



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU**

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

RPZ- 61/22/05/KO/

Poznań, dnia 21 grudnia 2005 r.

DECYZJA Nr RPZ 37/2005

Na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity - Dz. U. z 2003r., 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, że:**

działania Pol – Euro – Business S.A. z siedzibą w Poznaniu, polegające na niestosowaniu przez przedsiębiorcę norm prawnych chroniących konsumentów wynikających z ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), poprzez niespełnienie obowiązku informowania konsumentów najpóźniej w chwili złożenia im propozycji zawarcia umowy o:

- adresie siedziby przedsiębiorcy (art. 5 ust. 1 i 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów),
- organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy (art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów),
- cenie oraz zasadach zapłaty (art. 9 ust. 1 pkt 3 i 4 ww. ustawy),
- kosztach oraz terminach dostawy (art. 9 ust. 1 pkt 5 ww. ustawy),
- prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni (art. 9 ust. 1 pkt 6 ww. ustawy),
- w jakim terminie oferta lub informacja o cenie albo wynagrodzeniu mają charakter wiążący (art. 9 ust. 1 pkt 8 ww. ustawy)

– miejscu i sposobie składania reklamacji (art. 9 ust. 1 pkt 10 oraz art. 11 ust. 2 ww. ustawy),
oraz niezamieszczenie na stronie internetowej regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, który zawierałby informacje wskazane w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną

stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 2 ustawy, polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji i **nakazuje się zaniechania ich stosowania**.

Uzasadnienie

Pol-Euro-Business S.A. (dalej: Przedsiębiorca) prowadzi działalność wydawniczą oraz dystrybucyjną wydawanych przez siebie publikacji książkowych i elektronicznych. Dystrybucja odbywa się m. in. poprzez witrynę internetową o adresie <http://w3.pol-euro.pl/>.

Zasadą funkcjonowania Przedsiębiorcy w ramach w/w działalności było składanie oferty zawarcia umowy sprzedaży drogą elektroniczną i przyjmowanie zamówień na konkretne towary drogą elektroniczną.

Umowy zawierane bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość, podlegają reżimowi 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.) zwanej dalej ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204).

Dnia 16 listopada 2005 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu, na podstawie art. 44 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, postępowanie w sprawie stosowania przez Pol-Euro praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Przedsiębiorca nie zamieścił na swojej stronie regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, który zgodnie z art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną powinien zawierać rodzaje i zakres świadczonych usług, warunki świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

Pol-Euro nie podaje na swojej stronie adresu siedziby stwierdzając, iż jest obecnie w trakcie zmiany siedziby i jako kontakt podaje nr telefonu oraz adres e-mail. Na stronie Pol-Euro brakuje również informacji na temat organu, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy.

Informacje dotyczące ceny są niejasne i mogą wprowadzać w błąd – na podstronach te same produkty są oznaczone różnymi cenami. Co znamienne cena podana w samym formularzu zamówienia jest niższa niż w innych miejscach witryny. Na stronie nie ma również podanego terminu obowiązywania oferty.

Na stronie brak jest informacji dotyczących wysokości opłat za przesyłkę (przy zamówieniu zaznaczono jedynie, że cena ta jest doliczana do ceny zamówienia), a także terminu w jakim zamówienie jest realizowane.

Przedsiębiorca nie podaje również informacji dotyczących prawa konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia realizacji zamówienia oraz miejsca i sposobu składania reklamacji.

W piśmie z dnia 28 listopada 2005 r. Przedsiębiorca podniósł, iż kontrola Urzędu zbiegła się z okresem przebudowy witryny internetowej i że wskazane przez Urząd wymogi

formalne prowadzenia witryn internetowych zostały przez Pol-Euro uwzględnione. Przedsiębiorca podkreślił, iż prace nad stroną wciąż trwają.

W dniu 7 grudnia 2005 roku na podstawie art. 292 k.p.c. w zw. z art. 81 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dokonano oględzin witryny internetowej <http://w3.pol-euro.pl/> i ustalono, iż Przedsiębiorca nie zastosował się do wskazań Urzędu. Na stronie wciąż nie ma wymaganego regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, ani pozostałych wymaganych przepisami ustaw informacji.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), pismem z dnia 7 listopada 2005r. Przedsiębiorca został poinformowany o możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym zgromadzonym w aktach sprawy. W wyznaczonym terminie Przedsiębiorca nie skorzystał z w/w uprawnienia.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga więc spełnienia dwóch przesłanek:

- bezprawności działania oraz
- naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Bezprawność, do której odwołuje się ustawodawca, oznacza sprzeczność z prawem, a także z zasadami współżycia społecznego oraz z dobrymi obyczajami. Stanowisko takie znajduje oparcie w uzasadnieniu projektu rządowego ustawy nowelizacyjnej z dnia 5 lipca 2002 r. (Dz. U. nr 129, poz. 1102), która wprowadziła do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z którym „same przepisy art. 23a – 23d ustawy nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.”

W art. 23a ust. 2 ww. ustawy zamieszczono przykładowe wyliczenia praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten wymienia między innymi czyny nieuczciwej konkurencji, stosowanie klauzul wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz naruszenie prawa konsumenta do uzyskania rzetelnej i wyczerpującej informacji.

W odniesieniu do działań Pol-Euro, polegających na obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, ich bezprawność można wywieść zarówno z przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, jak i z zasad współżycia społecznego oraz z dobrych obyczajów obowiązujących przedsiębiorcę w obrocie konsumenckim.

Szeroko ujęty obowiązek informacyjny jest jednym z filarów ochronnego reżimu umowy zawieranej na odległość. Zasadą jest udzielanie informacji przez przedsiębiorcę w sposób nieprzymuszony, samorzutnie; nie zaś tylko umożliwienie konsumentowi jej uzyskania, w razie inicjatywy konsumenta¹. Udzielenie informacji, o których mowa w art. 9

¹ E. Łętowska, *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz*, wyd. C.H. Beck, Warszawa 2001, str. 57.

ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, musi nastąpić najpóźniej w momencie złożenia propozycji zawarcia umowy. W przypadku sprzedaży internetowej następuje to przez podanie tych informacji w witrynie internetowej, w taki sposób, aby każdy konsument mógł się z nimi zapoznać, są bowiem one integralną częścią informacji handlowej *sensu stricto* albo samej oferty.

Przedsiębiorca nie podaje na stronie adresu swojej siedziby. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w tym przypadku jest oczywiste, gdyż pozostaje w sprzeczności z art. 5 ust. 1 i 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Brak tych informacji może uniemożliwiać, a już z pewnością znacznie utrudniać konsumentom realizację ich praw, związanych na przykład z wnoszeniem przeciwko Przedsiębiorcy pozwu. W takiej sytuacji konieczne jest bowiem prawidłowe oznaczenie pozwanego i jego adresu.

Z kolei brak informacji o organie, który zarejestrował działalność Przedsiębiorcy narusza art. art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Brak tej informacji uniemożliwia konsumentom uzyskanie pełnej informacji o Przedsiębiorcy i jego działalności, w tym o jego adresie czy sytuacji prawnej.

Błędne oznaczenie cen produktów (różnice w cenach na podstronach i na formularzu zamówienia) wprowadza konsumentów w błąd co do właściwej ceny oferowanego towaru. Prezes Urzędu stoi na stanowisku, iż powyższe działania należy uznać za naruszające interesy konsumentów, gdyż informacje powinny być przez Przedsiębiorcę formułowane jednoznacznie, w sposób zrozumiały i łatwy do odczytania. Podobny skutek ma brak informacji o kosztach przesyłki. Stwierdzenie, że do ceny zamówionego towaru doliczane są koszty opakowania i przesyłki jest niewystarczający i uniemożliwia konsumentom pozyskanie pełnej wiedzy na temat całkowitych kosztów realizowanego zamówienia. Brak w witrynie Przedsiębiorcy ww. informacji jest niezgodny z art. 9 ust. 3, 4 i 5 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Na stronie internetowej Przedsiębiorcy stwierdzono również brak jednoznacznej informacji o prawie do bezwarunkowego odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. Stan ten stanowił naruszenie art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, zgodnie z którego treścią konsument winien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, bez podania przyczyn tego odstąpienia. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów było w tym wypadku oczywiste, gdyż nie byli oni w sposób należyty informowani o zasadach realizacji zagwarantowanego im przez prawo, uprawnienia do odstąpienia od umowy kupna - sprzedaży towaru, którego cech oraz faktycznej jakości nie mieli możliwości ocenić w momencie jej zawierania.

Przedsiębiorca nie informował ponadto konsumentów o terminie w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący. Z uwagi na treść art. 9 ust. 1 pkt 8 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów działanie takie należało uznać za niezgodne z prawem. Również w tym przypadku naruszenie zbiorowych interesów konsumentów było niewątpliwe, gdyż nie byli oni w sposób należyty informowani o okresie, w którym oferta oraz informacja o cenie utrzymują wiążący charakter, co utrudniało im podjęcie racjonalnej decyzji co do dokonania zakupu.

Przedsiębiorca nie wskazywał także na miejsce i sposób składania reklamacji oraz tryb postępowania reklamacyjnego co było niezgodne z przepisami art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o

ochronie niektórych praw konsumentów oraz art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Naruszało to zbiorowe interesy konsumentów, gdyż nie byli oni w sposób należyty informowani o zasadach realizacji ustawowo zagwarantowanych im uprawnień.

Na stronie internetowej Przedsiębiorcy nie było również regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną. Bezprawność działania Przedsiębiorcy polegała w tym wypadku na naruszeniu dyspozycji art. 8 ust.1 pkt 1 i 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, zgodnie z którym usługodawca powinien określić regulamin i nieodpłatnie udostępnić go usługobiorcy przed zawarciem umowy. Naruszenie interesów konsumentów było w tym wypadku bezsporne, ponieważ nie byli oni należycie informowani o sposobie świadczenia usług drogą elektroniczną.

Wszystkie powyższe działania godzą w interes konsumentów, gdyż pozbawiają konsumentów prawa do pełnej informacji dotyczącej Przedsiębiorcy, sposobu jego działania, przedstawionej oferty. W ten sposób konsumenci mają utrudnione lub wręcz uniemożliwione podjęcie świadomej i racjonalnej decyzji dotyczącej zakupu produktów oferowanych przez Przedsiębiorcę. Co więcej, brak informacji o prawie do odstąpienia od umowy i reklamacji powoduje, iż konsumenci nie są świadomi tych praw i warunków ich realizacji, a tym samym nie mogą wykonywać ich skutecznie.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowych interesów konsumentów”. Wskazuje jedynie, iż nie można ich utożsamiać z sumą 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 często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw bliżej nieokreślonej liczby konsumentów, zarówno tych, którzy już zawarli umowę z Pol-Euro, jak i jego potencjalnych klientów. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter indywidualny, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami kręgu klientów zarówno obecnych, jak i przyszłych.

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe działanie należy kwalifikować jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na naruszaniu przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

W związku ze spełnieniem obu przesłanek, należy zachowanie Przedsiębiorcy uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono, jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch

tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Poznaniu
Edward Stawicki