złożeniem zamówienia stanowi naruszenie **art. 9 ust. 1 i 2 ustawy o prawach konsumentów** oraz **art. 8 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną**.

Uchybieniem **art. 9 ust. 1 pkt 4** ww. *ustawy o prawach konsumentów*, jest brak na stronie internetowej sklepu informacji, informacji dotyczących kosztów i możliwości płatności,

Brak informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki stanowi naruszenie **art. 9 ust. 1 pkt 3 ustawy o prawach konsumentów** oraz **§ 7 pkt 1 i pkt 4 rozporządzenia**.

Niezamieszczenie na witrynie sklepu internetowego informacji dotyczących kosztów, sposobu i terminu dostawy stanowi naruszenie **art. 9 ust. 1 pkt 5 ustawy o prawach konsumentów**.

Niedopełnieniem przez przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 8 ustawy o prawach konsumentów jest brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta.

Naruszeniem art.17 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną jest brak na stronie internetowej sklepu informacji, czy dane osobowe konsumenta będą przetwarzane i w jakim celu.

Uchybieniem treści art. 7 w związku z art. 10 i art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o prawach konsumentów jest brak na witrynie sklepu internetowego informacji dotyczących prawa konsumenta do odstąpienia od umowy oraz terminu, w jakim może to uczynić.

Brak informacji o sposobie składania przez konsumenta reklamacji stoi w sprzeczności z dyspozycją art. 9 ust. 1 pkt 10 w związku z art. 11 ust. 2 ustawy o prawach konsumentów

Art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną zobowiązuje przedsiębiorcę do określenia w regulaminie trybu postępowania reklamacyjnego. Zatem nie podanie sposobu rozstrzygnięcia reklamacji i terminu odpowiedzi na reklamację stanowi naruszenie tego przepisu prawnego.

Naruszeniem art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 1 ww. ustawy o prawach konsumentów, jest brak określenia zasad oraz sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy.

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną w art. 8 ust. 1 pkt 1 i 2 i ust. 3 nakłada na przedsiębiorcę obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatne udostępnienie go konsumentowi jeszcze przed dokonaniem przez niego zamówienia. Zatem brak regulaminu, na podstawie którego przedsiębiorca świadczy swoje usługi przy wykorzystaniu witryny internetowej www.diana-sport.pl, stanowi sprzeniewierzenie się woli ustawodawcy.

Przeprowadzone w niniejszej sprawie postępowanie dowodowe jednoznacznie wykazało brak ww. zapisów na witrynie sklepu internetowego www.diana-sport.pl, co świadczy o sprzeniewierzeniu się woli ustawodawcy wyrażonej w przytoczonych powyżej aktach prawnych.

Tym samym spełniona została pierwsza z trzech ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu wskazanych powyżej przepisów ustaw oraz rozporządzenia, co jednocześnie naruszyło obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Wskazać przy tym należy, że prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, a brak takiej informacji uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. Profesjonalista zawsze obowiązany jest poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu – w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny, co jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (vide: E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, Warszawa 2002, str. 215 i nast.).

Ad 2)

Dokonując analizy drugiej przesłanki zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 23a ustawy o ochronie (...) należy stwierdzić, iż opisane działanie przedsiębiorcy, naruszające przepisy ustaw o świadczeniu usług drogą elektroniczną i o prawach konsumentów oraz rozporządzenia, niewątpliwie godzi w interes konsumenta i rodzi po jego stronie niekorzystne skutki.

Każdy konsument ma prawo sprawdzić wiarygodność i rzetelność przedsiębiorcy, u którego dokonuje zakupu i uiszcza zapłatę za towar. Brak na witrynie sklepu pełnej nazwy przedsiębiorcy (podano jedynie Diana Sport), a także informacji o jego numerze REGON oraz o oznaczeniu organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, może

mu to utrudniać. Podkreślić bowiem należy, iż podawanie przez przedsiębiorcę ww. danych stanowi regulę, na której opiera się praktyka obrotu gospodarczego oraz relacje przedsiębiorców z organami administracji publicznej i z sądami. Zatem zasada ta dotyczy również konsumentów korzystających z usług danego przedsiębiorcy.

Konsument, otwierając stronę sklepu internetowego, winien być już na wstępie poinformowany o zasadach dokonywania zamówień, jak też o przysługujących mu prawach i ciążących na nim obowiązkach. Dane te, jako ogólnie dostępne, konsument powinien móc bez żadnych przeszkód wydrukować, jedynie po naciśnięciu odpowiedniego przycisku i bez konieczności zmiany ustawień drukarki. Brak zatem tych zapisów powoduje, iż konsument nie wie czego może spodziewać się ze strony przedsiębiorcy oraz jakie mogą być konsekwencje jego działania.

Sprzedaż przez internet jest specyficzną formą nabywania przez konsumenta towarów, za które uiszcza opłatę nie bezpośrednio u sprzedawcy, lecz za pośrednictwem innych przedsiębiorców np. poczta, bank itp. Zatem konsument, jeszcze przed dokonaniem zakupu, winien być poinformowany o kosztach związanych z dokonaniem płatności. Również forma płatności (np. przelew na konto, przekaz, doręczenie za pobraniem) nie jest bez znaczenia dla konsumenta, gdyż zobowiązuje go do podjęcia określonych czynności.

Konsument dokonując zakupu określonej rzeczy winien być w sposób jednoznaczny, jasny i czytelny poinformowany o jego cenie jednostkowej. Dlatego też przy danym produkcie powinna być ona uwidoczniiona. Również konsument powinien otrzymać informację, czy jest to cena ostateczna (brutto) tego artykułu, uwzględniająca wszystkie składniki, a w szczególności cła i podatki. Odpowiednie zapisy w tym zakresie przedsiębiorca winien umieścić przy każdym, oferowanym przez siebie do sprzedaży produkcie, jak również w regulaminie. Brak powyższych danych stawia konsumenta w sytuacji niepewności, czy za zamówiony towar zapłaci kwotę przy nim widniejącą, czy też zostanie ona powiększona np. o podatek VAT lub opłatę licencyjną zwiększającą wartość celną towaru z importu.

Dla konsumenta korzystającego z usług sklepu internetowego ważnym jest w jaki sposób i w jakim terminie otrzyma zamówiony towar, szczególnie iż te parametry ustala sam sprzedawca. Istotna jest także kwestia opłaty za dostawę, gdyż o tę wartość wzrasta faktyczna cena nabywanego towaru. Zatem przedsiębiorca w tym zakresie winien udzielić pełnej informacji, gdyż ma ona wpływ na podejmowane przez konsumenta decyzje, co do zakupu towaru w tym, a nie innym sklepie.

Określenie terminu, jak długo wiąże oferta, jest instytucją tzw. *warming up* – utrzymywania wiążącego charakteru w zakresie ceny zarówno oferty, jak i materiałów informacyjnych. Zatem okres obowiązywania oferty winien być wskazany przez przedsiębiorcę w sposób jednoznaczny i nie budzący wątpliwości, gdyż terminem tym jest on związany.

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

Prawo odstąpienia od umowy jest głównym instrumentem ochronnym dla konsumenta zawierającego umowę na odległość. Umożliwia ono zwrot zakupionego towaru bez żadnych negatywnych dla niego skutków. Ma to istotne znaczenie w związku z faktem, iż w przypadku umów zawieranych bez jednoczesnej obecności obu stron znacznie ograniczona została możliwość zapoznania się konsumenta z przedmiotem świadczenia. Nieumieszczenie na stronie internetowej zapisu o przysługującym konsumentowi prawie do odstąpienia od umowy oraz o terminie, w

jakim może tego dokonać, godzi bezpośrednio w jego interes ekonomiczny, gdyż nie znając przysługujących mu uprawnień, nie może z nich skorzystać. W konsekwencji może zapłacić za towar niespełniający jego oczekiwań, z zakupu którego mógłby zrezygnować w przypadku, gdyby posiadał powyższą wiedzę.

Obowiązkiem przedsiębiorcy jest wskazanie sposobu składania reklamacji, nie powodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta oraz podanie pełnej informacji o trybie postępowania reklamacyjnego, w zakres którego wchodzi termin odpowiedzi na reklamację i sposób jej rozstrzygnięcia. Brak na witrynie sklepu internetowego ww. zapisów stanowi ograniczenie praw konsumenta i w konsekwencji powoduje utrudnienia w dochodzeniu przez niego roszczeń.

Konsument, dokonując zamówienia określonego towaru z oferty, przedstawionej na witrynie internetowej, zawiera z przedsiębiorcą umowę kupna-sprzedaży tego towaru oraz dostarczenia go na wskazany przez siebie adres. Dlatego też, dla potwierdzenia wszelkich warunków na jakich ww. czynności mają być wykonywane oraz praw i obowiązków obu stron tej umowy, niezbędnym jest określenie zasad i sposobu utrwalania oraz zabezpieczania konsumentowi jej treści. Ma to także istotne znaczenie dla konsumenta przy dochodzeniu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez przedsiębiorcę.

Przedsiębiorca prowadzący sprzedaż towarów za pośrednictwem witryny internetowej winien opracować regulamin sklepu internetowego, w którym określone byłyby zasady, na jakich te usługi świadczy. Ustawodawca w art. 8 ust. 3 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną wskazał minimalne wymagania, jakie regulamin winien spełniać. Brak zatem tych zapisów powoduje, iż konsument nie wie czego może spodziewać się ze strony przedsiębiorcy oraz jakie przysługują mu prawa, a jakie ciążą na nim obowiązki. W rezultacie nie może skorzystać z gwarantowanym mu przez ustawodawcę praw i sprostać nałożonym obowiązkom.

Jak zatem z powyższego wynika wola ustawodawcy zostały stworzone prawne gwarancje ochronne interesów konsumentów, poprzez ustanowienie katalogu obowiązków przedsiębiorcy wobec nich. Podkreślając rangę tych zapisów nadano im formę obowiązków ustawowych. Przepisy prawa o charakterze bezwzględnie obowiązującym wprowadzono do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na ochronę. Każde działanie bezprawne w ramach danego stosunku prawnego godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przyjąć zatem należy, iż nieuczynienie zadość ww. obowiązkowi ustawowemu godzi w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

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

Ad 3)

Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 ustawy o ochronie, zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta, może być przejawem powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

Omówione działania przedsiębiorcy dotyczyły niewątpliwie zbiorowego interesu konsumentów, tj. wszystkich konsumentów, którzy dokonywali za pośrednictwem strony www.diana-sport.pl zakupów w jego sklepie internetowym.

Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Uczestnika nie dotyczyło interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami kręgu kupujących konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów przedsiębiorcy.

W takich okolicznościach poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów nie będąca tylko – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego praktykę – przypadkową zbiorowością konsumentów, lecz jej odrębną kategorią, których łączy wspólny interes.

W tym stanie rzeczy należy uznać, że naruszony został zbiorowy interes konsumentów, a tym samym spełniona ostatnia z trzech ww. przesłanek.

Mając powyższe na względzie, Prezes UOKiK stwierdził, że zostały spełnione łącznie wszystkie przesłanki dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ustawy o ochronie (...).

Jednakże zgodnie z art. 23e ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23 a. W takim przypadku Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania.

Taka sytuacja ma miejsce w niniejszej sprawie, albowiem Prezes Urzędu uznał dzień 4 lutego 2005 r. za datę zaniechania stosowania praktyki opisanej w pkt I sentencji ze względu fakt, iż w tym dniu stwierdził utworzenie na stronie sklepu internetowego www.diana-sport.pl odrębnego linku, odsyłającego konsumenta bezpośrednio do „regulaminu sklepu on-line” (patrz karty nr 11-17). Takiego linku nie było w dniu 1 grudnia 2004 r. (patrz karty nr 7-10). Zatem przyjąć należy, iż został on utworzony po tej dacie, a nie jak twierdzi przedsiębiorca, na przełomie sierpnia i września 2004 r.

Jednocześnie Prezes Urzędu stwierdził, iż powyższe praktyki, opisane w pkt II osnowy decyzji, miały charakter czasowy, a ich stosowanie zostało zaniechane z dniem wprowadzenia nowego regulaminu tj. z dniem 15 kwietnia 2005 r. (pismo przedsiębiorcy z dnia 18 kwietnia 2005 r. (data wpływu) wraz z załączonym regulaminem zakupów – karty nr karta nr 25-30).

Wobec powyższego orzeczono, jak na wstępie.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura we Wrocławiu.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymują:
Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe
PPUH DIANA Halina i Antoni Tężyccy
ul. Krótka 3
87-630 Skępe