



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ**

RŁO.610.2.2018.JZL

Łódź, 5 kwietnia 2019 r.

DECYZJA Nr RŁO 2/2019

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Katarzyny Pasterczyk prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą *Fartuchy-Kuchenne.pl* Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim polegające na stosowaniu przy zawieraniu umów z konsumentami następujących postanowień „Regulaminu sklepu internetowego *www.fartuchy-kuchenne.pl*” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem *www.fartuchy-kuchenne.pl* w zakładce „Regulamin”:

1. *Klient ma prawo zgłosić reklamację w terminie 14 dni od dnia ujawnienia się wady towaru*”,

które jest sprzeczne z art. 568 § 2 i 3 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm., obecnie: tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1025) poprzez bezprawne ograniczenie terminu na zgłoszenie przez konsumentów roszczenia z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej;

2. *„Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie klienta kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona”*,

które jest sprzeczne z art. 561⁵ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm., obecnie: tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1025) poprzez bezprawne przyznanie Przedsiębiorcy możliwości wydłużenia terminu na ustosunkowanie się do żądań konsumentów w zakresie wymiany rzeczy, usunięcia wady lub złożenia przez konsumentów oświadczenia o obniżeniu ceny z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej,

co narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 369)

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 19 marca 2018 r.;

- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Katarzyny Pasterczyk prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim polegające na zamieszczaniu na stronie internetowej ww. Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce "Zwroty/Wymiana produktu" następujących informacji:

1. *„Zgodnie z „Ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny” z dnia 2 marca 2000 r. masz prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość”*,

która wprowadza konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz.134) poprzez powoływanie się na nieobowiązujące przepisy prawa,

2. *„Napisz do nas, że odpuszczasz od umowy, podaj numer konta, na które mamy przesłać zwracaną kwotę, zapakuj bezpiecznie rzeczy, odeślij scan pisma (wraz z paragonem) na adres: zamowienia@fartuchy-kuchenne.pl w temacie wiadomości wpisz słowo „zwrot””*,

która jest sprzeczna z art. 30 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) oraz wprowadza konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ww. ustawy poprzez sugerowanie, że dla skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość konsument powinien spełnić dodatkowe wymogi formalne nieprzewidziane przez ww. ustawę;

3. *„(...)W przypadku uszkodzenia wysłanej przez Ciebie paczki lub kiedy wyraźnie widać i czuć (!) że towar był używany, nie przyjmujemy zwrotu. Prosimy o solidne zapakowanie paczki. Po przyjęciu zwrotu towaru, środki przelewamy niezwłocznie na wskazany przez Ciebie numer rachunku bankowego”*,

w związku z postanowieniem o treści:

„(...) Po zwrocie towaru (kiedy fizycznie przesyłka jest już u nas i przeszła pozytywną weryfikację) przelewamy na Twoje konto kwotę jaką zapłaciłaś/leś za towar plus koszty pierwotnej wysyłki. Zwroty dokonywane są na bieżąco tj. w dniu otrzymania przesyłki zwrotnej”,

która wprowadza konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) poprzez sugerowanie, że Przedsiębiorca może uzależniać realizację przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość od tego, czy rzecz sprzedana była używana przez

konsumenta oraz czy przeszła pozytywną weryfikację Przedsiębiorcy, co stanowi nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 369).

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 23 maja 2018 r.

III. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w związku z praktykami stwierdzonymi w punktach I.1-2 oraz II.1-3 sentencji niniejszej decyzji, w postaci obowiązku opublikowania na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.fartuchy-kuchenne.pl) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 5 kwietnia 2019 r. nr RŁO 2/2019 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Katarzyny Pasterczyk prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim polegające na:

– stosowaniu przy zawieraniu umów z konsumentami następujących postanowień „Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Regulamin”:

1. „Klient ma prawo zgłosić reklamację w terminie 14 dni od dnia ujawnienia się wady towaru”,

które jest sprzeczne z art. 568 § 2 i 3 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm., obecnie: tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1025) poprzez bezprawne ograniczenie terminu na zgłoszenie przez konsumentów roszczenia z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej;

2. „Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie klienta kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona”,

które jest sprzeczne z art. 561⁵ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm., obecnie: tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1025) poprzez bezprawne przyznanie Przedsiębiorcy możliwości wydłużenia terminu na ustosunkowanie się do żądań konsumentów w zakresie wymiany rzeczy, usunięcia wady lub złożenia przez konsumentów oświadczenia o obniżeniu ceny z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej,

– zamieszczaniu na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce "Zwroty/Wymiana produktu" następujących informacji:

1. *„Zgodnie z „Ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny” z dnia 2 marca 2000 r. masz prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość”*,

która wprowadza konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) poprzez powoływanie się na nieobowiązujące przepisy prawa,

2. *„Napisz do nas, że odstępujesz od umowy, podaj numer konta, na które mamy przesłać zwracaną kwotę, zapakuj bezpiecznie rzeczy, odeślij scan pisma (wraz z paragonem) na adres: zamowienia@fartuchy-kuchenne.pl w temacie wiadomości wpisz słowo „zwrot””*,

która jest sprzeczna z art. 30 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) oraz wprowadza konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ww. ustawy poprzez sugerowanie, że dla skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość konsument powinien spełnić dodatkowe wymogi formalne nieprzewidziane przez ww. ustawę;

3. *„(...)W przypadku uszkodzenia wysłanej przez Ciebie paczki lub kiedy wyraźnie widać i czuć (!) że towar był używany, nie przyjmujemy zwrotu. Prosimy o solidne zapakowanie paczki. Po przyjęciu zwrotu towaru, środki przelewamy niezwłocznie na wskazany przez Ciebie numer rachunku bankowego”*,

w związku z postanowieniem o treści:

„(...) Po zwrocie towaru (kiedy fizycznie przesyłka jest już u nas i przeszła pozytywną weryfikację) przelewamy na Twoje konto kwotę jaką zapłaciłaś/łeś za towar plus koszty pierwotnej wysyłki. Zwroty dokonywane są na bieżąco tj. w dniu otrzymania przesyłki zwrotnej”,

która wprowadza konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) poprzez sugerowanie, że Przedsiębiorca może uzależniać realizację przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość od tego, czy rzecz sprzedana była używana przez konsumenta oraz czy przeszła pozytywną weryfikację Przedsiębiorcy.

Treść decyzji nr RŁO 2/2019 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl”.

- IV.** Na podstawie art. 26 ust. 3 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą

Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, w związku z praktykami stwierdzonymi w punktach I.1-2 oraz II.1-3 sentencji niniejszej decyzji, na koszt Katarzyny Pasterczyk prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą **Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim**, na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.fartuchy-kuchenne.pl), w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji o tytule „Decyzja Prezesa UOKiK nr RŁO 2/2019 o uznaniu praktyk Katarzyny Pasterczyk prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą **Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim** za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów”, sporządzonym czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff), o rozmiarze nie mniejszym niż 36px, powinien zostać umieszczony na stronie głównej, oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej;

- V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą **Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim**:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt **I.1** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych)**, płatną do budżetu państwa,
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt **I.2** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych)**, płatną do budżetu państwa,
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt **II.1** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych)**, płatną do budżetu państwa,
4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt **II.2** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych)**, płatną do budżetu państwa.
5. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt **II.3** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 500 zł (słownie: pięćset złotych)**, płatną do budżetu państwa.

- VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2019 r. poz. 369) oraz na podstawie art. 263 § 1, art. 263 § 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 oraz z 2018 r. poz. 2096 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą

Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim kosztami postępowania opisanego w punkcie I i II sentencji niniejszej decyzji w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w kwocie **70 zł (słownie: siedemdziesiąt złotych)** i zobowiązuje się Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą **Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim** do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „**Prezes Urzędu**”), przeprowadził postępowanie wyjaśniające o sygn. RŁO-403-2/17/MD w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą **Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim** (dalej jako „**Przedsiębiorca**”).

W dniu 18 stycznia 2018 r. Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

I. stosowaniu przy zawieraniu umów z konsumentami następujących postanowień „Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Regulamin”:

1. „*Klient ma prawo zgłosić reklamację w terminie 14 dni od dnia ujawnienia się wady towaru*”,

które może być sprzeczne z art. 568 § 2 i 3 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. 2017 r. poz.459 ze zm., obecnie: tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1025) poprzez bezprawne ograniczenie terminu na zgłoszenie przez konsumentów roszczenia z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej;

2. „*Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie klienta kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona*”,

które może być sprzeczne z art. 561⁵ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm., obecnie: tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1025) poprzez bezprawne przyznanie Przedsiębiorcy możliwości wydłużenia terminu na ustosunkowanie się do żądań konsumentów w zakresie wymiany rzeczy, usunięcia wady lub złożenia przez konsumentów oświadczenia o obniżeniu ceny z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej,

co może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 369);

II. zamieszczaniu na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Zwroty/Wymiana produktu” następujących informacji:

1. „*Zgodnie z „Ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny” z dnia 2 marca 2000 r. masz prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na*

odległość”,

które mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) poprzez powoływanie się na nieobowiązujące przepisy prawa,

2. *„Napisz do nas, że odstępujesz od umowy, podaj numer konta, na które mamy przesłać zwracaną kwotę, zapakuj bezpiecznie rzeczy, odeślij scan pisma (wraz z paragonem) na adres: zamowienia@fartuchy-kuchenne.pl w temacie wiadomości wpisz słowo „zwrot””*,

które mogą być sprzeczne z art. 30 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) oraz mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ww. ustawy poprzez sugerowanie, że dla skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość konsument powinien spełnić dodatkowe wymogi formalne nieprzewidziane przez ww. ustawę,

3. *„(...)W przypadku uszkodzenia wysłanej przez Ciebie paczki lub kiedy wyraźnie widać i czuć (!) że towar był używany, nie przyjmujemy zwrotu. Prosimy o solidne zapakowanie paczki. Po przyjęciu zwrotu towaru, środki przelewamy niezwłocznie na wskazany przez Ciebie numer rachunku bankowego”*,

w związku z postanowieniem o treści:

„(...) Po zwrocie towaru (kiedy fizycznie przesyłka jest już u nas i przeszła pozytywną weryfikację) przelewamy na Twoje konto kwotę jaką zapłaciłaś/leś za towar plus koszty pierwotnej wysyłki. Zwroty dokonywane są na bieżąco tj. w dniu otrzymania przesyłki zwrotnej”,

które mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) poprzez sugerowanie, że Przedsiębiorca może uzależniać realizację przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość od tego, czy rzecz sprzedana była używana przez konsumenta oraz czy przeszła pozytywną weryfikację Przedsiębiorcy,

co może stanowić nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a tym samym może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 369).

Postanowieniem z dnia 18 stycznia 2018 r. Prezes Urzędu postanowił o zaliczeniu w poczet dowodów we wszczętym wobec Przedsiębiorcy postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygnaturze RŁO.610.2.2018.JZL następujących dokumentów: wezwanie Prezesa Urzędu z 13 stycznia 2017 r., pismo Przedsiębiorcy z 23 stycznia 2017 r. z załącznikami oraz notatkę służbową z 7 września 2017 r. wraz z załącznikami, tj. wydrukami ze strony internetowej Przedsiębiorcy www.fartuchy-kuchenne.pl (dowód: karty 9-44).

Pismami z dnia 18 stycznia 2018 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę

o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz o zaliczeniu w niniejszym postępowaniu wskazanych dokumentów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. RŁO-403-2/17/MD (*dowód: karty 7-8 i 45-46*).

Pismem z dnia 4 kwietnia 2018 r. Prezes Urzędu wezwał Przedsiębiorcę do przekazania informacji i dokumentów koniecznych w prowadzonym postępowaniu o sygnaturze RŁO.610.2.2018.JZL (*dowód: karta 47*).

W piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r. Przedsiębiorca udzielił odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z 4 kwietnia 2018 r. (*dowód: karty 48-71*). Z uwagi na konieczność uzupełnienia informacji przekazanych przez Przedsiębiorcę, Prezes Urzędu skierował do Przedsiębiorcy w dniu 12 czerwca 2018 r. kolejne wezwanie (*dowód: karta 72*).

Pismem z dnia 2 lipca 2018 r. Przedsiębiorca złożył wniosek o odstąpienie od wymierzenia kary pieniężnej (*dowód: karty 73-76*).

W dniu 12 lipca 2018 r. Prezes Urzędu ponownie wezwał Przedsiębiorcę do przekazania informacji żądanych w wezwaniu z dnia 12 czerwca 2018 r. (*dowód: karta 77*). Przedsiębiorca przekazał odpowiedź na ww. wezwanie w piśmie z dnia 25 lipca 2018 r. (*dowód: karty 78-81*).

W dniu 2 sierpnia 2018 r. Prezes Urzędu skierował do Przedsiębiorcy kolejne wezwanie do przekazania informacji i dokumentów koniecznych w prowadzonym postępowaniu (*dowód: karta 82*). Przedsiębiorca przekazał odpowiedź wraz z pismami z dnia 17 sierpnia 2018 r. i z dnia 23 sierpnia 2018 r. (*dowód: karty 83-85*).

W dniu 26 października w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi utrwalono treść serwisu internetowego dostępnego pod adresem: <https://fartuchy-kuchenne.pl/> dla potrzeb prowadzonego postępowania, co zostało potwierdzone protokołem z dnia 26 października 2018 r. (*dowód: karty 86-87*).

W dniu 29 października 2018 r. Prezes Urzędu wydał kolejne postanowienie o zaliczeniu w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów następujących dokumentów: wystąpienia Prezesa Urzędu z dnia 8 lipca 2016 r., wystąpienie Prezesa Urzędu z dnia 10 sierpnia 2016 r., notatkę służbową z dnia 27 grudnia 2016 r. z załącznikami (*dowód: karty 88-114*). Pismem z dnia 29 października 2018 r. Prezes Urzędu poinformował Przedsiębiorcę o powyższych czynnościach (*dowód: karty 115-116*).

W dniu 31 października 2018 r. Prezes Urzędu poinformował Przedsiębiorcę o przedłużeniu postępowania do dnia 31 stycznia 2019 r. (*dowód: karty 117-118*).

Mając na uwadze obowiązek należytego i wyczerpującego informowania strony o okolicznościach sprawy wyrażony w art. 9 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 oraz z 2018 r. poz. 2096 ze zm., dalej jako „**kpa**”) w dniu 5 grudnia 2018 r. Prezes Urzędu przedstawił Przedsiębiorcy Szczegółowe Uzasadnienie Zarzutów (*dowód: karty 119-131*).

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kpa, pismem z dnia 5 grudnia 2018 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy (*dowód: karty 132-133*).

Pismem z dnia 17 grudnia 2018 r. Przedsiębiorca przekazał swoje stanowisko w sprawie przedstawionych zarzutów oraz proponowanego sposobu zakończenia sprawy. Jednocześnie Przedsiębiorca wniósł o zaliczenie w poczet materiału dowodowego rachunku za wykonaną usługę sporządzenia regulaminu sklepu internetowego (*dowód: karty: 134-137*).



Mając na uwadze powyższe, a także z uwagi na konieczność uzyskania aktualnych danych o osiągniętym przez Przedsiębiorcę obrocie, Prezes Urzędu postanowieniem nr 4/610.02.2018 z dnia 7 stycznia 2019 r. postanowił o uzupełnieniu materiału dowodowego (*dowód: karty 138-139*). Ponadto, postanowieniem nr 5/610.02.2018 z dnia 7 stycznia 2019 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów kopie dokumentów uzyskanych w toku postępowania o sygn. RŁO-643-503/16/MD (*dowód karty: 140-141*). O ww. czynnościach Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę (*dowód: karty 144-145*).

W dniu 7 stycznia 2019 r. Prezes Urzędu skierował do Przedsiębiorcy wezwanie o przekazanie informacji o osiągniętym obrocie. W odpowiedzi na powyższe pismem z dnia 17 stycznia 2019 r. Przedsiębiorca przekazał żądane informacje (*dowód: karty 147-148*).

W piśmie z dnia 31 stycznia 2019 r. Prezes Urzędu ponownie zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy (*dowód: karty 149-151*). Pełnomocnik Przedsiębiorcy nie zapoznał się z aktami sprawy po otrzymaniu ww. zawiadomienia.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Przedsiębiorca Katarzyna Pasterczyk prowadzi działalność gospodarczą w Ostrowcu Świętokrzyskim na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dalej jako „CEIDG”) pod nazwą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim, NIP 6611804305. Zgodnie z wpisem do CEIDG, rozpoczęcie prowadzenia działalności gospodarczej przez Przedsiębiorcę nastąpiło 9 lutego 2016 r., zaś przeważającą działalność gospodarczą Przedsiębiorcy stanowi sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet (*dowód: karta 13*). Niezależnie od tego, Prezes Urzędu ustalił, że głównym przedmiotem prowadzonej przez Przedsiębiorcę działalności jest sprzedaż detaliczna towarów prowadzona na odległość za pośrednictwem sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl. Z informacji zamieszczonych na stronie www.fartuchy-kuchenne.pl wynika, że w ofercie Przedsiębiorcy znajdują się głównie fartuchy kuchenne, w tym dla kobiet, mężczyzn i dzieci oraz biznesowe dla gastronomii, a także wyroby z czekolady (*dowód: karta 87*).

Stan faktyczny przedmiotowej sprawy sięga 2016 r., w którym Prezes Urzędu otrzymał od Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Piasecznie zawiadomienie dotyczące podejrzenia stosowania przez Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl zawierającego postanowienia, które mogą naruszać przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm., dalej jako „Kodeks cywilny” lub „k.c.”) i ograniczać prawa konsumentów w zakresie procedury reklamacyjnej.

W związku z powyższym w dniu 8 lipca 2016 r. Prezes Urzędu, działając na podstawie art. 49a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wystąpił do Przedsiębiorcy w sprawach z zakresu ochrony konsumentów w związku z zamieszczeniem na stronie sklepu internetowego, działającego pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl, informacji mogących wprowadzić konsumentów w błąd (*dowód: karty 90-95*). Przedsiębiorca odebrał ww. wystąpienie (*dowód: karta 142*), jednakże nie udzielił odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu o przekazanie stanowiska w sprawie. Pomimo braku odpowiedzi Przedsiębiorca wprowadził zmiany do Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl (dalej jako „Regulamin”) po otrzymaniu ww. pisma Prezesa Urzędu, tj. po dniu 14 lipca 2016 r., a w

Regulaminie zamieścił informację, że „*Obowiązuje od 14.10.2014, uaktualniony w dniu 21.04.2015 oraz w dniu 09.02.2016.*”, co było niezgodne z rzeczywistym stanem rzeczy (*dowód: karty 109-112*). Modyfikacje dokonane przez Przedsiębiorcę nie były jednak kompletne, co stanowiło podstawę do ponownego wystąpienia w dniu 10 sierpnia 2016 r. przez Prezesa Urzędu o przekazanie stanowiska w sprawie przez Przedsiębiorcę (*dowód: karty 96-100*). Powtórne wniesienie o przekazanie stanowiska w sprawie z dnia 10 sierpnia 2016 r. zostało odebrane przez Przedsiębiorcę (*dowód: karta 143*), jednakże również zostało pozostawione bez odpowiedzi. Analiza Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl dokonana wówczas przez Prezesa Urzędu wykazała, że Przedsiębiorca tym razem nie dokonał żadnej zmiany w zakresie postanowień Regulaminu.

Wobec powyższego, postanowieniem z dnia 13 stycznia 2017 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę Katarzynę Pasterczyk prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk (sygn. RŁO-403-2/17/MD).

W toku ww. postępowania wyjaśniającego przeanalizowano przekazane przez Przedsiębiorcę informacje oraz wzorce umowne, w tym: „Regulamin sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl” dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Regulamin”, a także informacje zamieszczone na ww. stronie internetowej w zakładkach: „Zwrot/Wymiana produktu” oraz „Dostawa”. W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wzywał Przedsiębiorcę do wyjaśnienia, jaki jest faktyczny okres obowiązywania ww. Regulaminu, zważywszy na fakt, że Regulamin ten zawierał informację o treści: „*Obowiązuje od 14.10.2014, uaktualniony w dniu 21.04.2015 oraz w dniu 09.02.2016.*”, zaś Przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą od 9 lutego 2016 r. Jednakże wezwania Prezesa Urzędu w tym zakresie pozostały bez odpowiedzi. Dopiero w prowadzonym postępowaniu w sprawie podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających interesy konsumentów (sygn. RŁO.610.2.2018.JZL) w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 12 czerwca 2018 r., Przedsiębiorca w piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. wskazał, że ww. wzorzec umowny obowiązywał od początku prowadzenia działalności gospodarczej, tj. zgodnie z wpisem do CEIDG od 9 lutego 2016 r. (*dowód: karta 74*).

Analiza ww. wzorców umownych wykazała, co następuje:

W pkt X.2 Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl dostępnego w zakładce „Regulamin” zamieszczone zostało postanowienie o treści: „*Klient ma prawo zgłosić reklamację w terminie 14 dni od dnia ujawnienia się wady towaru*”.

W pkt X.6 oraz XI.3 Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl dostępnego w zakładce „Regulamin” zamieszczone zostało postanowienie o treści: „*Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie klienta kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona*”.

W zakładce „Zwroty/Wymiana produktu” zamieszczone zostały postanowienia o następującej treści: „*Zgodnie z „Ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny” z dnia 2 marca 2000 r. masz prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość*”,

„*Napisz do nas, że odstępujesz od umowy, podaj numer konta, na które mamy przesłać zwracaną kwotę, zapakuj bezpiecznie rzeczy, odeślij scan pisma (wraz z paragonem) na adres:*

zamowienia@fartuchy-kuchenne.pl w temacie wiadomości wpisz słowo „zwrot”,

„(...)W przypadku uszkodzenia wysłanej przez Ciebie paczki lub kiedy wyraźnie widać i czuć (!) że towar był używany, nie przyjmujemy zwrotu. Prosimy o solidne zapakowanie paczki. Po przyjęciu zwrotu towaru, środki przelewamy niezwłocznie na wskazany przez Ciebie numer rachunku bankowego”,

„(...) Po zwrocie towaru (kiedy fizycznie przesyłka jest już u nas i przeszła pozytywną weryfikację) przelewamy na Twoje konto kwotę jaką zapłaciłaś/leś za towar plus koszty pierwotnej wysyłki. Zwroty dokonywane są na bieżąco tj. w dniu otrzymania przesyłki zwrotnej”.

W toku postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. RŁO.610.2.2018.JZL) przeanalizowano przekazane przez Przedsiębiorcę informacje oraz wzorce umowne, w tym: nowo opracowany „Regulamin sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl” dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Regulamin sklepu”, „Formularz reklamacji towaru”, „Formularz odstąpienia od umowy”, „Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy”, a także informacje zamieszczone na ww. stronie internetowej w zakładce: „Reklamacje i zwroty”. Z wyjaśnień Przedsiębiorcy w piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r. wynika, że nowo opracowany Regulamin został zamieszczony na stronie www.fartuchy-kuchenne.pl z dniem 19 marca 2018 r. (dowód: karta 49), zaś wzory formularzy, oświadczeń i pouczeń w zmienionej wersji stosowane są przez Przedsiębiorcę w ramach procesu realizacji zamówień od marca 2018 r. (dowód: karta 50). Z kolei w odniesieniu do zmian w zakładce „Reklamacje i zwroty” (poprzednio: „Zwroty/Wymiana produktu”) Przedsiębiorca w piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. wskazał, że wprowadzone zostały na stronie sklepu internetowego w dniu 23 maja 2018 r. (dowód: karta 74).

Analiza ww. wzorców umownych wykazała, co następuje:

W pkt. X.1. „Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Regulamin sklepu” zamieszczone zostało postanowienie o treści: *„Sprzedawca zobowiązany jest do dostarczenia produktu wolnego od wad. Reklamacje rozpatrywane są w oparciu o przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U.2017 poz. 459 ze zm.) lub gwarancję jakości – w zależności od wyboru Klienta”.*

W pkt. X.3. „Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Regulamin sklepu” zamieszczone zostało postanowienie o treści: *„Sprzedawca w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania zawierającego reklamację, ustosunkuje się do reklamacji Towaru lub reklamacji związanej z realizacją Umowy sprzedaży zgłoszonej przez Klienta”.*

W pkt. XII.1. „Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Regulamin sklepu” zamieszczone zostało postanowienie o treści: *„Sprzedawca ponosi ustawową odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady Towaru zakupionego za pośrednictwem strony „Fartuchy-Kuchenne.pl”, wynikającą z art. 556 i następnych ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U.2017 poz. 459 ze zm.)”.*

W pkt. XII.4. „Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Regulamin sklepu” zamieszczone zostało postanowienie o treści: *„Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch*

lat od wydania Towaru Klientowi. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem roku, lecz termin ten nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w zdaniu pierwszym”.

W pkt. XII.5. „Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Regulamin sklepu” zamieszczone zostało postanowienie o treści: „Sprzedawca zobowiązany jest ustosunkować się do zgłoszonego żądania reklamacyjnego w terminie 14 dni od daty jego otrzymania”.

W zakładce „Reklamacje i zwroty” zamieszczone zostały postanowienia o następującej treści:

„Mają Państwo prawo zwrócić zakupiony towar (prawo odstąpienia od umowy sprzedaży), bez podawania przyczyny w przeciągu 14 dni od dnia otrzymania przesyłki, składając pisemne oświadczenie. Możecie Państwo skorzystać w tym celu ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu, który zostaje przesłany do Klienta wraz z towarem oraz jest dostępny na stronie internetowej sklepu.”,

„Zwracane produkty nie mogą nosić śladów użytkowania wynikających z korzystania w sposób wykraczający poza ten konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru.”,

„W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia zamówienia (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy standardowy sposób dostarczenia oferowany przez nas), bez zbędnej zwłoki, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa do odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w początkowej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.”,

„W przypadku wysyłki zwracanego towaru bardzo prosimy o dokładne zabezpieczenie paczki, aby nie uległa uszkodzeniu lub zniszczeniu w transporcie.”

„W przypadku wystąpienia wad towaru, przysługuje Państwu prawo zgłoszenia reklamacji.”,

„Reklamacje rozpatrywane są w oparciu o przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny (Dz.U.2017 poz. 459 ze zm.) lub gwarancję jakości – w zależności od państwa wyboru.”,

„Reklamacje należy kierować za pośrednictwem poczty na adres: **FARTUCHY-KUCHENNE.PL KATARZYNA PASTERCZYK**, Jędrzejowice 23, 27-400 Ostrowiec Św., z dopiskiem „Sklep internetowy – reklamacja”. Zaleca się, by klient w celu dokonania zgłoszenia reklamacyjnego skorzystał z formularza udostępnionego na stronie internetowej sklepu. Należy pamiętać, że reklamowany towar powinien być czysty.”,

„Reklamacje rozpatrywane są najpóźniej w terminie 14 dni od daty otrzymania przez nas zgłoszenia reklamacyjnego.”

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 12 czerwca 2018 r. Przedsiębiorca piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. wskazał, że na chwilę obecną nie jest w stanie precyzyjnie, bez ryzyka wprowadzenia organu w błąd, wskazać ilości umów zawartych z konsumentami w 2017 i pierwszym kwartale 2018 r., jak również wysokości obrotów osiągniętych w 2017 r.

Na usprawiedliwienie braku przekazania ww. informacji i dokumentów Przedsiębiorca wskazał, że nie otrzymał informacji w tym zakresie od księgowej (*dowód: karty 74-75*).

W związku z powyższym Prezes Urzędu w piśmie z dnia 12 lipca 2018 r. ponownie wezwał Przedsiębiorcę do przekazania informacji i dokumentów żądanych w piśmie z dnia 12 czerwca 2018 r. (*dowód: karta 77*). W odpowiedzi na powyższe wezwanie Przedsiębiorca w piśmie z dnia 25 lipca 2018 r. poinformował, że w 2017 r. zawarł łącznie [...] umów, z czego [...] umów zostało zawartych z konsumentami. Z kolei w odniesieniu do pierwszego kwartału 2018 r. Przedsiębiorca wskazał, że zawarł [...] umowy, z czego [...] z konsumentami (*dowód: karta 79*).

Stanowisko Przedsiębiorcy

Prezes Urzędu pismem z dnia 18 stycznia 2018 r. zawiadomił Przedsiębiorcę o wszczęciu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (*dowód: karty 7-8*).

Jednakże dopiero w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 4 kwietnia 2018 r. do przekazania informacji i dokumentów na cele związane z dalszym prowadzeniem postępowania Przedsiębiorca w piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r. wskazał co następuje (*dowód: karty 48-50*).

Po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania, jak również równoległe do toczącego się postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy w postaci Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl za niedozwolone (sygn. RŁO.611.1.2018.JZL), Przedsiębiorca skorzystał z usług kancelarii prawnej, w celu usunięcia wszelkich nieprawidłowości, jakie wystąpiły w treści udostępnianego przez Przedsiębiorcę Regulaminu, jak również w treściach umieszczonych w zakładkach na stronie internetowej sklepu www.fartuchy-kuchenne.pl. Przedsiębiorca oświadczył, że dokonując ww. zmian, częściowo zmodyfikowane zostały również wzory paragonu, formularza reklamacyjnego, oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jak również pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, a także zmienione zostały informacje dostępne w zakładkach: „Czas realizacji zamówienia” oraz „Formy i koszty dostawy”.

Zgodnie z wyjaśnieniami Przedsiębiorcy Regulamin w nowym brzmieniu umieszczony został na stronie internetowej sklepu od dnia 19 marca 2018 r., przy czym Przedsiębiorca zaznaczył, iż nie jest to jego ostateczna wersja i podniósł, że *„wersja po ostatecznych zmianach zostanie niezwłocznie umieszczona na stronie internetowej, jednocześnie ze zmianami treści w zakładkach: „reklamacje i zwroty”, „Czas realizacji zamówienia” oraz „Formy i koszty dostawy”*”. Treści, które Przedsiębiorca przekazał informatykowi do umieszczenia na stronie internetowej www.fartuchy-kuchenne.pl zostały przekazane przez Przedsiębiorcę do Prezesa Urzędu. Zdaniem Przedsiębiorcy załączone dokumenty potwierdzają, że wszelkie nieprawidłowości, które występowały pierwotnie, i stanowiły podstawę wszczęcia niniejszego postępowania, zostały wyeliminowane.

Jednocześnie Przedsiębiorca wskazał, że do momentu otrzymania zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania oraz zasięgnięcia porady prawnika, Przedsiębiorca nie miał świadomości niezgodności z prawem kwestionowanych postanowień. Z wyjaśnień Przedsiębiorcy wynika, że zakładając stronę internetową, zlecił on opracowanie regulaminu sklepu internetowego oraz pozostałych treści skierowanych do klientów osobie powołującej się na wykształcenie prawnicze i biegłą znajomość przepisów regulujących prawa konsumentów, stąd Przedsiębiorca zakładał, że zarówno regulamin, jak i pozostałe opracowania, sporządzone zostały w sposób staranny i zgodny z prawem.

W tym samym piśmie z 20 kwietnia 2018 r. Przedsiębiorca wskazał, że nie stosował w praktyce zasad sprzecznych z interesami konsumentów, mimo że – jak przyznał – niewątpliwie zapisy w Regulaminie sklepu oraz pouczenia znajdujące się na stronie internetowej, mogą w pewnych kwestiach wprowadzać w błąd konsumentów i przez to ograniczać ich prawa. Dla przykładu Przedsiębiorca wskazał, że niejednokrotnie konsumenci zwracali towar w stanie świadczącym o jego używaniu, w sposób niewątpliwie wykraczający ponad konieczny do stwierdzenia cech produktu, a mimo to klienci ci nie ponosili odpowiedzialności za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem ich działania.

Przedsiębiorca oświadczył również, że wzory formularzy, oświadczeń i pouczeń w zmienionej wersji są przez niego stosowane w ramach procesu realizacji zamówień od marca 2018 r. Przedsiębiorca stwierdził, że w tym stanie rzeczy, po ostatecznym wprowadzeniu na stronie internetowej sklepu omawianych zmian – o czym Przedsiębiorca zobowiązał się poinformować Prezesa Urzędu odrębnym pismem – zasadnym jest zakończenie prowadzonego postępowania w formie decyzji o uznaniu praktyki stosowanej przez Przedsiębiorcę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania na podstawie art. 27 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 369, dalej jako „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów” lub „uokik”).

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 12 czerwca 2018 r. Przedsiębiorca w piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. przedstawił zmiany, jakich dokonał na stronie sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl, świadczące - jego zdaniem - o zaprzestaniu stosowania zarzucanych mu praktyk (dowód: karta 74). W szczególności Przedsiębiorca wskazał, że zastąpił Regulamin sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl zawierający postanowienia mogące naruszać interesy konsumentów, nowym regulaminem obowiązującym od dnia 19 marca 2018 r., w którym wyeliminowano postanowienia o treści:

Klient ma prawo zgłosić reklamację w terminie 14 dni od dnia ujawnienia się wady towaru”

oraz

„Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie klienta kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona”.

Przedsiębiorca wskazał również, że w miejsce ww. regulacji wprowadzono nowe postanowienia o treści:

„Sprzedawca ponosi ustawową odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady Towaru zakupionego za pośrednictwem strony „Fartuchy-Kuchenne.pl”, wynikającą z art. 556 i następnych ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U.2017 poz. 459 ze zm.)”

oraz

„Sprzedawca zobowiązany jest ustosunkować się do zgłoszonego żądania reklamacyjnego w terminie 14 dni od daty jego otrzymania”.

Ponadto, Przedsiębiorca poinformował, że wprowadził zupełnie nowe pouczenia o prawach konsumentów w zakresie uprawnień do odstąpienia od umowy oraz dokonywania zgłoszeń reklamacyjnych (przekazane do Prezesa Urzędu wraz z pismem z dnia 20 kwietnia 2018 r.), przez co – w jego opinii – wyeliminowane zostały postanowienia godzące w prawa konsumentów.

Jednocześnie Przedsiębiorca wyjaśnił, że Regulamin sklepu internetowego w wersji

zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa umieszczony został na stronie sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl z dniem 19 marca 2018 r., natomiast po tej dacie wprowadzono niewielkie zmiany, nieistotne z punktu widzenia niniejszego postępowania. Zdaniem Przedsiębiorcy, budzące zastrzeżenia Prezesa Urzędu zapisy zostały wyeliminowane już w wersji z dnia 19 marca 2018 r. (dowód: karta 74). Z kolei w odniesieniu do zmian w zakładce „Reklamacje i zwroty” (poprzednio: „Zwroty/Wymiana produktu”) Przedsiębiorca wskazał, że wprowadzone zostały na stronie sklepu internetowego w dniu 23 maja 2018 r. (dowód: karta 74).

W piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. Przedsiębiorca wniósł ponadto o odstąpienie od wymierzenia kary pieniężnej powołując się na jej fakultatywny charakter. Uzasadniając ww. wniosek Przedsiębiorca podniósł, że ma świadomość nieprawidłowości części postanowień Regulaminu sklepu internetowego oraz informacji zamieszczonych na stronie internetowej ww. sklepu, dlatego podjął z własnej inicjatywy działania zmierzające do ich wyeliminowania. Rezultatem tych działań jest zastąpienie postanowień godzących w prawa konsumentów zupełnie nowymi regulacjami. Zdaniem Przedsiębiorcy wszelkie nieprawidłowości, które występowały pierwotnie i stanowiły podstawę wszczęcia niniejszego postępowania, zostały wyeliminowane niezwłocznie po ich stwierdzeniu. W ocenie Przedsiębiorcy okoliczności niniejszej sprawy przemawiają za odstąpieniem od nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jako ww. okoliczności Przedsiębiorca wskazał w pierwszej kolejności fakt, że Przedsiębiorca nie stosował w praktyce zasad sprzecznych z interesami konsumentów - wręcz przeciwnie – przyznawał konsumentom szersze uprawnienia niż przewiduje ustawa o prawach konsumenta. Przedsiębiorca podniósł, że z uwagi na to, iż nie stosował kwestionowanych postanowień w praktyce, nie osiągnął w związku z ich obowiązywaniem żadnych korzyści majątkowych. W ocenie Przedsiębiorcy za uwzględnieniem wniosku o odstąpienie od wymierzenia kary przemawia również „*ewidentna nieumyślność w działaniu Przedsiębiorcy – nieświadome opublikowanie na stronie internetowej sklepu regulacji sprzecznych z interesami konsumentów, będące w dużej mierze konsekwencją działań osoby trzeciej – prawnika, któremu Przedsiębiorca zlecił opracowanie regulaminu sklepu internetowego*” (dowód: karta 76).

Pismem z dnia 17 grudnia 2018 r. Przedsiębiorca wniósł o zaliczenie w poczet materiału dowodowego rachunku za wykonaną usługę sporządzenia regulaminu sklepu internetowego na dowód, że zgodne z prawdą są dotychczasowe twierdzenia Przedsiębiorcy odnośnie zlecenia prawnikowi czynności sporządzenia regulaminu oraz informacji w zakładce „Zwroty/Wymiana produktu”, skutkiem czego Przedsiębiorca miał podstawy, by zakładać, że zapisy regulaminu internetowego są zgodne z prawem, a tym samym, że nie można przypisać mu woli celowego wprowadzenia w błąd konsumentów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Interes publiczny

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy

działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

Interes publiczny wymaga, aby zapewniona była ochrona konsumentów w procesie zawierania i następnie wykonywania umów. Bardzo istotna jest w szczególności potrzeba zapewnienia przestrzegania praw konsumentów związanych z zawieraniem umów poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli lub mogą stać się klientami Przedsiębiorcy, tj. wejść na stronę sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl i zawrzeć z Przedsiębiorcą umowę sprzedaży na odległość. Działania Przedsiębiorcy nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Przedsiębiorcy pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 wspomnianej ustawy stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorcy.

W związku z powyższym, dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm. oraz z 2018 r. poz. 107 ze zm., dalej jako „**usdg**”), 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, d)

związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2, z wyłączeniem przepisów dotyczących koncentracji [trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 lit. c) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji]. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 usdg przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą w rozumieniu usdg jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 usdg).

Z dniem 30 kwietnia 2018 r. weszły w życie przepisy ustawy z dnia 6 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. 2018 r, poz. 646 ze zm.). Zgodnie z art. 192 przepisów wprowadzających ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej z dnia 6 marca 2018 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 650), straciła moc ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. Natomiast zgodnie z art. 196 ust. 1 tych przepisów, do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy - Prawo przedsiębiorców, stosuje się przepisy dotychczasowe. Niniejsze postępowanie zostało wszczęte 18 stycznia 2018 r., a więc jeszcze przed wejściem w życie przepisów ustawy - Prawo przedsiębiorców, zatem zgodnie z art. 196 ust. 1 ww. przepisów wprowadzających ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej, zastosowanie nadal mają przepisy usdg.

Katarzyna Pasterczyk jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jest bowiem osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim i jest wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (NIP: 6611804305, REGON: 356911740). Zgodnie z wpisem do CEIDG przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet. Tym samym, Przedsiębiorca przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami

Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność zachowania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub sprzeczność z dobrymi obyczajami. Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji; proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru. Zgodnie z art. 24 ust. 3 ww. ustawy nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.



Jako „sprzeczne z prawem” 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. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. W przedmiotowej sprawie podstawą zarzutów stawianych Przedsiębiorcy w pkt I sentencji Postanowienia o wszczęciu postępowania jest sprzeczność z przepisami Kodeksu cywilnego, w szczególności: art. 568 § 2 i 3 oraz art. 561⁵ k.c.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera również przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wśród których znajduje się w szczególności stosowanie przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w treści ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070; dalej jako „**ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**” lub „**upnpr**”). Nieuczciwe praktyki rynkowe są działaniami zakazanymi na podstawie upnpr, a zatem są praktykami bezprawnymi. W niniejszej sprawie stosowanie przez Przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych stanowi zarzut z pkt II sentencji Postanowienia o wszczęciu postępowania.

Nieuczciwe praktyki rynkowe

Zgodnie z art. 3 upnpr, stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 przedmiotowej ustawy wskazując, iż za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 upnpr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w art. 4 ust. 1 upnpr, zgodnie z którym stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Art. 4 ust. 2 upnpr stanowi z kolei, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, a praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 tego artykułu.

Praktyki wprowadzające w błąd mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 upnpr), jak i zaniechaniu (art. 6 upnpr). „Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd „przeciętnego konsumenta”, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe”¹.

¹ Por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 lutego 2011 r., sygn. akt VI ACa 694/10.

W myśl art. 5 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr). Zgodnie zaś z art. 5 ust. 3 wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (pkt 4).

Ustawa zawiera również definicję legalną pojęcia „*decyzji dotyczącej umowy*”, przez co należy rozumieć podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, czy zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania (art. 2 pkt 7 upnpr).

Zaznaczyć należy, że dokonanie oceny, czy dana praktyka ma charakter działania bądź zaniechania wprowadzającego w błąd, wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jednocześnie ustawa definiując pojęcie przeciętnego konsumenta nakazuje przez nie rozumieć konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, przy czym oceny powyższych cech dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa (art. 2 pkt 8 upnpr).

Należy jednocześnie podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność, określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej – nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna, i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista.

Z informacji zgromadzonych w toku postępowania wynika, iż oferta dotycząca sprzedawanych przez Przedsiębiorcę produktów skierowana jest do wszystkich konsumentów. Potencjalnym nabywcą może być każda osoba, niezależnie od wieku, dochodów czy miejsca zamieszkania.

W ocenie Prezesa Urzędu praktyki wskazane w pkt II sentencji Postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania zarzucone Przedsiębiorcy stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Praktyki opisane w pkt I sentencji niniejszej decyzji

Zastrzeżenia Prezesa UOKiK budzą następujące postanowienia, które są sprzeczne z przepisami Kodeksu cywilnego:

1. *„Klient ma prawo zgłosić reklamację w terminie 14 dni od dnia ujawnienia*

się wady towaru” (pkt X.2 Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl dostępnego w zakładce „Regulamin”).

Zdaniem Prezesa Urzędu ww. postanowienie jest sprzeczne z art. 568 § 2 i 3 k.c. Zgodnie art. 568 § 2 k.c. roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady, a jeżeli kupującym jest konsument, bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminów określonych w § 1 zdanie pierwsze. Zgodnie z art. 568 § 1 zd. 1 k.c. sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości - przed upływem pięciu lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Powyższe oznacza, że termin przedawnienia roszczenia nie może zakończyć się przed upływem okresu odpowiedzialności sprzedawcy, czyli przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy kupującemu. Zatem okres przedawnienia roszczenia o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na wolną od wad może ulec wydłużeniu do 2 lat od wydania towaru, ponieważ czas na złożenie skutecznej reklamacji nie może się zakończyć przed upływem okresu odpowiedzialności sprzedawcy. Wskazać również należy, że możliwe jest także złożenie reklamacji po upływie okresu odpowiedzialności sprzedawcy – jeśli wada została zauważona w tym okresie. W takim wypadku zastosowanie ma roczny termin na wniesienie reklamacji.

Powyższe zasady mają również zastosowanie do żądania przez konsumenta odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny, bowiem zgodnie z art. 568 § 3 k.c. w terminach określonych w § 2 kupujący może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy sprzedanej.

Reasumując, zasadą jest, że konsument może zgłosić roszczenie z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej w terminie 1 roku od dnia stwierdzenia wady, a bieg ww. terminu nie może zakończyć się przed upływem okresu odpowiedzialności sprzedawcy, który wynosi 2 lata od dnia wydania rzeczy.

Tymczasem w stosowanym przez Przedsiębiorcę postanowieniu Regulaminu termin złożenia reklamacji przez konsumenta został ograniczony do zaledwie 14 dni od dnia ujawnienia się wady towaru, co jest sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2. *„Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie klienta kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona”* (pkt X.6 oraz XI.3 Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl dostępnego w zakładce „Regulamin”).

W ocenie Prezesa Urzędu ww. postanowienie jest sprzeczne z art. 561⁵ k.c., zgodnie z którym, jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznać za uzasadnione.

Zatem sprzedawcy przysługuje 14-dniowy termin na złożenie oświadczenia ustosunkowującego się do żądania kupującego. Oświadczenie sprzedawcy winno stanowić merytoryczne ustosunkowanie się do żądania kupującego, tj. powinno określać, czy sprzedawca uznaje żądanie kupującego wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo przyznaje okoliczność wadliwości rzeczy, czy też nie, a jeśli nie – to winno wskazywać przyczyny odmowy. Zdaniem Prezesa Urzędu nie jest dopuszczalne poinformowanie kupującego

o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, bowiem takie oświadczenie uznać należy za brak ustosunkowania się do żądania kupującego. Z kolei skutkiem nieustosunkowania się sprzedawcy do żądania konsumenta jest przyznanie, że sprzedana rzecz ma wadę, a w przypadku żądania wymiany rzeczy, usunięcia wady lub obniżenia ceny - akceptacja dla żądania zgłoszonego przez kupującego. Wskazać przy tym należy, że na podstawie kwestionowanego postanowienia Przedsiębiorca przyznaje sobie prawo do wydłużenia ustawowego terminu na ustosunkowanie się do roszczeń konsumenta zgłoszonych z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Tym samym stosowanie w Regulaminie kwestionowanego postanowienia – w ocenie Prezesa Urzędu – świadczy o naruszeniu bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa i tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Praktyki opisane w pkt II sentencji niniejszej decyzji

Zastrzeżenia Prezesa Urzędu budzą następujące postanowienia, które wprowadzają konsumentów w błąd co do ich uprawnień dotyczących prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość:

1. *„Zgodnie z „Ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny” z dnia 2 marca 2000 r. masz prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość” (postanowienie w zakładce ”Zwroty/Wymiana produktu).*

Należy wskazać, iż podstawą zarzutów stawianych Przedsiębiorcy w pkt II sentencji niniejszej decyzji jest art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, zgodnie z którym za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd. Stosownie do przepisu art. 5 ust. 1 omawianej ustawy praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Ust. 2 ww. przepisu wskazuje, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (pkt 1), zaś stosownie do ust. 3 wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć: praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (pkt 4).

Zdaniem Prezesa Urzędu stosowanie przez Przedsiębiorcę kwestionowanego w niniejszym punkcie postanowienia należy uznać za nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na działaniu wprowadzającym konsumentów w błąd w rozumieniu przepisów art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji w zakresie prawa odstąpienia od umowy. Prezes Urzędu zwraca uwagę, że kwestionowane postanowienie powołuje się na nieobowiązującą ustawę. Według art. 52 ustawy o prawach konsumenta, która weszła w życie 25 grudnia 2014 r. tracą moc: 1) ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2012 r. poz. 1225); 2) ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, ze zm.). Obecnie kwestie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość reguluje wspomniana ustawa o prawach konsumenta. Zgodnie z art. 27 tej ustawy konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni

odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35. Wskazać należy, że obecnie obowiązujące przepisy wprowadziły nowe, korzystniejsze zasady dotyczące odstąpienia przez konsumentów od umowy zawartej na odległość, tj. wydłużono termin z 10 do 14 dni na skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy, a jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy, to obecnie może z niego skorzystać w ciągu 12 miesięcy (na gruncie poprzednio obowiązujących przepisów termin ten wynosił 3 miesiące).

Działanie Przedsiębiorcy polegające na stosowaniu przy zawieraniu umów z konsumentami postanowienia powołującego się na nieobowiązujące i mniej korzystne dla konsumenta przepisy prawa, zdaniem Prezesa Urzędu, ogranicza prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Powyższe działanie Przedsiębiorcy może ponadto powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Kwestionowane postanowienie dotyczy bowiem istotnego z punktu widzenia konsumenta, prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość i tym samym wypełnia dyspozycję przepisu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Rozpowszechnianie przez Przedsiębiorcę nieprawdziwych informacji w tym zakresie może wpływać na decyzję konsumentów co do skorzystania z przysługujących im uprawnień po zawarciu umowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu powoływanie się przez Przedsiębiorcę na nieobowiązujące przepisy prawa wprowadza konsumentów w błąd co do zakresu przysługujących im uprawnień, a tym samym stanowi nieuczciwą praktykę rynkową i świadczy o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2. *„Napisz do nas, że odstępujesz od umowy, podaj numer konta, na które mamy przesłać zwracaną kwotę, zapakuj bezpiecznie rzeczy, odeślij scan pisma (wraz z paragonem) na adres: zamowienia@fartuchy-kuchenne.pl w temacie wiadomości wpisz słowo „zwrot””* (postanowienie w zakładce "Zwroty/Wymiana produktu).

Zdaniem Prezesa Urzędu stosowanie przez Przedsiębiorcę kwestionowanego w niniejszym punkcie postanowienia jest sprzeczne z art. 30 ustawy o prawach konsumenta oraz stanowi nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na działaniu wprowadzającym konsumentów w błąd w rozumieniu przepisów art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji w zakresie prawa odstąpienia od umowy. Według art. 30 ustawy o prawach konsumenta, konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy (ust. 1). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem (ust. 2). Jeżeli przedsiębiorca zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy: 1) przy wykorzystaniu wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy; 2) przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy (ust. 3). Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi na trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w sposób, o którym mowa w ust. 3 (ust. 4).

Przedsiębiorca może zapewniać konsumentowi możliwość komunikowania się z nim drogą elektroniczną, a w tym składanie oświadczeń w postaci elektronicznej. Zatem wymóg przesyłania skanu pisma jest, w ocenie Prezesa Urzędu, dodatkowym wymogiem formalnym wprowadzonym przez Przedsiębiorcę, a nie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.

Ponadto, wskazać należy, że paragon nie jest jedynym dowodem zakupu rzeczy. Może to być również korespondencja e-mailowa, potwierdzenie zamówienia w sklepie internetowym, elektroniczne potwierdzenie przelewu lub wydruk z karty kredytowej. Dlatego nie można uzależniać zwrotu towaru od dostarczenia paragonu. Wskazać również należy, że sformułowanie „*zapakuj bezpiecznie rzeczy*” w postanowieniu dotyczącym prawa odstąpienia od umowy i sposobu, w jaki konsument może z niego skorzystać, może sugerować konsumentom, że do skutecznego odstąpienia od umowy konieczne jest jednocześnie – wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy – przesłanie rzeczy. Tymczasem zgodnie z art. 34 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta konsument ma obowiązek zwrócić rzecz przedsiębiorcy lub przekazać ją osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Zatem konsument nie ma obowiązku zwrotu rzeczy wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, a ustawa o prawach konsumenta przewiduje na zwrot rzeczy 14 dni od dnia odstąpienia od umowy. Reasumując, kwestionowane postanowienie – zdaniem Prezesa Urzędu – określa dodatkowe wymogi formalne, nie wynikające z obowiązujących przepisów prawa.

Powyższe dodatkowe wymogi formalne mogą mieć wpływ na podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy (tu: odstąpienia od umowy), której inaczej by nie podjął. Kwestionowane postanowienie dotyczy bowiem istotnego, z punktu widzenia konsumenta, prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Rozpowszechnianie przez Przedsiębiorcę nieprawdziwych informacji w tym zakresie może wpływać na decyzję konsumentów co do realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy po jej zawarciu.

Zdaniem Prezesa Urzędu kwestionowane postanowienie jest sprzeczne z art. 30 ustawy o prawach konsumenta oraz wprowadza konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, że dla skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość konsument powinien spełnić dodatkowe wymogi formalne nieprzewidziane przez ww. ustawę i tym samym stanowi nieuczciwą praktykę rynkową.

3. „(...) *W przypadku uszkodzenia wysłanej przez Ciebie paczki lub kiedy wyraźnie widać i czuć (!) że towar był używany, nie przyjmujemy zwrotu. Prosimy o solidne zapakowanie paczki. Po przyjęciu zwrotu towaru, środki przelewamy niezwłocznie na wskazany przez Ciebie numer rachunku bankowego*” (postanowienie w zakładce ”Zwroty/Wymiana produktu),

w związku z postanowieniem o treści:

„(...) *Po zwrocie towaru (kiedy fizycznie przesyłka jest już u nas i przeszła pozytywną weryfikację) przelewamy na Twoje konto kwotę jaką zapłaciłaś/leś za towar plus koszty pierwotnej wysyłki. Zwroty dokonywane są na bieżąco tj. w dniu otrzymania przesyłki zwrotnej*” (postanowienie w zakładce ”Zwroty/Wymiana produktu).

Zdaniem Prezesa Urzędu stosowanie przez Przedsiębiorcę kwestionowanych w niniejszym punkcie postanowień należy uznać za nieuczciwe praktyki rynkowe polegające na działaniu wprowadzającym konsumentów w błąd w rozumieniu przepisów art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym poprzez sugerowanie, że Przedsiębiorca może uzależniać realizację przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy od tego, czy rzecz sprzedana była używana przez konsumenta oraz czy przeszła pozytywną weryfikację Przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta, konsument, który zawarł umowę na

odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy. Stosownie zaś do art. 32 ustawy o prawach konsumenta, przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (ust. 1). Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze rzecz od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej (ust. 3). Zatem, w razie odstąpienia przez konsumenta od umowy, przedsiębiorca ma obowiązek zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego koszty (z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ww. ustawy). Ponadto przedsiębiorca może wstrzymać się z dokonaniem płatności na rzecz konsumenta do czasu, kiedy otrzyma z powrotem towar lub dowód jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Jednocześnie, w myśl art. 34 ust. 4 ustawy o prawach konsumenta konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9 ww. ustawy.

Analizując kwestionowane w niniejszym punkcie postanowienia na gruncie ww. przepisów prawa, należy zauważyć, że Przedsiębiorca uzależnia przyjęcie „zwrotu towaru” w ramach odstąpienia od umowy zawartej na odległość od tego, czy rzecz sprzedana była używana. Tymczasem konsument nabywający rzecz w sklepie internetowym ma możliwość zbadania rzeczy w taki sposób, w jaki mógłby to zrobić w sklepie stacjonarnym. Powyższe nie może mieć wpływu, a tym bardziej nie może wykluczać, możliwości skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Dodatkowo zauważyć należy, że uszkodzenia paczki, na które powołuje się Przedsiębiorca w pierwszym z kwestionowanych postanowień, mogą powstać wskutek działań przewoźnika, a nie wynikać ze złego zabezpieczenia towaru przez konsumenta. Zatem uszkodzona paczka, czy naruszone opakowanie, w celu sprawdzenia produktu nie powinno wpływać na uprawnienie odstąpienia od umowy zawartej na odległość, ani na odpowiedzialność konsumenta, bowiem ta odpowiedzialność może leżeć po stronie przewoźnika lub sprzedawcy.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę, że art. 34 ust. 4 ustawy o prawach konsumenta zapewnia ochronę przedsiębiorcy przed takim działaniem konsumentów, którzy korzystają z przysługującego im prawa do odstąpienia od umowy po skorzystaniu z rzeczy w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania tej rzeczy. Wskazać przy tym jednakże należy, że nawet w przypadku korzystania przez konsumenta z rzeczy nabytej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, nie traci on uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. W takiej sytuacji konsument ponosi jedynie odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy i to tylko w sytuacji, gdy został w sposób właściwy poinformowany o przysługującym mu prawie odstąpienia od umowy². Za niedopuszczalne należy zatem uznać ograniczanie prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość do sytuacji, w których rzecz zwracana nie była w ogóle używana. Należy również zauważyć, że możliwość

² Por. G. Bar, Komentarz do art. 34 ustawy o prawach konsumenta, [w:] B. Kaczmarek-Templin (red), P. Stec (red), D. Szostek (red.), Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz, Warszawa 2014, s. 178.

obejrzania rzeczy po jej otrzymaniu nie może mieć wpływu na odpowiedzialność konsumenta wynikającą z omawianego art. 34 ust. 4 ustawy o prawach konsumenta.

Drugie postanowienie z kwestionowanych w niniejszym punkcie pozostaje w ścisłym związku z ww. postanowieniem ograniczającym prawo konsumenta do odstąpienia od umowy od nieużywania rzeczy, bowiem uzależnia skuteczność zwrotu towaru w ramach odstąpienia od umowy od dokonania przez Przedsiębiorcę pozytywnej weryfikacji przesyłki. W pierwszej kolejności należy zauważyć, że Przedsiębiorca uzależnia skorzystanie przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy od weryfikacji rzeczy sprzedanej przez Przedsiębiorcę. Tymczasem konsument ma prawo skorzystać z rzeczy w celu stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania tej rzeczy, a skorzystanie w sposób wykraczający poza konieczny do tego stwierdzenia również nie wyklucza prawa odstąpienia od umowy (z tym, że konsument ponosi wtedy odpowiedzialność na podstawie art. 34 ust. 4 ustawy o prawach konsumenta, co zostało już omówione powyżej). Dodatkowo podkreślenia wymaga fakt, iż w niniejszym postanowieniu Przedsiębiorca stosuje sformułowanie nieprecyzyjne „*pozytywna weryfikacja*”, które pozwala mu na jego dowolną interpretację. Możliwa jest bowiem taka sytuacja, w której Przedsiębiorca uzna, że rzecz zwracana nie przeszła pozytywnej weryfikacji w jego rozumieniu i tym samym pozbawi konsumenta uprawnienia do odstąpienia od umowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu powyższe zachowanie Przedsiębiorcy nosi znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do uprawnień w zakresie odstąpienia od umowy zawartej na odległość i tym samym wypełnia dyspozycję art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Wskazać należy, że stosowanie kwestionowanych postanowień może mieć wpływ na decyzję konsumentów dotyczącą umowy (tu: odstąpienia od umowy), której inaczej by nie podjął. Możliwa jest bowiem taka sytuacja, że konsument po otrzymaniu rzeczy (otwarceniu przesyłki i stwierdzeniu właściwości rzeczy) uzna, że nie przysługuje mu prawo do „*zwrotu towaru*” z tego powodu, że rzecz użył.

W związku z powyższym w ocenie Prezesa Urzędu nieuprawnione jest uzależnienie przez Przedsiębiorcę realizacji przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość od tego, czy rzecz była używana oraz od jej „*pozytywnej weryfikacji*” przez Przedsiębiorcę. Tym samym stosowanie kwestionowanych postanowień przez Przedsiębiorcę w ocenie Prezesa Urzędu wprowadza konsumentów w błąd co do uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość i tym samym stanowi nieuczciwą praktykę rynkową.

W kontekście wyżej wskazanych okoliczności, Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca dopuszcza się nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających konsumentów w błąd w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, a tym samym narusza art. 24 ust 2 pkt 3 uokik.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Przesłanka ta jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości rozumianej jako nieokreślona i nieograniczona grupa podmiotów, których nie da się zidentyfikować. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „*zbiorowego interesu konsumentów*”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów.

W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07, Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia **zbiorowy interes konsumentów** prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy

osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu Najwyższego, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.*

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego, konkretnego adresata. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest tym samym konieczne, aby którykolwiek z konsumentów został dotknięty skutkami stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk. Wystarczająca jest choćby potencjalna możliwość wystąpienia negatywnych skutków praktyki wobec nieograniczonej liczby konsumentów.

Praktyki Przedsiębiorcy godzą w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować – potencjalnie wszystkich jego dotychczasowych i przyszłych kontrahentów. Praktyki te mają zatem charakter powtarzalny i skierowane są do osób, które nie zostały zindywidualizowane.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.

Zarzucone Przedsiębiorcy praktyki naruszają pozaekonomiczne i ekonomiczne interesy konsumentów na etapie przedkontraktowym, na etapie zawierania umowy oraz na etapie wykonywania umowy.

Praktyki z pkt I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji – zdaniem Prezesa Urzędu – godzą przede wszystkim w prawo konsumentów do uzyskania prawdziwych i rzetelnych informacji o prawie składania żądań z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. Podawanie błędnych informacji w tym zakresie uniemożliwia konsumentowi ustalenie, jaki jest zakres jego uprawnień z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. Ponadto naruszenie pozaekonomicznych interesów związane jest z wywołaniem u konsumenta przeświadczenia, iż termin na zgłoszenie reklamacji upływa w ciągu 14 dni od dnia ujawnienia się wady towaru, co może spowodować, że konsument nie podejmie działań, tj. nie zgłosi reklamacji z tytułu rękojmi w ustawowym terminie z uwagi na upływ terminu błędnie wskazywanego przez Przedsiębiorcę.



Negatywny wpływ na interesy zarówno ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne konsumentów wywierają także praktyki z pkt II.1-3 sentencji niniejszej decyzji. Wprowadzanie w błąd konsumentów co do warunków skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość może sprawić, że konsument podejmie decyzję o nieskorzystaniu z ww. uprawnienia, ponieważ uzna, że nie jest w stanie spełnić dodatkowych wymogów formalnych wskazywanych przez Przedsiębiorcę (np. przesłanie skanu pisma, przejście pozytywnej weryfikacji przez Przedsiębiorcę). W następstwie powyższego rozumowania, konsument, który uzna, że towar nie spełnia jego oczekiwań, nie dokona jego zwrotu i narazi się na wydatek.

Uwzględniając, że praktyki określone w pkt I.1-2 oraz II.1-3 sentencji niniejszej decyzji naruszają zbiorowe interesy konsumentów w sposób opisany powyżej, Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie praktyk sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, tj. spełniających przesłanki art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 27 ust. 1 uokik nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. Stosownie do art. 27 ust. 2 uokik, w przypadku określonym w ust. 1 Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Wskazać również należy, że ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, spoczywa na przedsiębiorcy (art. 27 ust. 3 uokik).

Na tym tle Prezes Urzędu odniósł się do podnoszonych przez Przedsiębiorcę okoliczności zaniechania zarzucanych mu praktyk.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 4 kwietnia 2018 r. Przedsiębiorca w piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r. przekazał do Prezesa Urzędu m.in. nowo opracowany Regulamin sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl oraz pouczenia o prawie odstąpienia od umowy. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 12 czerwca 2018 r. Przedsiębiorca w piśmie z dnia 2 lipca 2018 r. przedstawił zmiany, jakich dokonał na stronie sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl, świadczące - jego zdaniem - o zaprzestaniu stosowania zarzucanych mu praktyk. W szczególności Przedsiębiorca wskazał, że zastąpił Regulamin sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl zawierający postanowienia mogące naruszać interesy konsumentów, obowiązujący od dnia 9 lutego 2016 r., nowym regulaminem obowiązującym od dnia 19 marca 2018 r., w którym wyeliminowano postanowienia o treści:

„Klient ma prawo zgłosić reklamację w terminie 14 dni od dnia ujawnienia się wady towaru”

oraz

„Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie klienta kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona”

Przedsiębiorca wskazał również, że w miejsce ww. regulacji wprowadzono nowe postanowienia o treści:

„Sprzedawca ponosi ustawową odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady Towaru zakupionego za pośrednictwem strony „Fartuchy-Kuchenne.pl”, wynikającą z art. 556 i następnych ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U.2017 poz. 459 ze

zm.)”

oraz

„Sprzedawca zobowiązany jest ustosunkować się do zgłoszonego żądania reklamacyjnego w terminie 14 dni od daty jego otrzymania”.

Ponadto, Przedsiębiorca poinformował, że wprowadził zupełnie nowe pouczenia o prawach konsumentów w zakresie uprawnień do odstąpienia od umowy oraz dokonywania zgłoszeń reklamacyjnych (przekazane do Prezesa Urzędu wraz z pismem z dnia 20 kwietnia 2018 r.), przez co – w jego opinii – wyeliminowane zostały postanowienia godzące w prawa konsumentów. Przedsiębiorca poinformował, że nowe treści w zakładce „Reklamacje i zwroty” zostały zamieszczone na stronie sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl dnia 23 maja 2018 r.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że Przedsiębiorca wyeliminował wszystkie postanowienia Regulaminu zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w Postanowieniu nr 1/610-02/18 z dnia 18 stycznia 2018 r.

W zakresie praktyk zarzucanych Przedsiębiorcy w pkt I.1-2 sentencji ww. Postanowienia o wszczęciu postępowania Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

- w miejsce postanowienia zawartego w pkt X.2 Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl o treści: *„Klient ma prawo zgłosić reklamację w terminie 14 dni od dnia ujawnienia się wady towaru”* w pkt XII.4 nowo opracowanego Regulaminu zostało zamieszczone postanowienie o treści: *„Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od wydania Towaru Klientowi. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę Towaru na wolny od wad przedawnia się z upływem roku, lecz termin ten nie może zakończyć się przed upływem terminu określonego w zdaniu pierwszym”*;
- w miejsce postanowienia zawartego w pkt X.6 oraz XI.3 Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl o treści: *„Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie klienta kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona”* w pkt X.3 nowo opracowanego Regulaminu zostało zamieszczone postanowienie o treści: *„Sprzedawca w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania zawierającego reklamację, ustosunkuje się do reklamacji Towaru lub reklamacji związanej z realizacją Umowy sprzedaży zgłoszonej przez Klienta”* oraz w pkt XII.5 nowo opracowanego Regulaminu zostało zamieszczone postanowienie o treści: *„Sprzedawca zobowiązany jest ustosunkować się do zgłoszonego żądania reklamacyjnego w terminie 14 dni od daty jego otrzymania”.*

Mając powyższe na uwadze, w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać, że praktyki zarzucane Przedsiębiorcy w pkt I.1-2 sentencji Postanowienia nr 1/610-02/18 zostały zaniechane z dniem 19 marca 2018 r. wraz z zamieszczeniem na stronie sklepu www.fartuchy-kuchenne.pl nowo opracowanego Regulaminu o treści przekazanej przez Przedsiębiorcę do Prezesa Urzędu w piśmie z dnia 20 kwietnia 2018 r.

W zakresie praktyk zarzucanych Przedsiębiorcy w pkt II.1-3 sentencji ww. Postanowienia o wszczęciu postępowania Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

- w miejsce postanowienia zamieszczonego w zakładce „Zwroty/Wymiana produktu” o treści: *„Zgodnie z „Ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny” z dnia 2 marca 2000 r. masz prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość”*

w zakładce „Reklamacje i zwroty” zamieszczone zostało postanowienie o treści: *„Mają Państwo prawo zwrócić zakupiony towar (prawo odstąpienia od umowy sprzedaży), bez podawania przyczyny w przeciągu 14 dni od dnia otrzymania przesyłki, składając pisemne oświadczenie. Możecie Państwo skorzystać w tym celu ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu, który zostaje przesłany do Klienta wraz z towarem oraz jest dostępny na stronie internetowej sklepu”*,

- w miejsce postanowienia zamieszczonego w zakładce ”Zwroty/Wymiana produktu” o treści: *„Napisz do nas, że odstępujesz od umowy, podaj numer konta, na które mamy przesłać zwracaną kwotę, zapakuj bezpiecznie rzeczy, odeślij scan pisma (wraz z paragonem) na adres: zamowienia@fartuchy-kuchenne.pl w temacie wiadomości wpisz słowo „zwrot” w zakładce „Reklamacje i zwroty” zamieszczone zostało postanowienie o treści: „W przypadku wysyłki zwracanego towaru bardzo prosimy o dokładne zabezpieczenie paczki, aby nie uległa uszkodzeniu lub zniszczeniu w transporcie”*,
- w miejsce postanowienia zamieszczonego w zakładce ”Zwroty/Wymiana produktu” o treści: *„(...)W przypadku uszkodzenia wysłanej przez Ciebie paczki lub kiedy wyraźnie widać i czuć (!) że towar był używany, nie przyjmujemy zwrotu. Prosimy o solidne zapakowanie paczki. Po przyjęciu zwrotu towaru, środki przelewamy niezwłocznie na wskazany przez Ciebie numer rachunku bankowego” w zakładce „Reklamacje i zwroty” zamieszczone zostało postanowienie o treści: „Zwracane produkty nie mogą nosić śladów użytkowania wynikających z korzystania w sposób wykraczający poza ten konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru”*,
- w miejsce postanowienia zamieszczonego w zakładce ”Zwroty/Wymiana produktu” o treści: *„(...) Po zwrocie towaru (kiedy fizycznie przesyłka jest już u nas i przeszła pozytywną weryfikację) przelewamy na Twoje konto kwotę jaką zapłaciłaś/leś za towar plus koszty pierwotnej wysyłki. Zwroty dokonywane są na bieżąco tj. w dniu otrzymania przesyłki zwrotnej” w zakładce „Reklamacje i zwroty” zamieszczone zostało postanowienie o treści: „W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia zamówienia (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy standardowy sposób dostarczenia oferowany przez nas), bez zbędnej zwłoki, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa do odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w początkowej transakcji, chyba że wyraźnie zgodzili się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem”*.

Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, należy uznać, że praktyki zarzucane Przedsiębiorcy w pkt II.1-3 sentencji Postanowienia nr 1/610-02/18 zostały zaniechane z dniem 23 maja 2018 r. wraz z zamieszczeniem na stronie sklepu www.fartuchy-kuchenne.pl nowo opracowanych treści w zakładce „Reklamacje i zwroty”.

Obowiązek w zakresie środków usunięcia trwających skutków naruszeń (pkt III sentencji decyzji)

Zgodnie z art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 uokik w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania



Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Przedsiębiorcę, obowiązku opublikowania na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.fartuchy-kuchenne.pl) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 5 kwietnia 2019 r. nr RŁO 2/2019 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Katarzyny Pasterczyk prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą *Fartuchy-Kuchenne.pl* Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim polegające na:

– stosowaniu przy zawieraniu umów z konsumentami następujących postanowień „Regulaminu sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl” dostępnego na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Regulamin”:

1. „Klient ma prawo zgłosić reklamację w terminie 14 dni od dnia ujawnienia się wady towaru”,

które jest sprzeczne z art. 568 § 2 i 3 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm., obecnie: tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025) poprzez bezprawne ograniczenie terminu na zgłoszenie przez konsumentów roszczenia z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej,

2. „Administrator zobowiązuje się do rozpatrzenia każdej reklamacji w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji, a gdyby to nie było możliwe, do poinformowania w tym okresie klienta kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona”,

które jest sprzeczne z art. 561⁵ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm., obecnie: tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025) poprzez bezprawne przyznanie Przedsiębiorcy możliwości wydłużenia terminu na ustosunkowanie się do żądań konsumentów w zakresie wymiany rzeczy, usunięcia wady lub złożenia przez konsumentów oświadczenia o obniżeniu ceny z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej,

– zamieszczaniu na stronie internetowej Przedsiębiorcy pod adresem www.fartuchy-kuchenne.pl w zakładce „Zwroty/Wymiana produktu” następujących informacji:

1. „Zgodnie z „Ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny” z dnia 2 marca 2000 r. masz prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość”,

która wprowadza konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) poprzez powoływanie się na nieobowiązujące przepisy prawa,

2. „Napisz do nas, że odpuszczasz od umowy, podaj numer konta, na które mamy przesłać zwracaną kwotę, zapakuj bezpiecznie rzeczy, odeślij scan pisma (wraz z paragonem) na adres: zamowienia@fartuchy-kuchenne.pl w temacie

wiadomości wpisz słowo „zwrot””,

która jest sprzeczna z art. 30 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) oraz wprowadza konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ww. ustawy poprzez sugerowanie, że dla skutecznego odstąpienia od umowy zawartej na odległość konsument powinien spełnić dodatkowe wymogi formalne nieprzewidziane przez ww. ustawę;

3. *„(...)W przypadku uszkodzenia wysłanej przez Ciebie paczki lub kiedy wyraźnie widać i czuć (!) że towar był używany, nie przyjmujemy zwrotu. Prosimy o solidne zapakowanie paczki. Po przyjęciu zwrotu towaru, środki przelewamy niezwłocznie na wskazany przez Ciebie numer rachunku bankowego”*,

w związku z postanowieniem o treści:

„(...) Po zwrocie towaru (kiedy fizycznie przesyłka jest już u nas i przeszła pozytywną weryfikację) przelewamy na Twoje konto kwotę jaką zapłaciłaś/łeś za towar plus koszty pierwotnej wysyłki. Zwroty dokonywane są na bieżąco tj. w dniu otrzymania przesyłki zwrotnej”,

która wprowadza konsumentów w błąd co do ich uprawnień w zakresie prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 683, obecnie: Dz. U. z 2019 r. poz. 134) poprzez sugerowanie, że Przedsiębiorca może uzależniać realizację przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość od tego, czy rzecz sprzedana była używana przez konsumenta oraz czy przeszła pozytywną weryfikację Przedsiębiorcy.

Treść decyzji nr RŁO 2/2019 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl”.

Środek ten, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwoli zrealizować przede wszystkim cele informacyjne i edukacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie zamieszczona na stronie internetowej Przedsiębiorcy, dostępnej wszystkim konsumentom, także tym, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Przedsiębiorcy. Dzięki temu mogą oni zdecydować o dochodzeniu swoich indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej.

Co ważne, informacja o ww. treści powinna zwiększyć wśród konsumentów wiedzę o przepisach chroniących ich prawa – wskazuje bowiem jakie działania przedsiębiorców podejmowane wobec konsumentów mogą być uznane za sprzeczne z prawem.

Ponadto w przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

Obowiązek publikacji decyzji lub jej części (pkt IV sentencji decyzji)

Zgodnie z art. 26 ust. 3 w zw. z art. 27 ust. 4 uokik w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania Prezes Urzędu może nakazać przedsiębiorcy na jego koszt publikację decyzji w całości lub w części, w określonej formie, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna. W związku z tym Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, w związku z praktykami stwierdzonymi w punktach I.1-2

oraz II.1-3 sentencji niniejszej decyzji, na koszt Katarzyny Pasterczyk prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Fartuchy-Kuchenne.pl Katarzyna Pasterczyk w Ostrowcu Świętokrzyskim, na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.fartuchy-kuchenne.pl), w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji.

W ocenie Prezesa Urzędu nałożone na Przedsiębiorcę obowiązki publikacyjne zmierzają do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów – również tych niebędących stroną umowy zawartej z Przedsiębiorcą, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o stosowaniu przez Katarzynę Pasterczyk praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązki te spełnią funkcję edukacyjną, w szczególności dla konsumentów, oraz prewencyjną – dla Przedsiębiorcy oraz innych przedsiębiorców. Jednocześnie mają ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez innych przedsiębiorców wymaganych standardów i zastosowania podobnych praktyk muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

Ponadto, w przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV sentencji niniejszej decyzji.

Nalożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt V sentencji decyzji)

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik. Art. 106 ust. 3 ww. ustawy, wskazując sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat – w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Art. 106 ust. 5 ustawy stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary. Z kolei art. 106 ust. 6 ustawy przewiduje, że w przypadku, gdy przedsiębiorca nie osiągnął obrotu w okresie trzyletnim, o którym mowa w ust. 5, lub gdy obrót przedsiębiorcy obliczony na podstawie tego przepisu nie przekracza równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 uokik, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu.

W ocenie Prezesa Urzędu, zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny potwierdza stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przy czym zdaniem Prezesa Urzędu okoliczności sprawy przemawiają za zasadnością nałożenia w tym przypadku kary pieniężnej. Prezes Urzędu nie przyjmuje za prawdziwe wyjaśnienie Przedsiębiorcy, jakoby ten był nieświadomy zarzucanych mu naruszeń aż do momentu otrzymania zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania. Należy

bowiem wyraźnie podkreślić, że Przedsiębiorca był informowany o zastrzeżeniach Prezesa Urzędu już w 2016 r., w którym Prezes Urzędu dwukrotnie występował do Przedsiębiorcy z wystąpieniem w trybie art. 49a uokik (*dowód: karty 90-100 i 142-143*). Przedsiębiorca miał zatem możliwość dostosowania swojego zachowania do stanu zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa, jednakże Przedsiębiorca z niej nie skorzystał. Wystąpienia Prezesa Urzędu z dnia 8 lipca 2016 r. i 10 sierpnia 2016 r. pozostały bez odpowiedzi, co świadczy o tym, że Przedsiębiorca nie był zainteresowany współpracą z Prezesem Urzędu. Również w toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Przedsiębiorca nie wykazywał chęci współpracy z Prezesem Urzędu i dostosowania swojego zachowania do stanu zgodnego z prawem. W tym stanie faktycznym Prezes Urzędu nie widzi podstaw do odstąpienia od wymierzenia kary pieniężnej.

Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Zgodnie z informacją przekazaną przez Przedsiębiorcę obrót osiągnięty przez niego w 2018 r. wyniósł [...] zł (słownie: [...]). Stosownie do tabeli kursów średnich walut obcych Narodowego Banku Polskiego średni kurs euro na ostatni dzień roku poprzedzającego rok nałożenia kary, zgodnie z art. 5 uokik, tj. dzień 31 grudnia 2018 r., wynosił: 4,3 zł. Obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2018 r. w przeliczeniu na euro po ww. kursie wynosi ok. [...] euro i nie przekracza tym samym równowartości 100.000 euro. Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu, zgodnie z art. 106 ust. 5 uokik, stanowi zatem średni obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary, tj. w 2016 r. ([...] zł), 2017 r. ([...] zł) i 2018 r. ([...] zł), który wyniósł [...] zł (słownie: [...]). Wskazać należy, że ww. średni obrót Przedsiębiorcy osiągnięty w latach 2016-2018, po przeliczeniu według ww. kursu euro stanowi równowartość ok. [...] euro i tym samym również nie przekracza równowartości 100.000 euro. Zgodnie z art. 106 ust. 6 w takiej sytuacji Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro, co stanowi według ww. kursu kwotę 43.000 zł (słownie: czterdzieści trzy tysiące złotych).

Kara pieniężna za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji.

Przy nakładaniu kary pieniężnej Prezes Urzędu uwzględnił, że zarzucone Przedsiębiorcy w pkt I.1 i I.2 praktyki miały charakter umyślny.

W pierwszej kolejności wskazać należy, że Przedsiębiorca ustalając treść wzorców umów zawieranych z konsumentami – w tym Regulaminu prowadzonego sklepu internetowego, powinien zbadać ich postanowienia pod kątem ich zgodności z obowiązującymi przepisami. Podkreślić należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu zachowanie Przedsiębiorcy było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Przedsiębiorca powołał się na okoliczność, iż powierzył opracowanie Regulaminu sklepu internetowego osobie powołującej się na wykształcenie prawnicze i biegłą znajomość przepisów regulujących prawa konsumentów, stąd Przedsiębiorca zakładał, że zarówno regulamin, jak i pozostałe opracowania, sporządzone zostały w sposób staranny i zgodny z prawem. W ocenie Prezesa Urzędu powyższe argumenty nie mają znaczenia, ponieważ podmiot trzeci nie podejmuje wobec konsumentów żadnych czynności faktycznych ani prawnych w swoim imieniu i na swoją rzecz, a odpowiedzialność za działania kwestionowane przez Prezesa Urzędu ponosi wyłącznie Przedsiębiorca.

O umyślności działania Przedsiębiorcy świadczy również fakt, iż od 2016 r. Przedsiębiorca był informowany przez Prezesa Urzędu o nieprawidłowościach związanych z zamieszczaniem na stronie sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl informacji kierowanych do konsumentów (*dowód: karty 90-100*). Prezes Urzędu dwukrotnie występował do Przedsiębiorcy w trybie art. 49a uokik, więc Przedsiębiorca miał możliwość dostosowania swojego zachowania do stanu zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa, jednakże z niej nie skorzystał. Pozostawienie kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień Regulaminu sklepu internetowego w zakładce „Regulamin” na stronie sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl, mimo wiedzy o ich wadliwości, wskazuje zatem na umyślność działania Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu nie przyjmuje zatem za prawdziwe wyjaśnień Przedsiębiorcy, jakoby ten był nieświadomy zarzucanych mu naruszeń aż do momentu otrzymania zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania. Oba wystąpienia Prezesa Urzędu w trybie art. 49a uokik zostały przez Przedsiębiorcę odebrane (*dowód: karty 142-143*).

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

Co do praktyk zarzuconych Przedsiębiorcy w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że ujawniają się one na etapie zawierania kontraktu. Zważyć jednak należy, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia mogą mieć również wpływ na wykonanie umowy, bowiem dotyczą uprawnień konsumenta z tytułu rękojmi za wady zakupionego towaru. Z wyjaśnień Przedsiębiorcy wynika co prawda, że nie stosował on w praktyce kwestionowanych postanowień. Należy jednakże wziąć pod uwagę fakt, że treść niektórych postanowień mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do ich uprawnień i odwozić tych konsumentów od podjęcia określonych działań związanych z zawartą umową. W tym kontekście szkodliwość praktyk stosowanych przez Przedsiębiorcę należy uznać za znaczną. Przysługujące konsumentom na mocy ustawy uprawnienia z tytułu rękojmi za wady nie mogą być bowiem przez

Przedsiębiorcę w żaden sposób ograniczane. Przewidziany ustawą termin zgłaszania przez konsumentów żądań z tytułu rękojmi za wady oraz termin rozpatrzenia tych żądań przez Przedsiębiorcę są kluczowe dla skutecznego dochodzenia przez konsumentów praw w przypadku wady towaru. Tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest wysoki, a skutki rynkowe tego naruszenia mają szeroki zakres.

Niezależnie od powyższego Prezes Urzędu wziął pod uwagę również fakt, że zarzucane Przedsiębiorcy praktyki miały charakter długotrwały, gdyż były stosowane przez Przedsiębiorcę od rozpoczęcia prowadzenia przez niego działalności gospodarczej, tj. od 9 lutego 2016 r. do 18 marca 2018 r.

Prezes Urzędu, w odniesieniu do praktyk zarzuczonych Przedsiębiorcy w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji za okoliczność obciążającą uznał umyślność działania oraz znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Umyślność działania Przedsiębiorcy została już omówiona powyżej. W odniesieniu do znacznego zasięgu terytorialnego wskazać należy, że z oferty zakupu towarów za pośrednictwem sklepu internetowego prowadzonego przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument.

Za okoliczność łagodzącą w przypadku praktyk zarzuczonych Przedsiębiorcy w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał zaniechanie przez Przedsiębiorcę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dniem 19 marca 2018 r.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK ustalił wysokość kary za stosowanie praktyk opisanych w punktach I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji na kwotę **500 zł (słownie: pięćset złotych)**, osobno za każdą z praktyk. Kwota każdej z ustalonych wyżej kar stanowi ok. [...] % średniego obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w latach 2016, 2017 i 2018 oraz stanowi [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 uokik.

Kara pieniężna za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w pkt II.1-II.3 sentencji decyzji.

Przy nakładaniu kary pieniężnej Prezes Urzędu uwzględnił, że zarzucone Przedsiębiorcy w pkt II.1-II.3 sentencji decyzji praktyki miały charakter umyślny.

W pierwszej kolejności wskazać należy, że Przedsiębiorca ustalając treść wzorców umów zawieranych z konsumentami – w tym informacji zamieszczanych na stronie sklepu internetowego, powinien zbadać ich postanowienia pod kątem ich zgodności z obowiązującymi przepisami. Podkreślić należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu zachowanie Przedsiębiorcy było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Przedsiębiorca powołał się na okoliczność, iż powierzył opracowanie informacji zamieszczanych na stronie sklepu internetowego osobie powołującej się na wykształcenie prawnicze i biegłą znajomość przepisów regulujących prawa konsumentów, stąd Przedsiębiorca zakładał, że ww. opracowania sporządzone zostały w sposób staranny i zgodny z prawem. W ocenie Prezesa Urzędu powyższe argumenty nie mają znaczenia, ponieważ podmiot trzeci nie podejmuje wobec konsumentów żadnych czynności faktycznych ani prawnych w swoim imieniu i na swoją rzecz, a odpowiedzialność za działania kwestionowane przez Prezesa Urzędu ponosi wyłącznie Przedsiębiorca.

O umyślności działania Przedsiębiorcy świadczy również fakt, iż od 2016 r.

Przedsiębiorca był informowany przez Prezesa Urzędu o nieprawidłowościach związanych z zamieszczaniem na stronie sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl informacji kierowanych do konsumentów (*dowód: karty 90-100*). Prezes Urzędu dwukrotnie występował do Przedsiębiorcy w trybie art. 49a uokik, więc Przedsiębiorca miał możliwość dostosowania swojego zachowania do stanu zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa, jednakże z niej nie skorzystał. Pozostawienie kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień w zakładce „Zwroty/Wymiana produktu” na stronie sklepu internetowego www.fartuchy-kuchenne.pl, mimo wiedzy o ich wadliwości, wskazuje zatem na umyślność działania Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu nie przyjmuje zatem za prawdziwe wyjaśnienie Przedsiębiorcy, jakoby ten był nieświadomy zarzucanych mu naruszeń aż do momentu otrzymania zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania. Oba wystąpienia Prezesa Urzędu w trybie art. 49a uokik zostały przez Przedsiębiorcę odebrane (*dowód: karty 142-143*).

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

Co do praktyk zarzuconych Przedsiębiorcy w pkt II.1-I.3 sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że ujawniają się one na etapie zawierania kontraktu. Zważyć jednak należy, że kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia mogą mieć również wpływ na wykonanie umowy, bowiem dotyczą prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Z wyjaśnień Przedsiębiorcy wynika co prawda, że nie stosował on w praktyce kwestionowanych postanowień. Należy jednakże wziąć pod uwagę fakt, że treść niektórych postanowień mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do ich uprawnień i odwozić tych konsumentów od podjęcia określonych działań związanych z zawartą umową. W tym kontekście szkodliwość praktyk stosowanych przez Przedsiębiorcę należy uznać za znaczną. Przysługujące konsumentom na mocy ustawy uprawnienia w zakresie odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie mogą być bowiem przez Przedsiębiorcę w żaden sposób ograniczane. Tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest wysoki, a skutki rynkowe tego naruszenia mają szeroki zakres.

Niezależnie od powyższego Prezes Urzędu pod uwagę fakt, że zarzucane Przedsiębiorcy praktyki miały charakter długotrwały, gdyż były stosowane przez Przedsiębiorcę od rozpoczęcia prowadzenia przez niego działalności gospodarczej, tj. od 9 lutego 2016 r. do 22 maja 2018 r.

Prezes Urzędu, w odniesieniu do praktyk zarzuconych Przedsiębiorcy w pkt II.1-II.3 sentencji decyzji za okoliczność obciążającą uznał umyślność działania oraz znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Umyślność działania Przedsiębiorcy została już omówiona powyżej. W odniesieniu do znacznego zasięgu terytorialnego wskazać należy, że z oferty zakupu towarów za pośrednictwem sklepu internetowego prowadzonego przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument.

Za okoliczność łagodzącą w przypadku praktyk zarzuconych Przedsiębiorcy w pkt II.1-II.3 sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał zaniechanie przez Przedsiębiorcę stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dniem 23 maja 2018 r.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK ustalił wysokość kary za stosowanie praktyk opisanych w punktach II.1-II.3 sentencji niniejszej decyzji na kwotę **500 zł (słownie: pięćset złotych)**, osobno za każdą z praktyk. Kwota każdej z ustalonych wyżej kar stanowi ok. [...] % średniego obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w latach 2016, 2017 i 2018 oraz stanowi

[...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 uokik.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V sentencji niniejszej decyzji.

Koszty postępowania (pkt VI sentencji decyzji)

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 uokik, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa 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.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I.1-2 oraz II.1-3 sentencji niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości **70 zł** (słownie: siedemdziesiąt złotych).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa **Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000** w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt VI sentencji niniejszej decyzji.

Pouczenia:

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik 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 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 1360, dalej jako „kpc”) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt VI sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479³² § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za

pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2018 r., poz. 300 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

*Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów*

Dyrektor Delegatury
w Łodzi

Otrzymuje:

[...]