



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

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

Wrocław, dnia 17.11. 2005 r.

RWR 61-38/05/JM

DECYZJA Nr 69/ 2005

I. Na podstawie art. 23e ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Barbarze Bartoszewicz i Magdalenie Boguwolskiej, prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą Firma Handlowa GALAXY s.c., ul. Gospody 5B /86, 80-344 Gdańsk,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się działanie ww. przedsiębiorców, prowadzących działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży przez internet sprzętu sportowego, **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazaną w art. 23a powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej www.sportowebuty.pl (poprzednio www.galaxy.iq.pl) poniższych danych:

1. brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy,
2. brak informacji, jeszcze przed zawarciem umowy, dotyczących kosztów i możliwości płatności,
3. brak informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki,
4. brak na witrynie sklepu internetowego informacji dotyczących terminu i kosztów dostawy
5. brak informacji, czy dane osobowe konsumenta będą przetwarzane i w jakim celu,
6. brak informacji dotyczących prawa odstąpienia od umowy,
7. brak informacji w jakim terminie może odstąpić od umowy,
8. brak informacji o sposobie składania reklamacji,
9. brak określenia sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
10. brak określenia terminu odpowiedzi na reklamację,
11. brak określenia w regulaminie rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną,
12. brak w regulaminie określenia warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,

- zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym,

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 25.09.2005 r.

II. Na podstawie art. 23 c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Barbarze Bartoszewicz i Magdalenie Boguwolskiej, prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą Firma Handlowa GALAXY s.c., ul. Gospody 5B/86, 80-344 Gdańsk,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się działanie ww. przedsiębiorców, **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazaną w art. 23a powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej www.sportowebuty.pl (poprzednio www.galaxy.iq.pl) poniższych danych:

1. brak pełnej nazwy przedsiębiorcy,
 2. brak oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą,
 3. brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta,
 4. brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy,
 5. brak określenia sposobu udostępniania konsumentowi treści zawartej umowy,
- i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

UZASADNIENIE

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

Analiza witryny internetowej www.galaxy.iq.pl (obecnie www.sportowebuty.pl), należących do Barbary Bartoszewicz i Magdaleny Boguwolskiej, prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą Firma Handlowa GALAXY s.c., ul. Gospody 5B 86, 80-344 Gdańsk, zwanych dalej „Przedsiębiorcą”, dała podstawę do podejrzenia, iż na jej stronach nie są zamieszczane wszystkie wymagane prawem informacje.

(Dowód: karta nr 6)

2. W związku z powyższym Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, postanowieniem nr 203/2005 z dnia 13 czerwca 2005 r., wszczął postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ustawy o ochronie (...), w związku z podejrzeniem naruszenia przez Barbarę Bartoszewicz i Magdalenę Boguwolską, prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą Firma Handlowa GALAXY s.c., ul. Gospody 5B/86, 80-344 Gdańsk, obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej,

prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie zamieszczenie na swojej stronie internetowej www.sportowebuty.pl (poprzednio www.galaxy.iq.pl) wymaganych prawem gwarancji ochronnych dla konsumentów, tj:

1. brak pełnej nazwy przedsiębiorcy,
2. brak informacji o numerze REGON przedsiębiorcy oraz oznaczenia organu, który zarejestrował działalność gospodarczą,
3. brak informacji, jeszcze przed zawarciem umowy, dotyczących kosztów i możliwości płatności,
4. brak informacji o pełnych kosztach obejmujących wszystkie składniki, w szczególności cła i podatki,
5. brak w witrynie sklepu internetowego informacji dotyczących terminu i kosztów dostawy
6. brak określenia terminu, jak długo wiąże oferta,
7. brak informacji, czy dane osobowe konsumenta będą przetwarzane i w jakim celu,
8. brak informacji dotyczących prawa odstąpienia od umowy,
9. brak informacji w jakim terminie może odstąpić od umowy,
10. brak informacji o sposobie składania reklamacji,
11. brak określenia sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
12. brak określenia terminu odpowiedzi na reklamację,
13. brak określenia zasad i sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy,
14. brak określenia sposobu udostępniania konsumentowi treści zawartej umowy,
15. brak określenia w regulaminie rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną,
16. brak w regulaminie określenia warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - o wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
 - o zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym.

(Dowód: karta nr 1)

3. Jednocześnie postanowieniem nr 204/2005 z dnia 13 czerwca 2005 r. w poczet dowodów niniejszej sprawy zaliczono informacje uzyskane przez Prezesa Urzędu w sprawach:

1. sygn. RWR 078-70/04/ZR tj. kartę „Badanie E-Comerce-Witryny Internetowe” wypełnioną przez badającego witryny www.galaxy.iq.pl,
2. sygn. RWR 402-22/04/JM tj. zaświadczenia o wpisie do ewidencji gospodarczej nr 100070 i 100071.

(Dowód: karta nr 2, 6, 11, 12)

4. Przedsiębiorca nie ustosunkował się do postawionych zarzutów. Podał jedynie, że dokonał zmian w witrynie, zamieszczając na niej gwarancje ochronne dla konsumentów.

(Dowód: karta nr 18)

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

1. Barbara Bartoszewicz i Magdalena Boguwolska zostały wpisane do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonych przez Prezydenta Miasta Gdańska pod numerami 100071 i 100070. Przedmiotem ich działania jest m.in. sprzedaż internetowa.

(Dowód: karta nr 11, 12)

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

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

(Dowód: karta nr 9a)

3. Zasady dokonywania przez konsumentów zakupów w sklepie internetowym przedsiębiorcy uregulowane są na stronach „Regulamin” i „Informacje o firmie”, zwanych dalej „regulaminem”.

(Dowód: karta nr 7-9a)

4. Prezes Urzędu w stosowanym przez przedsiębiorcę regulaminie dopatrywał się braku, wymaganych przez ustawodawcę, informacji i danych, wskazanych w osnowie decyzji, dotyczących prawa konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

(Dowód: karta nr 6-9a)

5. W trakcie trwania postępowania dowodowego przedsiębiorca podał, iż 25.09.2005 r. dokonywał zmian na stronie internetowej. Nie przesłał jednak wydruku nowego regulaminu.

(Dowód: karta nr 18, 25)

6. Prezes Urzędu, mając na uwadze powyższe oświadczenie przedsiębiorcy, w dniu 5 października 2005 r. przeanalizował ponownie treść regulaminu znajdującego się na stronach sklepu internetowego www.sportowebuty.pl stwierdzając, iż zostały do niego wpisane informacje uwzględniające zarzuty, postawione w postępowaniu o wszczęciu postępowania, w zakresie:

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji o numerze REGON przedsiębiorcy:

REGON: 191257311

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

PLATNOŚĆ

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

2. Możliwymi metodami płatności w sklepie internetowym www.sportowebuty.pl są: płatność gotówką przy osobistym odbiorze towaru, przelew bankowy, przekaz pocztowy, pobranie przy dostawie.

3. Metody płatności są podawane przez sprzedawcę przy każdym potwierdzeniu zamówienia.

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

Ceny znajdujące się w systemie są cenami detalicznymi i zawierają podatek VAT, cła i inne podatki.

- ad. zarzutu w sprawie braku na witrynie sklepu internetowego informacji dotyczących terminu i kosztów dostawy:

KOSZTY I TERMIN DOSTAWY

1. Koszt przesyłki przy wcześniejszej przedpłacie na konto wynosi:

- 6 zł - do 1 kg,
- 7 zł 1-2 kg
- 8 zł 2-5 kg
- 14 zł 5-10 kg

2. Koszt przesyłki przy wysyłce za zaliczeniem pocztowym należy w każdym przypadku powiększyć o 4 zł (np. 10 zł - do 1 kg)
 3. Wszystkie przesyłki do klienta dostarcza Poczta Polska.
 4. Termin dostawy znajdujący się w systemie przy każdym produkcie, jest terminem orientacyjnym. Dokładny termin dostawy określany jest przez sprzedającego indywidualnie w potwierdzeniu zamówienia.
 5. Termin dostawy zawarty w potwierdzeniu zamówienia musi być zachowany przez sprzedawcę.
 6. Termin dostawy może zostać przekroczony z powodów niezależnych od sprzedawcy. Sprzedawca ma obowiązek poinformować kupującego o takiej sytuacji.
 7. Jeśli termin dostawy został przekroczony z winy sprzedawcy kupujący ma prawo odmówić przyjęcia zamówionego produktu (po upływie 14 dni od daty złożenia zamówienia).
- ad. zarzutu w sprawie braku informacji, czy dane osobowe konsumenta będą przetwarzane i w jakim celu:

POUFNOŚĆ DANYCH I POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Przy składaniu zamówieniu dane kupującego są udostępniane sprzedawcy w celu realizacji zamówienia.
2. Sprzedawca może wykorzystywać otrzymane dane kupującego wyłącznie w celu realizacji zamówienia.
3. Sprzedawca ma obowiązek zachowanie poufności danych kupującego i zachowania największej staranności przy ich ochronie, zgodnie z wymogami Ustawy o Ochronie Danych Osobowych.

POLITYKA PRYWATNOŚCI

W pełni respektując prawo do prywatności i ochrony danych osobowych odwiedzających Serwis informujemy, że Państwa dane osobowe, przekazywane dobrowolnie w formularzach rejestracyjnych, przechowujemy i przetwarzamy w sposób zgodny z wymogami prawa polskiego, a w szczególności w zgodzie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. Nr 133, poz. 883 z późniejszymi zmianami). Zbiór zgromadzonych danych osobowych traktowany jest jako wydzielona baza, przechowywana w specjalnej strefie bezpieczeństwa, zapewniającej właściwą ochronę.

W celu lepszego dostosowywania treści i struktury Serwisu używamy, podobnie jak wielu innych, mechanizmu cookies. Informacje, które gromadzimy za pomocą cookies są niezbędne w momencie wykonywania zakupów w naszym sklepie, jednak w momencie składania zamówienia informacje te są usuwane. Informacje te są przechowywane z zachowaniem takich samych standardów bezpieczeństwa jak dane osobowe. Mając dostęp do Internetu mogą Państwo skorzystać z serwisów pozwalających na wyłączenie cookies. Tak zbierane informacje będą wykorzystywane w sposób nie naruszający prawa do prywatności. Funkcjonowanie cookies przyniesie korzyści w postaci lepszego dostosowania Serwisu do Państwa wymagań i potrzeb.

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji dotyczących prawa odstąpienia od umowy oraz o terminie, w jakim może tego dokonać:

Zgodnie z Ustawą z 2 marca 2000 roku "O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny" klient może zrezygnować z towaru kupionego w naszym sklepie bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od daty odebrania przesyłki.

- ad. zarzutu w sprawie braku informacji o sposobie składania reklamacji:

Reklamowane używane produkty prosimy o odsyłanie na adres, z którego zostały przysłane wraz z opisem reklamacji.

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia sposobu rozstrzygnięcia reklamacji:

Wszelkie reklamowane produkty z naszego sklepu poddajemy opinii biegłego rzeczoznawcy i w zależności od jego oceny towar jest albo wymieniony na nowy, albo naprawiany, albo zwracamy pieniądze na życzenie klienta, albo odesłany do klienta w nienaruszonym stanie jeżeli opinia mówi o uszkodzeniu mechanicznym lub nieprawidłowym użytkowaniu w zależności do przeznaczenia produktu.

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia terminu odpowiedzi na reklamację:

Klient zostanie poinformowany o decyzji rzeczoznawcy w ciągu 7 dni od daty otrzymania przesyłki przez F.H. Galaxy pisemnie oraz pocztą elektroniczną.

- ad. zarzutu w sprawie braku określenia w regulaminie rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną:

FIRMA HANDLOWA GALAXY jest właścicielem i twórcą sklepu sportowego www.sportowebuty.pl i świadczy usługi drogą elektroniczną w zakresie sprzedaży sprzętu sportowego, a w szczególności sprzedaży obuwia i odzieży sportowej.

- ad. zarzutu w sprawie braku w regulaminie określenia warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca:

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca: komputer klasy PC lub kompatybilny z przeglądarką internetową oraz z dostępem do internetu

- ad. zarzutu w sprawie braku w regulaminie określenia warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym:

F.H. GALAXY zakazuje dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym.

(Dowód: karta nr 19-22)

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

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

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

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

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

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

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

Ad. 1)

W pierwszej kolejności wskazać należy, iż cechą charakterystyczną opisanej procedury stosowanej przez przedsiębiorcę w sklepie internetowym (patrz pkt 2 i 3 ustalonego stanu faktycznego) jest brak jednoczesnej obecności stron przy zawieraniu umowy, wywołany okolicznością wykorzystania technik komunikowania się na odległość. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą, gdy adresat oferty złoży oferentowi (przedsiębiorcy), przy wykorzystaniu środka porozumiewania się na odległość jakim jest internet, oświadczenie woli o przyjęciu przedstawionej mu oferty. Oznacza to, że w tej sprawie mamy do czynienia ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną. Pod tym pojęciem, zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), zwanej dalej „ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną”, rozumie się „wykonywanie usługi, która następuje poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności obu stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne”.

Natomiast w myśl art. 6 ust. 1 *ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm., zwanej dalej „ustawą o prawach konsumentów”, umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej, w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), są umowami na odległość jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność.

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

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

8) miejscu i sposobie składania reklamacji (art. 9 ust. 1 pkt 10),
Przedsiębiorca jest obowiązany do potwierdzenia konsumentowi na piśmie powyższych informacji najpóźniej w momencie rozpoczęcia spełniania świadczenia (art. 9 ust.3). Zawarta pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem umowa powinna określać miejsce i sposób składania reklamacji, nie powodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta (art. 11 ust 2).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Naruszeniem **art. 9 ust. 3 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 1 ww. ustawy**, jest brak określenia zasad oraz sposobu utrwalania i zabezpieczania konsumentowi treści zawartej umowy, a także brak określenia sposobu udostępniania konsumentowi jej treści.

Brak określenia w regulaminie rodzaju i zakresu usług świadczonych drogą elektroniczną uchybia dyspozycji **art. 8 ust. 3 pkt 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną**.

Uchybieniem woli ustawodawcy, ujętej w **art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) i b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną**, jest brak określenia w regulaminie warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:

- wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
- zakazu dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym.

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

Tym samym spełniona została pierwsza z trzech ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu wskazanych

powyżej przepisów ustaw oraz rozporządzenia, co jednocześnie naruszyło obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

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

Ad 2)

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

Każdy konsument ma prawo sprawdzić wiarygodność i rzetelność przedsiębiorcy, u którego dokonuje zakupu i uiszcza zapłatę za towar. Brak na witrynie sklepu pełnej nazwy przedsiębiorcy, a także informacji o jego numerze REGON oraz o oznaczeniu organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, może mu to utrudniać. Podkreślić bowiem należy, iż podawanie przez przedsiębiorcę ww. danych stanowi regułę, na której opiera się praktyka obrotu gospodarczego oraz relacje przedsiębiorców z organami administracji publicznej i z sądami. Zatem zasada ta dotyczy również konsumentów korzystających z usług danego przedsiębiorcy.

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

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

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

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

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

Prawo odstąpienia od umowy jest głównym instrumentem ochronnym dla konsumenta zawierającego umowę na odległość. Umożliwia ono zwrot zakupionego towaru bez żadnych negatywnych dla niego skutków. Ma to istotne znaczenie w związku z faktem, iż w przypadku umów zawieranych bez jednoczesnej obecności obu stron znacznie ograniczona została możliwość zapoznania się konsumenta z przedmiotem świadczenia. Nieumieszczenie na stronie internetowej zapisu o przysługującym konsumentowi prawie do odstąpienia od umowy oraz o terminie, w jakim może tego dokonać, godzi bezpośrednio w jego interes ekonomiczny, gdyż nie znając przysługujących mu uprawnień, nie może z nich skorzystać. W konsekwencji może zapłacić za towar niespełniający jego oczekiwań, z zakupu którego mógłby zrezygnować w przypadku, gdyby posiadał powyższe informacje.

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

Konsument, dokonując zamówienia określonego towaru z oferty, przedstawionej na witrynie internetowej, zawiera z przedsiębiorcą umowę kupna-sprzedaży tego towaru oraz dostarczenia go na wskazany przez siebie adres. Dlatego też, dla potwierdzenia wszelkich warunków na jakich ww. czynności mają być wykonywane oraz praw i obowiązków obu stron tej umowy, niezbędnym jest określenie zasad i sposobu utrwalania, zabezpieczania oraz udostępniania konsumentowi jej treści. Ma to także istotne znaczenie dla konsumenta przy dochodzeniu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez przedsiębiorcę. Dlatego też w regulaminie winien być jasno określony sposób udostępnienia konsumentowi treści zawartej pomiędzy nim a przedsiębiorcą umowy np. umowa w formie pisemnej zostanie przesłana wraz z zamówionym towarem; treść umowy z określoną datą jej zawarcia zostanie przesłana w formie elektronicznej na adres konsumenta; umowa będzie zawarta przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. Nr 130, poz. 1450). Można także stworzyć odrębny link w celu umożliwienia konsumentowi wydrukowania treści umowy wraz z datą jej zawarcia.

Przedsiębiorca prowadzący sklep internetowy ma obowiązek wskazać zarówno rodzaj, jak też i zakres swoich usług. Taka informacja jest niezbędna, aby konsument wiedział, czy znajdzie na witrynie sklepu interesujące go towary, czy też straci jedynie czas i pieniądze (koszt połączenia internetowego) szukając produktów, których w sprzedaży nie ma.

Sprzedawca winien podać minimalne parametry (niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym sam się posługuje), jakie musi posiadać sprzęt komputerowy konsumenta, aby bez problemów mógł on dokonać zamówienia. Zatem konsument, otwierając stronę internetową, powinien od razu uzyskać informację, czy przy użyciu posiadanego przez siebie komputera, bez żadnych przeszkód, będzie mógł „poruszać się” po sklepie oraz dokonywać zakupów.

Konsumenta, korzystającego z usług sklepów internetowych, obowiązuje ustawowy zakaz dostarczania na jego witrynę treści o charakterze bezprawnym. Zgodnie zaś z

wolą ustawodawcy to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek poinformowania go o powyższym. Brak wiedzy na ten temat może skutkować tym, iż nieświadomy konsument może przesłać na stronę materiały, których dostarczanie jest zagrożone karą. Pośrednio, zamieszczenie odpowiedniego zapisu zakazującego konsumentowi ww. działań leży także w interesie przedsiębiorcy, który ponosi odpowiedzialność za wszystkie informacje zawarte na jego stronie internetowej.

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

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

Ad 3)

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

Omówione działania przedsiębiorcy dotyczyły niewątpliwie zbiorowego interesu konsumentów, tj. wszystkich konsumentów, którzy dokonywali lub będą dokonywać, za pośrednictwem strony www.sportowebuty.pl, zakupów w jego sklepach internetowych.

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

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

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

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

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

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu stwierdził, iż powyższe praktyki, opisane w pkt I osnowy decyzji, miały charakter czasowy, a ich stosowanie zostało zaniechane z dniem wprowadzenia nowego regulaminu tj. z dniem 25.09.2005 r. (pismo przedsiębiorcy z

dnia 2.11.2005 r. [data wpływu]– karta nr 25 oraz kontrola witryny dokonana przez Prezesa Urzędu – por. pkt 6 stanu faktycznego decyzji).

Natomiast w zakresie praktyki wskazanej w pkt II osnovy decyzji Prezes Urzędu nakazał, zgodnie z treścią przepisu art. 23 c ust.1 *ustawy o ochronie (...)*, zaniechanie jej stosowania. W celu wykonania tej części decyzji przedsiębiorca zobowiązany jest do zamieszczenia na witrynie swojego sklepu internetowego www.sportowebuty.pl, na stronie „Regulamin” wszystkich prawem wymaganych informacji, opisanych w ww. pkt II oraz uzasadnieniu.

Wobec powyższego orzeczono, jak na wstępie.

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

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

Otrzymują:

Firma Handlowa GALAXY s.c.
Barbara Bartoszewicz
Ul.Gospody 5B /86
80-344 Gdańsk

Firma Handlowa GALAXY s.c.
Magdalena Boguwolska
Ul.Gospody 5B/ 86
80-344 Gdańsk