PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie

RWA-61-11/05/MP

Warszawa, dn. 30 listopada 2005 r.

DECYZJA Nr RWA - 32/2005

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

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie Pana Tomasza Pieszko prowadzącego działalność gospodarczą w Warszawie pod nazwą TEKOMP, polegające na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej i pełnej informacji poprzez:

I. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez niepoinformowanie konsumentów o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 czerwca 2005 r.;**

II. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez niepoinformowanie konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 3 sierpnia 2005 r.;**

III. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez brak potwierdzenia na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia, informacji o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwościach świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od

umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14 czerwca 2005 r.;**

IV. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), poprzez nieokreślenie w „Regulaminie sprzedaży" trybu postępowania reklamacyjnego i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 3 sierpnia 2005 r.**

UZASADNIENIE

W ramach przeprowadzonej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kontroli witryn internetowych, za pośrednictwem których zawierane są z konsumentami umowy sprzedaży sprzętu i oprogramowania komputerowego, wnikliwej analizie poddana została treść zapisów zawartych na stronach internetowych przedsiębiorcy – Pana Tadeusza Pieszko prowadzącego działalność gospodarczą w Warszawie pod nazwą TEKOMP (dalej: TEKOMP lub Przedsiębiorca) – www.panasonic.totu.pl.

Dokonując analizy informacji zawartych na witrynie internetowej przedsiębiorcy, Prezes Urzędu miał w szczególności na względzie, iż umowy zawierane z konsumentami na odległość podlegają szczególnemu reżimowi prawnemu wynikającemu z ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.; dalej także: ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów) jak również z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.). Umowy zawierane bowiem z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności elektronicznego formularza zamówienia, podlegają szczególnej regulacji prawnej, gdy kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. Przedmiotem kontroli przeprowadzanej przez Prezesa Urzędu było również ustalenie, czy kierowana przez przedsiębiorcę do konsumentów oferta spełnia wymogi określone w przepisach ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.; dalej także: ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej).

W toku przeprowadzonej kontroli Prezes Urzędu ustalił, iż witryna internetowa, za pośrednictwem której TEKOMP prowadzi działalność gospodarczą, nie spełnia wymogów określonych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, jak również w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Konsument nie jest także informowany o przysługujących mu uprawnieniach wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, a również taki obowiązek wynika ze wskazanej ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 7 czerwca 2005 r. wszczęte zostało z urzędu – w imieniu Prezesa Urzędu – postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez TEKOMP praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez:

1) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na poinformowaniu konsumentów o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, co może stanowić naruszenie art. 23a ust.

2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

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

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu przedmiotowego postępowania z dnia 7 czerwca 2005 r. oraz wezwanie do przekazania informacji i dokumentów, TEKOMP w piśmie z dnia 15 czerwca 2005 r. poinformował, iż podjął działania mające na celu wyeliminowanie wskazanych przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości. W szczególności TEKOMP wskazał, iż opracowany został nowy *„Regulamin"* sklepu internetowego, w którym zawarte zostały postanowienia wskazujące konsumentowi organ, który zarejestrował działalność gospodarczą, miejsce i sposób składania reklamacji oraz tryb postępowania reklamacyjnego, jak również zapisy informujące o formie potwierdzenia przez TEKOMP warunków zawartej z konsumentem umowy. W ocenie TEKOMP, zmiany wprowadzone do *„Regulaminu"* pozwoliły wyeliminować wszelkie uchybienia, a tym samym dostosować witrynę internetową do wymogów sformułowanych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną

Ponieważ nie wszystkie wprowadzone przez TEKOMP zmiany czyniły – w ocenie Prezesa Urzędu – zadość wymaganiom wskazanym w ww. ustawach, Przedsiębiorcy zostało przestawione stanowisko Prezesa Urzędu wraz z wezwaniem do ustosunkowania się do niego (pismo z dnia 29 lipca 2005 r.).

W odpowiedzi na ww. wezwanie, TEKOMP wskazał, iż wprowadził kolejne zmiany w treści *„Regulaminu"*, co pozwoliło – w ocenie Przedsiębiorcy – na wyeliminowanie wskazanych przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości.

Prezes Urzędu uznając, iż wszystkie niezbędne dla rozstrzygnięcia sprawy kwestie zostały wyjaśnione, pismem z dnia 29 września 2005 r. poinformował stronę o zakończeniu postępowania dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami postępowania. Mimo stosownego zawiadomienia, TEKOMP nie skorzystał z uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy w wyznaczonym przez Prezesa Urzędu terminie.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Przedmiotem działalności gospodarczej prowadzonej w Warszawie przez Pana Tadeusza Pieszko pod nazwą TEKOMP jest świadczenie za pomocą witryny internetowej

www.panasonic.totu.pl usług sprzedaży m.in. sprzętu komputerowego. Działalność ta podlega reżimowi ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Analiza zawartych na stronach internetowych TEKOMP danych umożliwiających konsumentowi zapoznanie się z ofertą przedstawioną przez Przedsiębiorcę wykazała, iż witryna nie spełniała wymogów określonych w przywołanych powyżej ustawach. Przedsiębiorca nie wskazuje organu, który zarejestrował jego działalność, a także numeru, pod którym prowadzona przez TEKOMP działalność gospodarcza została zarejestrowana. W części zatytułowanej *„O sklepie”* wskazana została zamiast pełnej nazwy Przedsiębiorcy jedynie nazwa, pod którą Przedsiębiorca prowadzi w Warszawie działalność gospodarczą. Z kolei opracowany przez przedsiębiorcę link *„Reklamacje i zwroty”* zawiera jedynie informację, iż konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. TEKOMP nie wskazuje natomiast miejsca ani sposobu składania reklamacji, jak również nie informuje konsumenta o trybie postępowania reklamacyjnego. Przedsiębiorca wskazuje jedynie (link *„Warunki gwarancji i serwisu”*), iż oferowane przez niego produkty posiadają gwarancję. Tym samym, konsument jest poinformowany jedynie o prawach przysługujących mu z dokumentu gwarancyjnego załączonego do zakupionego towaru. Z kolei w *„Regulaminie sprzedaży”* TEKOMP wskazuje, iż *„warunkiem realizacji zamówienia jest podanie danych łącznie z numerem telefonu, ponieważ przyjęcie zamówienia do realizacji jest potwierdzane telefonicznie”*. Oznacza to, iż przedsiębiorca nie potwierdza konsumentowi na piśmie istotnych warunków świadczenia i jego przedmiotu.

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego, TEKOMP pismem z dnia 15 czerwca 2005 r. poinformował, iż w dniu 14 czerwca 2005 r. opracowany został nowy *„Regulamin”* sklepu, który, w ocenie przedsiębiorcy, czyni zadość wymogom wskazanym w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Przedsiębiorca wskazał, iż do *„Regulaminu”* wprowadzony został zapis (art. 1) o następującej treści: *„Sklep internetowy jest usługą firmy TEKOMP. Właścicielem sklepu jest TEKOMP Tomasz Pieszko z siedzibą w Warszawie przy ul. Szachowej 1. NIP: 952-000-41-21 Regon 010723200-00028, działającą na podstawie zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem BZ-D-XIV-6412-748/05 wydanego przez Delegaturę Biura Działalności Gospodarczej i Zezwoleń Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy dla dzielnicy Wesoła, tel.: (0-22) 512-82-76, fax: (0-22) 512-86-61. Adres poczty elektronicznej sklepu: biuro@totu.pl.”*.

Pismem z dnia 15 czerwca 2005 r. TEKOMP wskazał również, iż w art. 14 nowego *„Regulaminu”* zamieszczone zostało postanowienie informujące konsumenta, iż *„fakt złożenia przez Klienta zamówienia zostanie potwierdzony przez system automatycznie drogą elektroniczną a jego przyjęcie do realizacji zostanie potwierdzone telefonicznie przez pracownika realizującego zamówienie.* Przed wprowadzeniem przez TEKOMP przywołanej powyżej zmiany, witryna internetowa, za pośrednictwem której Przedsiębiorca prowadził sprzedaż nie zawierała wskazania, że TEKOMP potwierdza złożone przez konsumenta zamówienia (przedmiot zamówienia oraz warunki na jakich zostało ono zawarte). Przedsiębiorca pismem z dnia 15 czerwca 2005 r. poinformował również, iż do każdego zamówionego przez konsumenta towaru załączany jest, oprócz faktury, stosowany przez TEKOMP *„Regulamin”*, zawierający postanowienia wskazujące m.in. dane kontaktowe przedsiębiorcy wraz z określeniem organu, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy oraz numeru, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, zapisy informujące o zasadach zapłaty ceny, kosztach, terminie i sposobie dostawy zamówionego towaru, prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący oraz wskazujące miejsce i sposób składania

reklamacji. Należy wskazać, iż stosownie do zapisów art. 25 *„Regulaminu”, „do zamówionych produktów w oddzielnej kopercie dołączony będzie regulaminu sprzedaży”*.

W toku prowadzonego postępowania, TEKOMP pismem z dnia 5 sierpnia 2005 r. wskazał, iż w dniu 3 sierpnia 2005 r. wprowadzone zostały do *„Regulaminu”* dwa nowe postanowienia. Zgodnie z zapisami art. 27 *„Regulaminu”*, TEKOMP informuje konsumenta, iż przysługują mu – stosownie do uregulowań zawartych w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej – uprawnienia do żądania, w sytuacji gdy zakupiony towar jest niezgodny z umową, doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy (chyba, że naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów). TEKOMP informuje, iż obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, a w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia ciąży na sprzedawcy. Z kolei w myśl art. 28 *„Regulaminu”*, jeżeli TEKOMP nie ustosunkuje się do żądania konsumenta w terminie 14 dni, oznacza to, iż przedsiębiorca uznał żądanie za uzasadnione. Ponadto TEKOMP wskazał, iż jeżeli kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, konsument ma prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo może odstąpić od umowy (chyba że niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna). Konsument jest również informowany, iż traci uprawnienie do żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową, jeśli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności tego towaru z zawartą umową nie zawiadomi sprzedawcy, a w każdym przypadku uprawnienie to wygasa z upływem dwóch lat od wydania rzeczy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

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

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

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

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

Odnosząc powyższe uwagi do praktyk stosowanych przez TEKOMP, należy wskazać, że bezprawność podejmowanych przez Przedsiębiorcę działań wynika z niedostosowania witryny internetowej, za pośrednictwem której dochodzi do zawierania z konsumentami umów, do wymogów określonych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów, w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną jak również nieinformowanie konsumentów o przysługujących im na mocy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej uprawnieniach.

Mając powyższe na względzie Prezes Urzędu wskazuje, iż stosownie do zapisów zawartych w art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca zawierający z konsumentami umowy na odległość zobowiązany jest do poinformowania konsumenta przy użyciu środka porozumiewania się na odległość w szczególności o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany.

Należy podkreślić, iż szeroko ujęty w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązek informacyjny jest jednym z filarów ochronnego reżimu umowy zawieranej na odległość. Należy bowiem mieć na względzie, iż zasadą jest udzielanie informacji przez przedsiębiorcę w sposób nieprzymuszony, nie zaś tylko umożliwienie konsumentowi jej uzyskania, w razie inicjatywy konsumenta. Z tego też względu, w ocenie Prezesa Urzędu, nie stanowił należytego zabezpieczenia interesów konsumenta możliwość skontaktowania się z przedsiębiorcą pod wskazanym na stronach internetowych TEKOMP numerem infolinii w celu uzyskania informacji niedostępnych na stronach Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu ma również na względzie, iż stosownie do zapisów art. 9 ust. 1 ww. ustawy, propozycja zawarcia umowy jest momentem granicznym, oznaczeniem najpóźniejszego terminu, kiedy ma nastąpić udzielenie konsumentowi informacji.

Należy wskazać również, iż stosownie do zapisów art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca zobowiązany jest do wskazania konsumentowi miejsca i sposobu składania reklamacji. Niedopełnienie przez TEKOMP obowiązku poinformowania konsumenta o sposobie składania reklamacji spowodowało jednocześnie naruszenie ciążącego na Przedsiębiorcy obowiązku wskazanego w art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. W myśl bowiem powyższego przepisu, usługodawca, tj. m.in. osoba fizyczna, która prowadząc działalność zarobkową świadczy usługi drogą elektroniczną, zobowiązany jest do określenia w regulaminie świadczenia usług, w szczególności trybu postępowania reklamacyjnego. Prawo złożenia reklamacji służyć ma zapewnieniu możliwości wystąpienia nabywcy określonego towaru do sprzedawcy w przypadku, gdy zakupiony towar jest niezgodny z umową, w rozumieniu przepisów ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Niepoinformowanie o miejscu i sposobie składania reklamacji może powodować, że konsument nie wie, jakie czynności należy wykonać oraz gdzie należy się zwrócić, by wnoszona przez niego reklamacja została rozpatrzona. Pamiętać należy, iż stosownie do zapisów art. 8 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub

wymagają nadmiernych kosztów. Jeżeli kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Podkreślenia wymaga, iż kupujący traci uprawnienie do żądania doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową, jeśli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności tego towaru z zawartą umową nie zawiadomi sprzedawcy, a w każdym przypadku uprawnienie to wygasa z upływem dwóch lat od wydania rzeczy.

Ponieważ TEKOMP nie informuje o trybie postępowania reklamacyjnego, konsument nie jest w pełni świadomy swoich praw wynikających z zawartej z przedsiębiorcą umowy sprzedaży, co uznać można za praktykę godzącą w jego interesy. Przedsiębiorca informując, iż *„oferowane przez niego produkty posiadają gwarancję”*, wskazał konsumentowi jedynie na możliwość skorzystania z uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego. Przedsiębiorca nie informuje jednak, że gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza wskazanych powyżej uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.

Należy również podkreślić, iż TEKOMP nie potwierdzając konsumentowi na piśmie istotnych warunków świadczenia i jego przedmiotu, nie dopełnił ciążącego na nim z mocy art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązku potwierdzenia na piśmie, najpóźniej w chwili spełniania świadczenia, informacji o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy, dotyczących identyfikacji przedsiębiorcy, istotnych właściwości świadczenia i jego przedmiotu, ceny, zasad zapłaty ceny, kosztów, terminu i sposobu dostawy przedmiotu świadczenia, prawa odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminu, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, miejscu i sposobie składania reklamacji. Podkreślić jednak należy, iż konsument nie jest w ogóle informowany o pewnych wskazanych powyżej elementach oferty, trudno więc mówić o ich potwierdzeniu w chwili spełnienia świadczenia.

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

Prawo konsumenta do informacji, do uzyskania wiedzy o przedmiocie i warunkach transakcji (a nawet szerzej – o warunkach uczestnictwa na rynku), do uzyskania w ten sposób podstaw oceny sytuacji rynkowej i swobodnego podjęcia decyzji, a więc świadomego odgrywania na nim roli „biernego podmiotu ekonomicznego” – jest prawem zasadniczym konsumenta. Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących kontraktu, jego przedmiotu i treści, przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania, dotyczącego zarówno stadium przedkontraktowego, jak i wszelkich dalszych faz już istniejącego stosunku prawnego (por. E. Łętowska: *„Prawo umów konsumenckich”,* Wydawnictwo C.H. BECK 2002 r., s. 159 i n.). Z kolei Europejski Trybunał Sprawiedliwości w sprawie Spółki INNO (wyrok z dnia 7 marca 1990 r., C-362/88, Zb. Orz. I-667) stwierdził, że prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych.

Stwierdzenie przez Prezesa Urzędu stosowania praktyki, wymaga także wykazania, iż w wyniku jej stosowania przez przedsiębiorcę został naruszony zbiorowy interes

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

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

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego TEKOMP pismem z dnia 15 czerwca 2005 r. poinformował, iż w dniu 14 czerwca 2005 r. opracowany został nowy *„Regulamin”* sklepu. Przedsiębiorca wskazał, iż do *„Regulaminu”* wprowadzony został zapis informujący, iż „*Sklep internetowy jest usługą firmy TEKOMP. Właścicielem sklepu jest TEKOMP Tomasz Pieszko z siedzibą w Warszawie przy ul. Szachowej 1. NIP: 952-000-41-21 Regon 010723200-00028, działającą na podstawie zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem BZ-D-XIV-6412-748/05 wydanego przez Delegaturę Biura Działalności Gospodarczej i Zezwoleń Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy dla dzielnicy Wesoła, tel.: (0-22) 512-82-76, fax: (0-22) 512-86-61. Adres poczty elektronicznej sklepu: biuro@totu.pl.”.*

Mając na względzie, iż dodane przez TEKOMP do *„Regulaminu”* postanowienie sprawia, iż konsument jest poinformowany o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, Prezes Urzędu uznał, iż zarzucana TEKOMP **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów **została zaniechana w dniu 14 czerwca 2005 r.**

Ponadto, TEKOMP pismem z dnia 15 czerwca 2005 r. wskazał także, iż w art. 14 nowego *„Regulaminu”* zamieszczone zostało postanowienie informujące konsumenta, iż *„fakt złożenia przez Klienta zamówienia zostanie potwierdzony przez system automatycznie drogą elektroniczną a jego przyjęcie do realizacji zostanie potwierdzone telefonicznie przez pracownika realizującego zamówienie"*. TEKOMP poinformował również, iż do każdego zamówionego przez konsumenta produktu załączany jest, oprócz faktury, stosowany przez Przedsiębiorcę *„Regulamin”*, zawierający zapisy wskazujące m.in. dane kontaktowe przedsiębiorcy wraz z określeniem organu, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy oraz numeru, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, zapisy informujące o zasadach zapłaty ceny, kosztach, terminie i sposobie dostawy zamówionego towaru, prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący oraz wskazujące miejsce i sposób składania reklamacji. Z kolei art. 25 opracowanego przez TEKOMP *„Regulaminu”* wskazuje, iż TEKOMP dołącza w oddzielnej kopercie do produktów zamówionych przez klientów sklepu regulaminu sprzedaży.

W ocenie Prezesa Urzędu, zmiana wprowadzona przez TEKOMP sprawiała, iż Przedsiębiorca dopełnił ciążącego na nim z mocy art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązku i potwierdza konsumentowi na piśmie w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia informacje, o których mowa w art. 9 ust. 1 ww. ustawy. Mając powyższe na względzie Prezes Urzędu uznał, iż zarzucana TEKOMP praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów **została zaniechana w dniu 14 czerwca 2005 r.**

Jednocześnie jednak należy wskazać, iż zmiany wprowadzone przez TEKOMP w *„Regulaminie”* w zakresie poinformowania konsumentów o trybie postępowania reklamacyjnego nie czyniły zadość wymogom wskazanym w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów nakłada bowiem na przedsiębiorcę obowiązek poinformowania konsumenta o miejscu i sposobie reklamacji, przez którą należy rozumieć zarówno przysługujące konsumentowi uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego (jak zostało to wskazane w art. 25 opracowanego przez TEKOMP *„Regulaminu”*) jak również z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Analogicznie należy rozumieć nałożony na przedsiębiorcę obowiązek określenia w regulaminie trybu postępowania reklamacyjnego (art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną). W związku z powyższym, w ocenie Prezesa Urzędu, konsument powinien zostać poinformowany przez TEKOMP, iż przysługuje mu – stosownie do zapisów przywołanej powyżej ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej – uprawnienie do żądania, w sytuacji gdy zakupiony towar jest niezgodny z umową – doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. W opinii Prezesa Urzędu, TEKOMP powinien również poinformować konsumenta o trybie postępowania reklamacyjnego, o tym, co należy rozumieć pod pojęciem nieodpłatności naprawy i wymiany oraz wskazać, w jakim zakresie przysługuje konsumentowi zwrot poniesionych kosztów.

TEKOMP pismem z dnia 5 sierpnia 2005 r. poinformował Prezesa Urzędu, iż w dniu 3 sierpnia 2005 r. wprowadzone zostały do *„Regulaminu”* dwa nowe postanowienia. Stosownie do zapisów art. 27 *„Regulaminu”*, *„Zgodnie z ustawą z dn. 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianami Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.). Klientowi przysługują uprawnienia do żądania, w sytuacji gdy kupiony produkt jest niezgodny z umową doprowadzenia tego produktu do stanu*

zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy (chyba, że naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów). Obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego a w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia ciąży na sprzedawcy". Z kolei w myśl art. 28 *„Regulaminu", „W przypadku zaistnienia sytuacji gdzie zastosowanie będzie miał poprzedni paragraf p27. niniejszego regulaminu, iż w terminie 14 dni firma TEKOMP, prowadząca sklep internetowy, nie ustosunkuje się do żądania konsumenta, oznacza to, iż TEKOMP uznał żądanie za uzasadnione. Jeżeli kupujący nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny lub może odstąpić od umowy. Kupujący traci uprawnienia do żądania doprowadzenia produktu do stanu zgodnego z umową, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności tego produktu z zawartą umową nie zawiadomi sprzedawcy. W każdym przypadku uprawnienie to wygasa z upływem dwóch lat od wydania rzeczy"*.

Mając powyższe na względzie Prezes Urzędu uznał, iż wprowadzone przez TEKOMP zmiany w *„Regulaminie"* czynią zadość wymogom wskazanym w art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz w art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, **praktyki** naruszające zbiorowe interesy konsumentów zarzucane TEKOMP, polegające na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku poinformowania konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji jak również o trybie postępowania reklamacyjnego **zostały zaniechane w dniu 3 sierpnia 2005 r.**

Mając powyższe na względzie, orzeczono jak w sentencji.

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

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów

Otrzymuje:

Pan Tomasz Pieszko – TEKOMP
ul. Szachowa 1
04-894 Warszawa