



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
W WARSZAWIE**

RWA-61-9/05/MP

Warszawa, dn. 4 stycznia 2006 r.

DECYZJA Nr RWA – 1/2006

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 Ryszarda Gorzelaka prowadzącego działalność gospodarczą w Gdańsku pod nazwą KOMPSEWER, polegające na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej 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 6 czerwca 2005 r.**
- II. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 6 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 prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 czerwca 2005 r.**
- III. 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 10 czerwca 2005 r.**

- IV. 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 15 października 2005 r.**
- V. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), poprzez brak określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 czerwca 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 Ryszarda Gorzelaka prowadzącego działalność gospodarczą w Gdańsku pod nazwą KOMPSEWER (dalej: KOMPSEWER lub Przedsiębiorca) – www.uno.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 KOMPSEWER 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 27 maja 2005 r. wszczęte zostało z urzędu – w imieniu Prezesa Urzędu – postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez KOMPSEWER 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 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na poinformowaniu konsumentów o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, 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. 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 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. 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;
- 5) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, polegającego na określeniu regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną, 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 27 maja 2005 r. oraz wezwaniu do przekazania informacji i dokumentów, KOMPSEWER w piśmie z dnia 8 czerwca 2005 r. poinformował, iż podjął działania mające na celu wyeliminowanie wskazanych przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości. Przedsiębiorca wskazał, iż wszystkie braki zostały uzupełnione w dniu 6 czerwca 2005 r. KOMPSEWER wskazał, iż opracował „Regulamin zakupów”, do którego wprowadzone zostały postanowienia informujące konsumenta o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą Przedsiębiorcy, numerze, pod którym działalność gospodarcza została zarejestrowana, o prawie odstąpienia od umowy, miejscu i sposobie składania reklamacji, jak również zapisy informujące konsumenta o potwierdzaniu przez KOMPSEWER warunków zawartej z konsumentem umowy. W ocenie Przedsiębiorcy, wprowadzone przez niego zmiany 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 KOMPSEWER zmiany czyniły – w ocenie Prezesa Urzędu – zadość wymaganiom wskazanym w ww. ustawach, Przedsiębiorcy zostało przedstawione stanowisko Prezesa Urzędu wraz z wezwaniem do ustosunkowania się do niego (pismo z dnia 29 lipca 2005 r.).

W odpowiedzi na ww. wezwanie, KOMPSEWER wskazał, iż wprowadził kolejne zmiany w treści „Regulaminu”, co pozwoliło – w ocenie Przedsiębiorcy – na wyeliminowanie wskazanych przez Prezesa Urzędu uchybień.

Prezes Urzędu uznając, iż wszystkie niezbędne dla rozstrzygnięcia sprawy kwestie zostały wyjaśnione, pismem z dnia 19 października 2005 r. poinformował stronę o zakończeniu postępowania dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami postępowania. Mimo stosownego zawiadomienia, KOMPSEWER 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 Gdańsku przez Pana Ryszarda Gorzelaka pod nazwą KOMPSEWER jest świadczenie za pomocą witryny internetowej www.uno.pl usług sprzedaży m.in. sprzętu i oprogramowania komputerowego. Działalność prowadzona przez Przedsiębiorcę podlega więc reżimowi ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Analiza zawartych na stronach internetowych KOMPSEWER danych umożliwiających konsumentowi zapoznanie się z ofertą przedstawioną przez Przedsiębiorcę wykazała, iż witryna nie spełnia wymogów określonych w przywołanych powyżej ustawach. Przedsiębiorca nie wskazuje organu, który zarejestrował jego działalność, a także numeru, pod którym prowadzona przez KOMPSEWER działalność gospodarcza została zarejestrowana.

KOMPSEWER nie informuje również konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy. Strony internetowe Przedsiębiorcy nie zawierają żadnych uregulowań wskazujących konsumentowi miejsce oraz sposób składania reklamacji. KOMPSEWER wskazał jedynie, iż „większość towarów objęta jest roczną gwarancją producenta”, a więc zawiera wyłącznie uregulowania dotyczące zasad korzystania przez konsumenta z uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego. Przedsiębiorca nie informuje również, czy potwierdza na piśmie istotne warunki świadczenia oraz jego przedmiot. Należy również wskazać, iż KOMPSEWER nie opracował regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną. Witryna internetowa Przedsiębiorcy zawiera jedynie link „Najczęściej zadawane pytania” wskazujący m.in. dane kontaktowe Przedsiębiorcy (*Jaki jest adres firmy?*, *Jaki jest numer konta bankowego firmy?*), termin i koszty dostarczania zamówionego towaru, sposoby płatności (*Jaki jest termin dostawy towarów?*, *Ile wynosi koszt przesyłki towaru?*, *W jaki sposób zapłacę za moje zamówienie?*, *Na czym polega płatność – pobranie pocztowe / karta płatnicza / przelew bankowy?*, *Podczas wizyty kuriera nie było mnie w domu. Gdzie powinienem odebrać towar?*), czy informujące konsumenta, iż wszystkie towary oferowane przez KOMPSEWER objęte są gwarancją (*Czy wszystkie towary objęte są gwarancją?*).

W toku prowadzonego postępowania, KOMPSEWER pismem z dnia 8 czerwca 2005 r. poinformował, iż opracowany został „Regulamin sklepu”, który – w ocenie Przedsiębiorcy – czyni zadość wymogom wskazanym w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną. KOMPSEWER wskazał, iż do „Regulaminu” wprowadzony został m.in. zapis wskazujący, iż „Sklep internetowy, działający pod adresem www.uno.pl,

prowadzony jest przez firmę KOMPSEWER Ryszard Gorzelak, wpisaną w ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Gdańska pod nr 63952, będącą zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług, któremu nadano NIP: 583-137-59-98. Firma KOMPSEWER Ryszard Gorzelak prowadzi działalność przy ul. Strzelców Karpackich 2, 80-041 Gdańsk”.

KOMPSEWER wskazał również, iż w „Regulaminie” zamieszczone zostało postanowienie informujące konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zawartej za pośrednictwem witryny internetowej Przedsiębiorcy. Zgodnie z treścią przywołanego uregulowania, „Zgodnie z ustawą z 2 marca 2000 roku „O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny”, klient może zwrócić kupiony towar bez podania przyczyny w ciągu 10 dni od daty odbioru przesyłki. Jest to możliwe tylko wówczas, gdy towar nie był używany, ani nie został w żaden sposób zniszczony i musi być zwrócony w oryginalnym fabrycznym opakowaniu. Oprogramowanie musi być zwracane w oryginalnym, nienaruszonym opakowaniu. O zwrocie towaru sprzedawca musi być poinformowany w ciągu 10 dni od daty odebrania przesyłki w formie pisemnej. Sklep gwarantuje zwrot kwoty równej cenie towaru z wyłączeniem kosztów przesyłki w obie strony. Pieniądze zostaną zwrócone w ciągu 5 dni roboczych przelewem bankowym na konto wskazane przez klienta lub przekazem pocztowym pod adresem wskazanym w zamówieniu” (obecnie art. 12 „Regulaminu”).

Z ustaleń przeprowadzonych w toku postępowania administracyjnego wynika, iż zmiany o których mowa powyżej wprowadzone zostały przez KOMPSEWER na stronach internetowych w dniu 6 czerwca 2005 r. (pismo Przedsiębiorcy z dnia 17 października 2005 r.).

Pismem z dnia 12 sierpnia 2005 r. KOMPSEWER wskazał, iż do „Regulaminu” wprowadzone zostały uregulowania informujące konsumenta o miejscu i sposobie składania reklamacji a także o trybie postępowania reklamacyjnego, w sytuacji, gdy zakupiony w sklepie internetowym towar jest niezgodny z zawartą z Przedsiębiorcą umową. Przed wprowadzeniem przez KOMPSEWER zmian w tym zakresie, „Regulamin” zawierał zapis, zgodnie z którym „Ewentualne wady lub uszkodzenia sprzętu objęte gwarancją będą usunięte bezpłatnie w terminie 14 dni roboczych (w uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu do 21 dni roboczych). Reklamacje towarów posiadających karty gwarancyjne producentów należy składać w sposób wskazany w karcie. Na pozostałe towary w sprawie reklamacji należy kontaktować się z firmą Kompserwer na adres e-mail (...) lub telefonicznie (..) i po uzgodnieniu wysłać towar Poczta Polska na adres firmy KOMPSEWER (...). Koszt przesyłki zostanie zwrócony natychmiast po rozparzeniu reklamacji”. Zmiany wprowadzone przez KOMPSEWER polegają na wprowadzeniu do „Regulaminu” zapisu informującego konsumenta o przysługującym mu uprawnieniu – w sytuacji, gdy zakupiony towar jest niezgodny z umową – do żądania „doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Reklamacje należy składać w formie pisemnej po uprzednim skontaktowaniu się z firmą Kompserwer na adres e-mail (...) lub telefonicznie (...). Naprawy i wymiany dokonywane są nieodpłatnie (zapewniamy zwrot kosztów poniesionych przez kupującego związanych z demontażem, dostarczeniem, robocizną, materiałami oraz ponownym zamontowaniem i uruchomieniem). 14 dni jest terminem wiążącym na ustosunkowanie się do żądania kupującego i nie dokonanie tego oznacza uznanie żądania za uzasadnione. Jeśli zaistniały okoliczności, w których kupujący nie może żądać naprawy lub wymiany albo sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa lub 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 traci uprawnienia do żądania doprowadzenia towaru do zgodności z umową, jeśli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności tego towaru z zawartą umową nie zawiadomi firmy Kompserwer, a w każdym przypadku uprawnienie wygasa z upływem dwóch lat od wydania rzeczy” (art. 10 „Regulaminu”).

Pismem z dnia 17 października 2005 r. KOMPSEWER poinformował, iż ww. zmiany wprowadzone zostały w dniu 10 sierpnia 2005 r.

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego, Przedsiębiorca wprowadził w dniu 15 października 2005 r. do „Regulaminu” kolejne zmiany. W myśl art. 1 „Regulaminu”, „Zamówienia są przyjmowane przez strony www.uno.pl. Po złożeniu zamówienia klient otrzymuje e-mailem informację o jego otrzymaniu przez sklep oraz prośbę o potwierdzenie zamówienia. Jednocześnie jest informowany, że do przesyłki załączony będzie regulamin zakupów w sklepie internetowym” (pismo Przedsiębiorcy z dnia 17 października 2005 r.). Pierwotna wersja „Regulaminu” zawierała jedynie uregulowanie informujące konsumenta, iż otrzyma on na wskazany adres poczty elektronicznej potwierdzenie złożenia zamówienia.

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 ustaw 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 KOMPSEWER, 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 stanowi należytego zabezpieczenia interesów konsumenta możliwość skontaktowania się z Przedsiębiorcą za pomocą linku „Zadaj pytanie”, w celu uzyskania informacji niedostępnych na stronach KOMPSEWERA. 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.

Przedsiębiorca nie wskazując, iż konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od dnia otrzymania przesyłki nie dopełnił obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. W myśl przywołanego uregulowania, konsument powinien zostać poinformowany, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni, ze wskazaniem wyjątków, o których mowa w art. 10 ust. 3 ww. ustawy. Mając powyższe na względzie, KOMPSEWER powinien poinformować konsumenta o możliwości odstąpienia od umowy (bez podania przyczyny), poprzez złożenie pisemnego oświadczenia oraz wysłanie go Przedsiębiorcy przed upływem 10 dni od dnia otrzymania przesyłki z zamówionym towarem. KOMPSEWER powinien również wskazać konsumentowi, stosownie do uregulowań zawartych w art. 10 ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, iż prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi, jeżeli usunie on oryginalne opakowanie z nagrania zapisanego na nośnikach programów komputerowych.

Prezes Urzędu wskazuje, iż stosownie do zapisów zawartych w art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, przedsiębiorca zobowiązany jest do wskazania konsumentowi miejsca i sposobu składania reklamacji, przez którą należy rozumieć nie tylko przysługujące konsumentowi uprawnienia wynikające z dokumentu gwarancyjnego ale również prawa wynikające z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Prawo złożenia reklamacji służyć ma bowiem również zapewnieniu możliwości wystąpienia nabywcy określonego towaru do sprzedawcy w przypadku, gdy zakupiony towar jest niezgodny z umową. 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.

Przedsiębiorca informując, iż oferowane przez niego produkty objęte są gwarancją, wskazał konsumentowi jedynie na możliwość skorzystania z uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego. KOMPSEWER nie informował 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 Przedsiębiorca 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.

Prezes Urzędu podkreśla, 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 stanowiło należytego zabezpieczenia interesów konsumenta możliwość skontaktowania się telefonicznie lub za pośrednictwem witryny internetowej z Przedsiębiorcą w celu uzyskania informacji niedostępnych na stronach internetowych KOMPSEWERA. 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.

Z kolei niedopełnienie obowiązku opracowania regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną stanowi naruszenie przez KOMPSEWER obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zgodnie z treścią przywołanego postanowienia, usługodawca, tj. m.in. osoba fizyczna, która prowadząc działalność zarobkową świadczy usługi drogą elektroniczną, zobowiązany jest do określenia regulaminu świadczenia usług.

Bezprawność działania Przedsiębiorcy jest, co wykazano powyżej, wyprowadzona z naruszenia przez KOMPSEWER zapisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w konsekwencji czego

Przedsiębiorca naruszył ciężący 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 KOMPSEWER pismem z dnia 8 czerwca 2005 r. poinformował, iż wprowadził w wyglądzie i zawartości stron internetowych zmiany, które – w ocenie Przedsiębiorcy – pozwoliły dostosować witrynę www.uno.pl do wymogów wskazanych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

KOMPSEWER uznał za zasadne opracowanie regulaminu świadczenia usług i zamieścił na stronach internetowych „Regulamin sklepu”. Z pisma Przedsiębiorcy z dnia 17 października 2005 r. wynika, iż „Regulamin” został wprowadzony na strony internetowe www.uno.pl w dniu 6 czerwca 2005 r.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, iż zarzucana KOMPSEWEROWI **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegająca na niedopełnieniu przez przedsiębiorcę obowiązku określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną **została zaniechana w dniu 6 czerwca 2005 r.**

KOMPSEWER wskazał również, iż do „Regulaminu” wprowadzony został zapis informujący konsumenta, iż „Sklep internetowy, działający pod adresem www.uno.pl, prowadzony jest przez firmę KOMPSEWER Ryszard Gorzelak, wpisaną w ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Gdańska pod nr 63952, będącą zarejestrowanym podatnikiem podatku od towarów i usług, któremu nadano NIP: 583-137-59-98. Firma KOMPSEWER Ryszard Gorzelak prowadzi działalność przy ul. Strzelców Karpackich 2, 80-041 Gdańsk”. W toku postępowania administracyjnego, Przedsiębiorca poinformował, iż ww. uregulowanie zostało wprowadzone na strony internetowe w dniu 6 czerwca 2005 r. (pismo KOMPSEWERA z dnia 17 października 2005 r.).

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał, iż konsument jest poinformowany przez Przedsiębiorcę o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także o numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, a tym samym, zarzucana KOMPSEWEROWI **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 6 czerwca 2005 r.**

Pismem z dnia 8 czerwca 2005 r. KOMPSEWER wskazał również, iż do „Regulaminu” wprowadzony został zapis (obecnie art. 12 „Regulaminu”) informujący konsumenta o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy. Zgodnie z ww. uregulowaniem, towary zakupione w sklepie internetowym można zwrócić w terminie do 10 dni od daty ich odbioru bez podania przyczyn, składając jedynie stosowne oświadczenie. KOMPSEWER informuje również konsumentów, stosownie do zapisów art. 10 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, iż prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje jeżeli konsument usunie oryginalne opakowanie nagrania zapisanego na nośnikach programów komputerowych. Przywołane powyżej postanowienie „Regulaminu” zawarte zostało na stronach internetowych Przedsiębiorcy w dniu 6 czerwca 2005 r. (pismo KOMPSEWERA z dnia 17 października 2005 r.).

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes Urzędu uznał, iż KOMPSEWER dopełnił ciążącego na nim z mocy art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów obowiązku, a tym samym **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów polegająca na niepoinformowaniu o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 10 dni **została zaniechana w dniu 6 czerwca 2005 r.**

Jednocześnie jednak należy wskazać, iż wprowadzone przez KOMPSEWER zmiany nadal nie czyniły zadość wymogom wskazanym w art. 9 ust. 1 pkt 10 oraz w art. 9 ust. 3

ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Konsument nie został bowiem poinformowany przez Przedsiębiorcę w sposób wyczerpujący o miejscu i sposobie składania reklamacji. KOMPSEWER zawarł bowiem w „Regulaminie” jedynie zapisy wskazujące konsumentowi na tryb postępowania w zakresie korzystania z uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego. Tymczasem, art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów nakłada 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 przez KOMPSEWER), 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 Przedsiębiorcę, 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, KOMPSEWER powinien również poinformować konsumenta o samym trybie postępowania reklamacyjnego.

Jak zostało wskazane powyżej, zmiany wprowadzone przez KOMPSEWER nadal nie czyniły zadość wymogom określonym w art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Przedsiębiorca nie informował bowiem, czy konsument otrzymuje potwierdzenie na piśmie istotnych warunków świadczenia. „Regulamin” zawiera jedynie zapis, zgodnie z którym: „Zamówienia są przyjmowane przez strony www.uno.pl. Po złożeniu zamówienia klient otrzymuje e-mailem informację o jego otrzymaniu przez sklep oraz prośbę o potwierdzenie zamówienia”.

KOMPSEWER pismem z dnia 12 sierpnia 2005 r. poinformował, iż do „Regulaminu” zostały wprowadzone kolejne zmiany. Przedsiębiorca zawarł w „Regulaminie” uregulowania informujące konsumenta o miejscu i sposobie składania, w sytuacji, gdy zakupiony w sklepie internetowym towar okaże się niezgodny z umową, jak również postanowienia regulujące tryb postępowania reklamacyjnego. W myśl art. 10 „Regulaminu”, 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. Przedsiębiorca informuje konsumentów,

iż reklamacje należy złożyć w formie pisemnej. KOMPSEWER wskazał również, iż brak ustosunkowania się Przedsiębiorcy do żądania konsumenta w terminie 14 dni oznacza, iż reklamacja została uwzględniona. Konsument jest także informowany, w jakich sytuacjach przysługuje mu prawo do żądania obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. KOMPSEWER informuje również o terminach przedawnienia.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes Urzędu uznał, iż wprowadzone przez KOMPSEWER zmiany w „Regulaminie” czynią zadość wymogom wskazanym w art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a tym samym, zarzucana Przedsiębiorcy **praktyka** naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, polegające na niedopełnieniu obowiązku poinformowania konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji **została zaniechana w dniu 10 czerwca 2005 r.**

Należy wskazać, iż KOMPSEWER uzupełnił także w dniu 15 października 2005 r. dotychczasową treść art. 1 „Regulaminu” zapisem informującym konsumentów, iż do przesyłki z zamówionym towarem dołączany jest „Regulamin” (pismo Przedsiębiorcy z dnia 17 października 2005 r.).

Mając na względzie treść postanowień „Regulaminu”, wśród których znajdują się zapisy informujące konsumenta o imieniu i nazwisku przedsiębiorcy oraz nazwie, pod którą prowadzi on działalność gospodarczą, adresie siedziby przedsiębiorcy, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, zasadach zapłaty ceny lub wynagrodzenia, kosztach oraz terminie i sposobie dostawy, prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni, terminie, w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący oraz miejscu i sposobie składania reklamacji, a także zapis art. 9 „Regulaminu”, zgodnie z którym „*utrwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie treści zawieranej umowy ma miejsce poprzez wydrukowanie i przekazanie klientowi dokumentu noszącego nazwę "specyfikacja sprzedaży" lub faktury VAT*” (wskazujących istotne warunki świadczenia oraz jego przedmiot oraz cenę obejmującą w szczególności cła i podatki), należy uznać, iż KOMPSEWER potwierdza konsumentowi na piśmie – stosownie do zapisów art. 9 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów – informacje wskazane art. 9 ust. 1 ww. ustawy.

Biorąc pod uwagę, iż Przedsiębiorca dołącza do przesyłki z zamówionym towarem „Regulamin” oraz dokument potwierdzający dokonanie przez konsumenta zakupu w sklepie internetowym, Prezes Urzędu uznał, iż zarzucana KOMPSEWEROWI **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 15 października 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. 479²⁸ § 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 Ryszard Gorzelak – KOMPSEWER
ul. Strzelców Karpackich 2
80-041 Gdańsk