



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

Katowice, 8 sierpnia 2019 r.

RKT.610.5.2018.AR

**Decyzja nr RKT - 4/2019**

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 - 6 tej ustawy - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę **DOZ.PL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

**po uprawdopodobnieniu stosowania przez DOZ.PL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:**

- 1) wprowadzaniu w błąd co do rodzaju i chwili zawarcia umowy, której przedmiotem jest sprzedaż produktów prezentowanych na stronie [www.doz.pl](http://www.doz.pl), poprzez niewskazanie w sposób jednoznaczny, czy w przypadku wyboru przez konsumenta opcji odbioru osobistego produktów dostępnych w ramach Internetowego Systemu Zamawiania Leków oraz w ramach sprzedaży wysyłkowej, konsument zawiera umowę na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2019 r. poz. 134 ze zm.) czy też do zawarcia umowy dochodzi w chwili odbioru produktów w aptece stacjonarnej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070), a w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) stosowaniu na stronie sklepu internetowego [www.doz.pl](http://www.doz.pl) postanowienia:

„Biorąc pod uwagę, że ISZL nie stanowi sprzedaży wysyłkowej, produkty zamówione w ISZL podlegają zwrotowi i reklamacji według następujących zasad:

(...) Pozostałe produkty (np. produkty higieniczne, pielęgnacyjne, kosmetyki) w żadnym przypadku nie podlegają zwrotowi”,

które może być niezgodne z art. 560 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145), a w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

**i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązania** złożonego przez DOZ.PL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi do podjęcia następujących działań zmierzających do zaniechania stosowania zarzuczanych praktyk i usunięcia skutków naruszeń zbiorowych interesów konsumentów tj.:

A. wprowadzenia w ścieżce zakupowej następujących zmian:

A.1. na etapie wyboru przez użytkownika sposobu dostawy pojawienia się jednoznacznej, jasnej i precyzyjnej informacji, że wybór opcji odbioru osobistego zamówionych towarów skutkuje zawarciem umowy sprzedaży w lokalu apteki, o następującej treści:



• **ODBIÓR W APTECE/PŁATNOŚĆ PRZY ODBIORZE**  
**ZAWRZESZ I WYKONASZ UMOWĘ SPRZEDAŻY ZAMÓWIONYCH PRODUKTÓW W LOKALU APTEKI**

• **WYSYŁKA KRAJOWA/PŁATNOŚĆ ONLINE**  
**ZAWIERASZ UMOWĘ SPRZEDAŻY NA ODLEGŁOŚĆ ZAMÓWIONYCH PRODUKTÓW**

A.2. przy wyborze przez użytkownika apteki, w której ma dojść do osobistego odbioru zamówionych towarów, pojawienia się jednoznacznej, jasnej i precyzyjnej informacji, że do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi w lokalu apteki o następującej treści:

• *Odbiór w aptece.*  
*Dokonujesz rezerwacji produktów. Do zawarcia umowy sprzedaży wszystkich produktów objętych zamówieniem dojdzie w lokalu wybranej przez Ciebie apteki, w której odbierzesz zamówienie.*

B. zmiany obowiązującego obecnie regulaminu świadczenia usług i sprzedaży w DOZ.PL przez:

B.1. dodanie w części regulaminu dotyczącej dostawy, postanowienia o następującej treści:  
„Wybór dostawy przez odbiór osobisty w aptece stacjonarnej skutkuje złożeniem przez Użytkownika zamówienia w ramach ISZL. Użytkownik nie ma obowiązku zawarcia umowy sprzedaży w lokalu apteki i tym samym odbioru zamówienia”;

B.2. zastąpienie postanowienia o treści (lub postanowienia do niego analogicznego obowiązującego w dniu wykonania zobowiązania przez DOZ.PL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością):

„Ofertą ISZL objęte są produkty lecznicze, wyroby medyczne oraz środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego, produkty kosmetyczne i pielęgnacyjne (zwane dalej łącznie „Produktami”), dopuszczone do obrotu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i sprzedaży w aptekach ogólnodostępnych i posiadającej wszelkie wymagane przepisami prawa zezwolenia i atesty”

postanowieniem o następującej treści:

„Ofertą ISZL objęte są wszystkie produkty prezentowane na Portalu, dopuszczone do obrotu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i sprzedaży w aptekach ogólnodostępnych i posiadające wszelkie wymagane przepisami prawa zezwolenia i atesty”;

B.3. zastąpienie postanowienia o treści (lub postanowienia do niego analogicznego obowiązującego w dniu wykonania zobowiązania przez DOZ.PL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością):

„Pozostałe produkty (np. produkty higieniczne, pielęgnacyjne, kosmetyki) podlegają zwrotowi w przypadku realizacji umowy niezgodnie z zamówieniem (np. wydanie niewłaściwej ilości/dawki produktu, wydania produktów niezamówionych itp.) lub wadliwości produktu (np. wydania produktów uszkodzonych, niepełnowartościowych, niekompletnych lub których termin ważności upłynął). Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji bezpośrednio w aptecę”

postanowieniem o następującej treści:

„Pozostałe produkty (np. produkty higieniczne, pielęgnacyjne, kosmetyki) podlegają zwrotowi w przypadku realizacji umowy niezgodnie z zamówieniem (np. wydanie niewłaściwej ilości/dawki produktu, wydania produktów niezamówionych itp.) lub wadliwości produktu (np. wydania produktów uszkodzonych, niepełnowartościowych, niekompletnych lub których termin ważności upłynął). Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [pomoc@doz.pl](mailto:pomoc@doz.pl) lub w formie pisemnej na adres apteki dokonującej sprzedaży lub osobiście w aptecę”;

B.4. usunięcie postanowienia o treści (lub postanowienia do niego analogicznego obowiązującego w dniu wykonania zobowiązania przez DOZ.PL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością):

„Za pośrednictwem Portalu można zakupić wyłącznie produkty kosmetyczne, pielęgnacyjne, wyroby medyczne i suplementy diety. Przy opisie każdego Produktu jest informacja, czy można go zakupić w Sklepie internetowym z dostawą”

oraz uzupełnienie definicji ISZL przez dodanie informacji o treści:

„Produkty objęte ofertą ISZL posiadają na karcie produktu dostępnej w Portalu oznaczenie „odbiór w aptecę”;

C. przestania do wszystkich osób, które w okresie obowiązywania postanowienia, o którym mowa w pkt I ppkt 2 powyżej tj. w okresie od dnia 1 lutego 2017 r. do dnia 25 maja 2018 r. dokonały zakupu w aptece stacjonarnej produktów zamówionych z wykorzystaniem Internetowego Systemu Zamawiania Leków, jedną (jednorazowo) wiadomość e-mail o następującej treści:

„Szanowny Kliencie,

serdecznie dziękujemy za Twoje zaufanie i dokonanie zakupów w jednej z aptek współpracujących z naszym portalem z wykorzystaniem Internetowego Systemu Zamawiania Leków dostępnego na stronie [www.doz.pl](http://www.doz.pl).

W okresie pomiędzy 1 lutym 2017 r. a 25 majem 2018 r., tj. kiedy dokonałeś zakupu produktów, postanowienie VIII ppkt 4 lit. b) naszego ówczesnego Regulaminu określające składanie zamówień w Internetowym Systemie Zamawiania Leków mogło wywołać u klientów błędne przekonanie, że zakupione produkty nie podlegają zwrotowi w żadnym przypadku. W tym kontekście podkreślamy i informujemy, że sprzedawca ponosi odpowiedzialność za sprzedane produkty, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną na podstawie przepisów art. 560 i n. kodeksu cywilnego.

Pragniemy poinformować, że jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący ma prawo żądać od sprzedającego naprawy (usunięcia wady), wymiany towaru na nowy, obniżenia ceny lub przy wadzie istotnej - odstąpienia od umowy. W określonych okolicznościach sprzedawca ma prawo odmówić spełnienia wybranego żądania, jeśli roszczenie to byłoby niemożliwe do zrealizowania lub wymagałoby poniesienia nadmiernych kosztów. W sytuacji, gdy towar podlega reklamacji po raz kolejny, tj. był już wcześniej wymieniony lub naprawiany albo sprzedawca nie wywiązał się z obowiązku wymiany lub naprawy towaru na etapie wcześniejszego żądania, sprzedawca nie może odmówić kupującemu wyboru żądania odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny.

Jeśli zatem zakupione w okresie od dnia 1 lutego 2017 r. do dnia 25 maja 2018 r. z wykorzystaniem Internetowego Systemu Zamawiania Leków produkty miały wadę fizyczną lub prawną, masz prawo do zgłoszenia reklamacji do sprzedawcy”;

**zobowiązuje się DOZ.PL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi do wykonania zobowiązań wskazanych w pkt I ppkt A-C powyżej w ciągu 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 33 ust. 4 - 6 tej ustawy **nakłada się na DOZ.PL spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi obowiązek przedstawienia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawozdania z wykonania zobowiązań wskazanych w pkt I ppkt A-C poprzez:**

- 1) przekazanie zdjęcia (zrzutu ekranu) strony internetowej DOZ.PL spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi wskazującej na dokonanie zmian w ścieżce zakupowej, o których mowa w pkt I ppkt A - w ciągu 14 dni od dnia wykonania zobowiązania;
- 2) przekazanie finalnej wersji regulaminu świadczenia usług i sprzedaży w DOZ.PL wraz ze zdjęciem (zrzutem ekranu) strony internetowej DOZ.PL spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, na której zamieszczono regulamin świadczenia usług i sprzedaży w DOZ.PL wskazujących dokonanie zmian, o których mowa w pkt I ppkt B - w ciągu 14 dni od dnia wykonania zobowiązania;
- 3) przekazanie informacji o liczbie klientów, którym przestano wiadomość e-mail, o której mowa w pkt I ppkt C - w ciągu 14 dni od dnia wykonania zobowiązania.

### **Uzasadnienie**

Postanowieniem nr 1 z dnia 31 marca 2017 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: Prezes Urzędu) wszczął postępowanie wyjaśniające (RKT.405.2.2017.MZ) mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przez wybranych przedsiębiorców prowadzących sprzedaż poprzez Internet, w tym przez DOZ.PL Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi (dalej także: Spółka).

W związku z dokonanymi na etapie postępowania wyjaśniającego ustaleniami, Prezes Urzędu postanowieniem nr 1 z dnia 22 maja 2018 r. (dalej także: Postanowienie) wszczął postępowanie w sprawie zakazu stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w sentencji niniejszej decyzji.

W toku postępowania Spółka ustosunkowała się do przedstawionych zarzutów i jednocześnie składając pierwsze wyjaśnienia w sprawie zobowiązała się do wprowadzenia zmian mających na celu zaniechanie kwestionowanych przez Prezesa Urzędu praktyk.

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje**

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 301254, obejmującą między innymi sprzedaż za pośrednictwem sklepu internetowego doz.pl, jak również świadczy usługi polegające na udostępnianiu konsumentom możliwości rezerwacji za pośrednictwem portalu doz.pl produktów dostępnych w poszczególnych aptekach stacjonarnych.

W toku postępowania ustalono, że Spółka stosuje wzorzec umowy o nazwie „Regulamin świadczenia usług i sprzedaży w DOZ.PL”.

Dowód:

pismo Spółki z 26 czerwca 2017 r. z załącznikami (k. 37-51);

pismo Spółki z dnia 27 lipca 2017 r. z załącznikami (k. 53-66);

pismo Spółki z 3 lipca 2018 r. z załącznikami (k. 87-118);

zrzut ekranu z dnia 5 czerwca 2017 r. ze strony: [https://www.doz.pl/strona/s0-Doz.pl\\_-\\_regulamin](https://www.doz.pl/strona/s0-Doz.pl_-_regulamin) (k. 13-36).

W związku z faktem, iż treść „Regulaminu świadczenia usług i sprzedaży w DOZ.PL” uległa zmianom w analizowanym zakresie, w dalszej części decyzji zastosowano następujące oznaczenia:

Wzorzec obowiązujący:

- 1) od dnia 1 lutego 2017 r. do dnia 31 lipca 2017 r. - dalej: Regulamin 1,
- 2) od dnia 1 sierpnia 2017 r. do dnia 24 maja 2018 r. - dalej: Regulamin 2,
- 3) od dnia 25 maja 2018 r. - dalej: Regulamin 3.

Ad I.1.

Prezes Urzędu ustalił, że za pośrednictwem domeny doz.pl Spółka świadczy usługę Internetowego Systemu Zamawiania Leków (dalej także: ISZL) - pkt III.1 Regulaminów 2 i 3, jak również dla wybranych produktów prezentowanych w sklepie internetowym udostępnia możliwość ich zakupu na odległość - sprzedaż wysyłkowa (pkt X.1 Regulaminu 2 i XI.1 Regulaminu 3). W Regulaminach 2 i 3 wyodrębniono postanowienia dotyczące ISZL oraz określające zasady sprzedaży wysyłkowej.

W przypadku zamówień składanych w ramach ISZL, zakup produktów, ich odbiór oraz zapłata dokonywane są w wybranej przez konsumenta aptece ogólnodostępnej (pkt V.5 Regulaminu 2 i 3), a w konsekwencji ich sprzedaż nie jest sprzedażą wysyłkową (pkt V.2 Regulaminu 2 i 3). Zamawiając produkt konsument nie zawiera umowy na odległość.

Odmienne zasady dotyczą sprzedaży wysyłkowej. W tym przypadku umowa zostaje zawarta w chwili przyjęcia przez Spółkę zamówienia do realizacji (pkt X.11 Regulaminu 2 i pkt XI.11 Regulaminu 3). Zapłata ceny możliwa jest tylko i wyłącznie za pośrednictwem systemu płatności PayU (pkt XII Regulaminu 2 i pkt XIII Regulaminu 3), a dostawa produktu realizowana jest przy wykorzystaniu usług przewoźnika wskazanego przez Spółkę (pkt XI.1 Regulaminu 2 i pkt XII.1 Regulaminu 3). Jednocześnie Regulaminy 2 i 3 nie przewidują możliwości osobistego odbioru produktów kupowanych w ramach sprzedaży wysyłkowej.

Ze wskazanych wyżej postanowień Regulaminów 2 i 3 wynika, że konsument może:

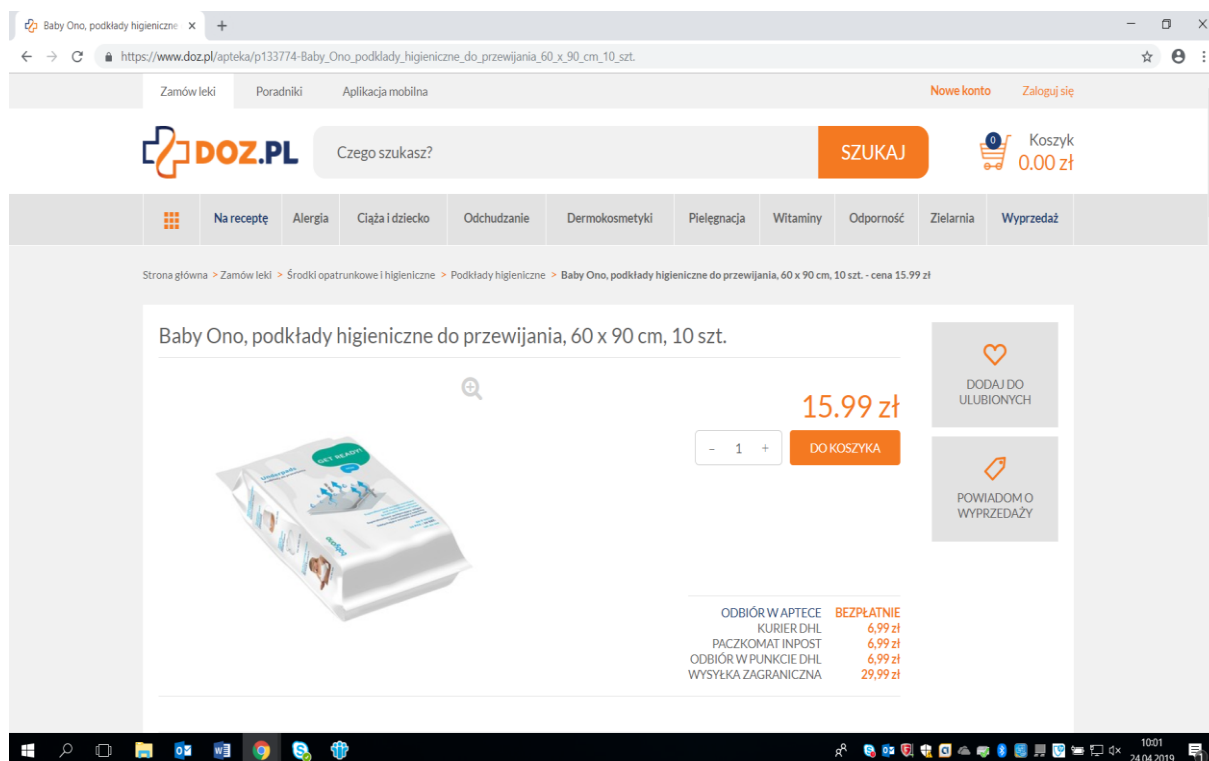
- 1) zamówić wybrany produkt w celu zawarcia umowy w konkretnej aptece i dokonania w niej zapłaty oraz odbioru towaru albo
- 2) nabyć produkt w ramach organizowanej przez Spółkę sprzedaży wysyłkowej, uiszczając cenę poprzez system płatności PayU oraz zamawiając dostawę towaru za pośrednictwem przewoźnika.

Oba Regulaminy zawierają zamknięte katalogi produktów przyporządkowanych do ISZL oraz sprzedaży wysyłkowej. Ofertą ISZL objęte są: produkty lecznicze, wyroby medyczne, środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego, produkty kosmetyczne i pielęgnacyjne (pkt V.1 Regulaminu 2 i 3). Z dalszych postanowień Regulaminów 2 i 3 wynika również, że ISZL dotyczy także produktów higienicznych (pkt VIII.4 lit. b Regulaminów 2 i 3). Sprzedaż wysyłkowa obejmuje z kolei: produkty kosmetyczne, produkty pielęgnacyjne, wyroby medyczne, suplementy diety (pkt X.2 Regulaminu 2 i pkt XI.2 Regulaminu 3). Z powyższego wynika, że niektóre kategorie produktów tj. produkty kosmetyczne, produkty pielęgnacyjne, wyroby

medyczne, udostępniane są przez Spółkę zarówno w ramach ISZL, jak i sprzedaży wysyłkowej.

Spółka udostępnia również produkty, które zgodnie z Regulaminami 2 i 3 zaliczone zostały wyłącznie do kategorii towarów dostępnych w ramach ISZL (wyłącznie odbiór osobisty i zapłata w aptece) tj. środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz produkty higieniczne. Jednakże z informacji dostępnych na stronie internetowej sklepu wynika, że w obu kategoriach produktów konsument może wybrać opcję dostawy za pośrednictwem firmy kurierskiej oraz do paczkomatu - co z kolei zgodnie ze wskazanymi wyżej postanowieniami Regulaminów 2 i 3 oznaczałoby, że konsument zawiera w takim przypadku umowę na odległość w ramach sprzedaży wysyłkowej. Pomiędzy treścią Regulaminów 2 i 3, a informacjami dostępnymi na stronie internetowej sklepu występują zatem w powyższym zakresie rozbieżności.

Przykład środka higienicznego:



The screenshot shows a web browser window displaying the DOZ.PL website. The page is for 'Baby Ono, podkłady higieniczne do przewijania, 60 x 90 cm, 10 szt.' (Baby Ono, hygiene diapers for changing, 60 x 90 cm, 10 pieces). The price is 15.99 zł. There are buttons for 'DODAJ DO ULUBIONYCH' (Add to favorites) and 'POWIADOM O WYPRZEDAŻY' (Notify of sale). Shipping options are listed below the product image:

ODBIÓR W APTECE	BEZPŁATNIE
KURIER DHL	6,99 zł
PACZKOMAT INPOST	6,99 zł
ODBIÓR W PUNKCIE DHL	6,99 zł
WYSYŁKA ZAGRANICZNA	29,99 zł

Przykład środka specjalnego przeznaczenia żywieniowego:

Strona główna > Zamów leki > Cięża i dziecko > Żywnie dziecka > Mleko > Bebilon Profutura 3, mleko modyfikowane, proszek, 800 g - cena 57.98 zł

Bebilon Profutura 3, mleko modyfikowane, proszek, 800 g

57.98 zł

DO KOSZYKA

ODBIÓR W APTECE	BEZPŁATNIE
KURIER DHL	6,99 zł
PACZKOMAT INPOST	6,99 zł
ODBIÓR W PUNKCIE DHL	6,99 zł
WYSYŁKA ZAGRANICZNA	29,99 zł

Dowód:

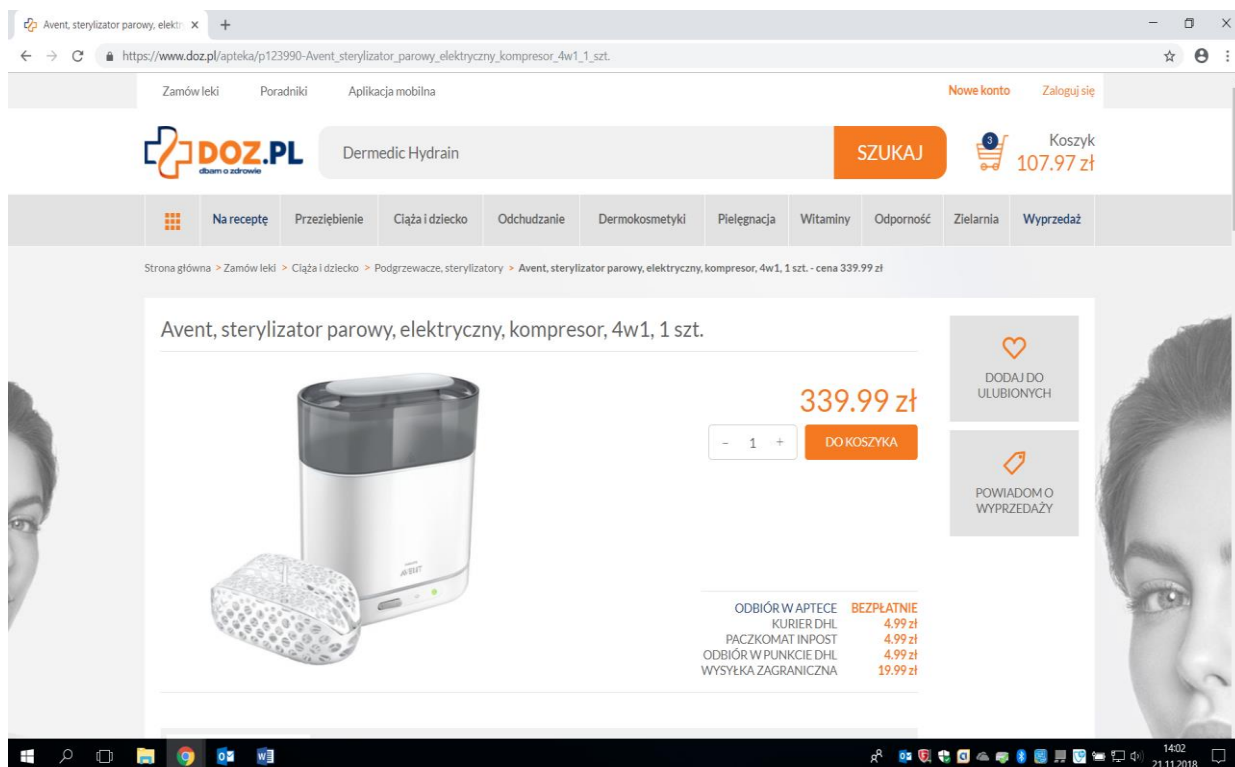
zrzut ekranu z dnia 24 kwietnia 2019 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/apteka/p133774-Baby\\_Ono\\_podklady\\_higieniczne\\_do\\_przewijania\\_60\\_x\\_90\\_cm\\_10\\_szt.](https://www.doz.pl/apteka/p133774-Baby_Ono_podklady_higieniczne_do_przewijania_60_x_90_cm_10_szt.) (k. 194-198);

zrzut ekranu z dnia 24 kwietnia 2019 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/apteka/p133499-Bebilon\\_Profutura\\_3\\_mleko\\_modyfikowane\\_proszek\\_800\\_g](https://www.doz.pl/apteka/p133499-Bebilon_Profutura_3_mleko_modyfikowane_proszek_800_g) (k. 187-193).

Podobnie Spółka udostępnia produkty, które zgodnie z informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej sklepu dostępne są zarówno w ramach sprzedaży wysyłkowej, jak i możliwe do odbioru osobistego przez konsumenta (np. Avent, sterylizator parowy, elektryczny, kompresor, 4w1). Zarazem Spółka nie wskazuje w Regulaminach 2 i 3, do której kategorii produktów (ISZL czy sprzedaż wysyłkowa) ww. urządzenia są zaliczane.



Dowód:

pismo Spółki z dnia 27 lipca 2017 r. z załącznikami (k. 53-66);

pismo Spółki z 3 lipca 2018 r. z załącznikami (k. 87-118);

zrzut ekranu z dnia 21 listopada 2018 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/apteka/p123990-Avent\\_sterylizator\\_parowy\\_elektryczny\\_kompresor\\_4w1\\_1\\_szt.](https://www.doz.pl/apteka/p123990-Avent_sterylizator_parowy_elektryczny_kompresor_4w1_1_szt.) (k. 140-144).

Na stronie internetowej Spółki zamieszczone zostały zakładki przyporządkowujące dostępne produkty do określonych kategorii, wśród nich: Na receptę, Przeziębienie, Cięża i dziecko, Dermokosmetyki, Pielęgnacja, Odchudzanie, Alergia, Witaminy, Odporność, Ból, Sprzęt medyczny, Zielarnia, Wyprzedaż. Ilość i kolejność zakładek ulega zmianom. Spółka nie wprowadziła natomiast na portalu doz.pl odrębnej procedury (zakładki) rezerwacji produktów w aptekach stacjonarnych.

Dowód:

zrzut ekranu z dnia 5 czerwca 2017 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/strona/s0-Doz.pl\\_-\\_regulamin](https://www.doz.pl/strona/s0-Doz.pl_-_regulamin) (k. 13-36);

załącznik nr 3 do pisma Spółki z dnia 3 lipca 2018 r. (k. 113-114);

zrzut ekranu z dnia 21 listopada 2018 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/apteka/p109921-La\\_Roche-Posay\\_Lipikar\\_Baume\\_AP\\_balsam\\_bez\\_zapachu\\_400\\_ml](https://www.doz.pl/apteka/p109921-La_Roche-Posay_Lipikar_Baume_AP_balsam_bez_zapachu_400_ml) (k. 134-139);

zrzut ekranu z dnia 21 listopada 2018 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/apteka/p21893-Structum\\_500\\_mg\\_kapsulki\\_60\\_szt](https://www.doz.pl/apteka/p21893-Structum_500_mg_kapsulki_60_szt) (k. 122-125);

zrzut ekranu z dnia 21 listopada 2018 r. ze strony:



[https://www.doz.pl/apteka/p68027-Soraya\\_Lactissima\\_Ukojenie\\_zel\\_do\\_higieny\\_intymnej\\_rumianek\\_300\\_ml](https://www.doz.pl/apteka/p68027-Soraya_Lactissima_Ukojenie_zel_do_higieny_intymnej_rumianek_300_ml) (k. 126-130);

zrzut ekranu z dnia 21 listopada 2018 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/apteka/p123990-Avent\\_sterylizator\\_parowy\\_elektryczny\\_kompresor\\_4w1\\_1\\_szt](https://www.doz.pl/apteka/p123990-Avent_sterylizator_parowy_elektryczny_kompresor_4w1_1_szt). (k. 140-144).

W każdym przypadku składania zamówienia, zarówno w ramach ISZL, jak i w ramach sprzedaży wysyłkowej, przygotowana przez Spółkę procedura przebiega w ten sam sposób.

Krok 1: konsument dokonuje wyboru produktu z jednej z wymienionych wyżej zakładki. Jednocześnie wraz z opisem produktu konsument otrzymuje informację o tym, czy produkt jest lekiem, kosmetykiem, środkiem specjalnego przeznaczenia żywieniowego, wyrobem medycznym bądź jest zaliczony do innej kategorii oraz o możliwych sposobach dostawy produktu:

- 1) w przypadku produktów znajdujących się w zakładce „Na receptę” - konsument otrzymuje informację: „Odbiór leku tylko w aptece za uprzednim okazaniem recepty”, „Odbiór w aptece bezpłatnie”;
- 2) w przypadku wyboru produktu zaliczanego do którejkolwiek z pozostałych kategorii konsument może spotkać się z dwiema różnymi sytuacjami:
  - zamówienie produktu leczniczego (leku wydawanego bez recepty) - konsument otrzymuje informację: „Odbiór w aptece bezpłatnie”;
  - zamówienie pozostałych produktów tj. wyrobów medycznych, środków specjalnego przeznaczenia żywieniowego, produktów pielęgnacyjnych, kosmetycznych, higienicznych, suplementów diety - konsument otrzymuje informację: „Odbiór w aptece bezpłatnie, Kurier DHL [...] zł, Paczkomat Inpost [...] zł, Odbiór w punkcie DHL [...] zł, Wysyłka zagraniczna [...] zł”.

Przykład produkty dostępnego tylko na receptę:

The screenshot shows a web browser window with the URL [https://www.doz.pl/apteka/p21893-Structum\\_500\\_mg\\_kapsulki\\_60\\_szt](https://www.doz.pl/apteka/p21893-Structum_500_mg_kapsulki_60_szt). The page header includes the Doz.pl logo, a search bar with 'Dermedic Hydrain', and a shopping cart icon showing '0 zł'. A navigation bar contains various product categories. The main content area displays the product 'Structum, 500 mg, kapsułki, 60 szt' with a price of 46.99 zł and a 'DODAJ DO KOSZYKA' button. A warning icon and text state: 'Odbiór leku tylko w aptece za uprzednim okazaniem recepty'. Below this, it says 'ODBIÓR W APTECE BEZPŁATNIE'. A 'DODAJ DO ULUBIONYCH' button is also visible. The page footer shows the system tray with the date 21.11.2018 and time 13:10.

## Przykład produktu leczniczego dostępnego bez recepty:

The screenshot shows a web browser window displaying the DOZ.PL website. The address bar shows the URL: [https://www.doz.pl/apteka/p8079-Gelatum\\_Aluminii\\_phosphorici\\_zawiesina\\_doustna\\_250\\_g\\_Aflofarm](https://www.doz.pl/apteka/p8079-Gelatum_Aluminii_phosphorici_zawiesina_doustna_250_g_Aflofarm). The website header includes navigation links: 'Zamów leki', 'Poradniki', 'Aplikacja mobilna', 'Nowe konto', and 'Zaloguj się'. The main navigation bar features a search bar with the text 'Czego szukasz?' and a 'SZUKAJ' button, along with a shopping cart icon showing 'Koszyk 0.00 zł'. Below the navigation bar, there is a horizontal menu with categories: 'Na receptę', 'Alergia', 'Cięża i dziecko', 'Odchudzanie', 'Dermokosmetyki', 'Pielęgnacja', 'Witaminy', 'Odporność', 'Zielarnia', and 'Wyprzedaż'. The main content area displays the product 'Gelatum Aluminii phosphorici, zawiesina doustna, 250 g (Aflofarm)'. A breadcrumb trail reads: 'Strona główna > Zamów leki > Problemy pokarmowe, trawienie > Choroby żołądka > Gelatum Aluminii phosphorici, zawiesina doustna, 250 g (Aflofarm) - cena 4.99 zł'. The product image shows a brown glass bottle with a white label. To the right of the image, the price '4.99 zł' is displayed, along with a quantity selector showing '1' and a 'DO KOSZYKA' button. Below the image, it says 'ODBIÓR W APTECE BEZPŁATNIE'. On the right side of the product area, there are two buttons: 'DODAJ DO ULUBIONYCH' and 'POWIADOM O WYPRZEDAŻY'. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date '24.04.2019' and the time '10:59'.

## Przykład produktu nie będącego produktem leczniczym:

La Roche-Posay Lipikar Baume AP+ x Structurem, 500 mg, kapsułki, 60 s... x Doz.pl- leki, suplementy diety, k... x Soraya Lactissima Ukojenie, żel x +


← → ↻ https://www.doz.pl/apteka/p109921-La\_Roche-Posay\_Lipikar\_Baume\_AP\_balsam\_bez\_zapachu\_400\_ml

Zamów leki Poradniki Aplikacja mobilna Nowe konto Zaloguj się

**DOZ.PL** dbam o zdrowie Dermedic Hydrain SZUKAJ Koszyk 0 zł

Na receptę Przeziębienie Ciąża i dziecko Odchudzanie Dermokosmetyki Pielęgnacja Witaminy Odporność Zielarnia Wyprzedaż

Strona główna > Zamów leki > Ciąża i dziecko > Oliwki, balsamy, mlecza > La Roche-Posay Lipikar Baume AP+, balsam bez zapachu, 400 ml - cena 52.99 zł



## 52.99 zł

- 1 + DO KOSZYKA

♡  
DODAJ DO ULUBIONYCH

ODBIÓR W APTECE	<b>BEZPŁATNIE</b>
KURIER DHL	4.99 zł
PACZKOMAT INPOST	4.99 zł
ODBIÓR W PUNKCIE DHL	4.99 zł
WYSYŁKA ZAGRANICZNA	19.99 zł

13:04  
21.11.2018

Doz.pl- leki, suplementy diety, k... x Soraya Lactissima Ukojenie, żel x +


← → ↻ https://www.doz.pl/apteka/p68027-Soraya\_Lactissima\_Ukojenie\_żel\_do\_higieny\_intymnej\_rumianek\_300\_ml

Zamów leki Poradniki Aplikacja mobilna Nowe konto Zaloguj się

**DOZ.PL** dbam o zdrowie Dermedic Hydrain SZUKAJ Koszyk 107.97 zł

Na receptę Przeziębienie Ciąża i dziecko Odchudzanie Dermokosmetyki Pielęgnacja Witaminy Odporność Zielarnia Wyprzedaż

Strona główna > Zamów leki > Pielęgnacja > Higiena > Higiena intymna > Soraya Lactissima Ukojenie, żel do higieny intymnej, rumianek, 300 ml - cena 7.99 zł



## 7.99 zł

- 1 + DO KOSZYKA

♡  
DODAJ DO ULUBIONYCH

ODBIÓR W APTECE	<b>BEZPŁATNIE</b>
KURIER DHL	4.99 zł
PACZKOMAT INPOST	4.99 zł
ODBIÓR W PUNKCIE DHL	4.99 zł
WYSYŁKA ZAGRANICZNA	19.99 zł

13:12  
21.11.2018

Dowód:

zrzut ekranu z dnia 21 listopada 2018 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/apteka/p21893-Structum\\_500\\_mg\\_kapsulki\\_60\\_szt](https://www.doz.pl/apteka/p21893-Structum_500_mg_kapsulki_60_szt) (k. 122-125);

zrzut ekranu z dnia 24 kwietnia 2019 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/apteka/p8079-Gelatum\\_Aluminij\\_phosphorici\\_zawiesina\\_doustna\\_250\\_g\\_Aflofarm](https://www.doz.pl/apteka/p8079-Gelatum_Aluminij_phosphorici_zawiesina_doustna_250_g_Aflofarm) (k. 181-186);

zrzut ekranu z dnia 21 listopada 2018 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/apteka/p109921-La\\_Roche-Posay\\_Lipikar\\_Baume\\_AP\\_balsam\\_bez\\_zapachu\\_400\\_ml](https://www.doz.pl/apteka/p109921-La_Roche-Posay_Lipikar_Baume_AP_balsam_bez_zapachu_400_ml) (k. 134-139);

zrzut ekranu z dnia 21 listopada 2018 r. ze strony:

[https://www.doz.pl/apteka/p68027-Soraya\\_Lactissima\\_Ukojenie\\_zel\\_do\\_higieny\\_intymnej\\_rumianek\\_300\\_ml](https://www.doz.pl/apteka/p68027-Soraya_Lactissima_Ukojenie_zel_do_higieny_intymnej_rumianek_300_ml) (k. 126-130).

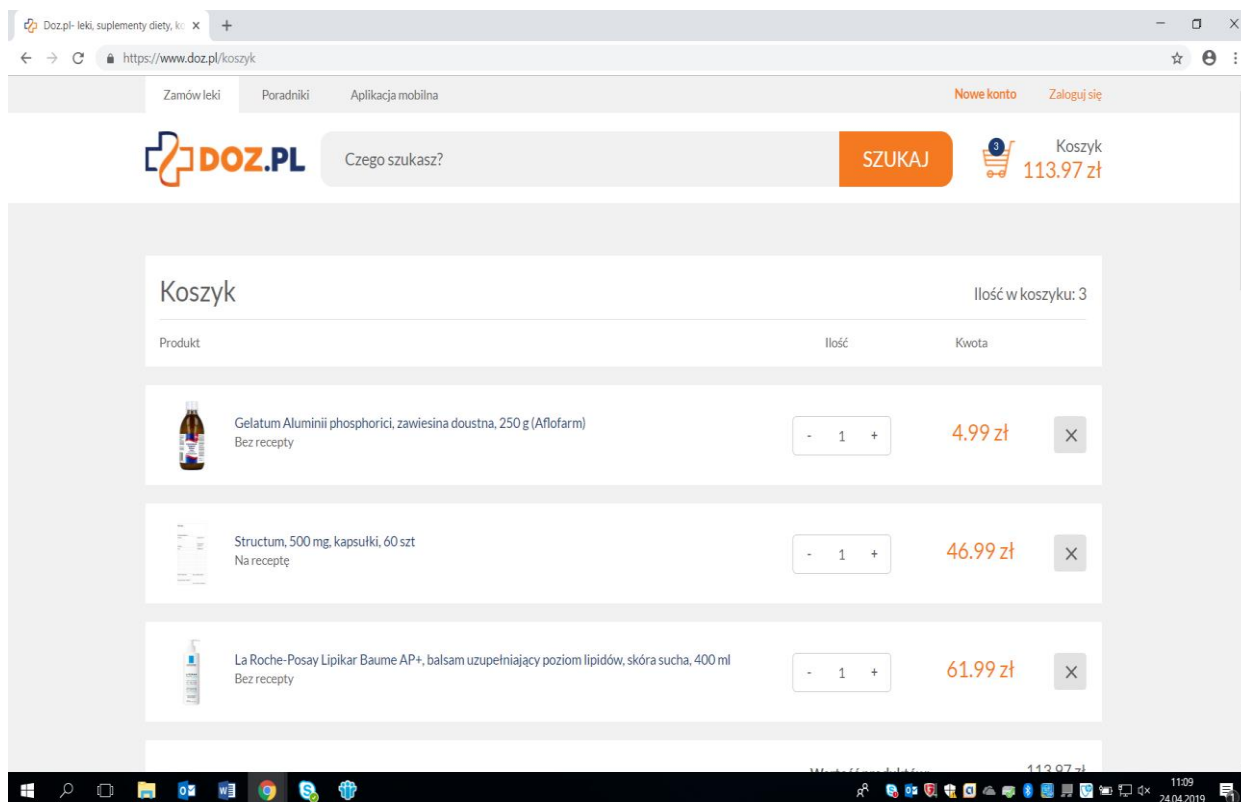
Krok 2: konsument dodaje produkt do koszyka i po zarejestrowaniu przechodzi do dalszych etapów.

Zwrócić należy także uwagę, że w ramach jednego zamówienia kompletowanego przy wykorzystaniu funkcjonalności koszyka, konsument może wybrać produkty zamawiane w ramach ISZL oraz w ramach sprzedaży wysyłkowej.

The screenshot shows the 'Koszyk' (Shopping Cart) page on the Doz.PL website. The cart contains three items:

Produkt	Ilość	Kwota
La Roche-Posay Lipikar Baume AP+, balsam bez zapachu, 400 ml Bez recepty	1	52.99 zł
Structum, 500 mg, kapsułki, 60 szt Na receptę	1	46.99 zł
Soraya Lactissima Ukojenie, żel do higieny intymnej, rumianek, 300 ml Bez recepty	1	7.99 zł

The total amount in the cart is 107.97 zł. The website header includes navigation links like 'Zamów leki', 'Poradniki', and 'Aplikacja mobilna', along with a search bar and a 'SZUKAJ' button. The footer shows the Windows taskbar with the date 21.11.2018 and time 13:16.



#### Dowód:

zrzut ekranu z dnia 21 listopada 2018 r. ze strony: <https://www.doz.pl/koszyk> (k. 131-133);

zrzut ekranu z dnia 24 kwietnia 2019 r. ze strony: <https://www.doz.pl/koszyk> (k. 199-201).

#### Ad I.2.

Regulaminy 1 i 2 zawierały następujące postanowienie:

„Biorąc pod uwagę, że ISZL nie stanowi sprzedaży wysyłkowej, produkty zamówione w ISZL podlegają zwrotowi i reklamacji według następujących zasad:

a. (...)

b. Pozostałe produkty (np. produkty higieniczne, pielęgnacyjne, kosmetyki) w żadnym przypadku nie podlegają zwrotowi (...).” - pkt VIII ppkt 4 lit b) Regulaminu 1.

#### Dowód:

zrzut ekranu z dnia 5 czerwca 2017 r. ze strony: [https://www.doz.pl/strona/s0-Doz.pl\\_-\\_regulamin](https://www.doz.pl/strona/s0-Doz.pl_-_regulamin) (k. 13-36);

pismo Spółki z 26 czerwca 2017 r. z załącznikami (k. 37-51);

pismo Spółki z dnia 27 lipca 2017 r. z załącznikami (k. 53-66).

W toku postępowania w dniu 25 maja 2018 r. Spółka zmieniła treść cytowanego postanowienia nadając mu następujące brzmienie:

„Biorąc pod uwagę, że ISZL nie stanowi sprzedaży wysyłkowej, produkty zamówione w ISZL podlegają zwrotowi i reklamacji według następujących zasad:

a. (...)

b. Pozostałe produkty (np. produkty higieniczne, pielęgnacyjne, kosmetyki) podlegają zwrotowi w przypadku realizacji umowy niezgodnie z zamówieniem (np. wydanie niewłaściwej ilości/dawki produktu, wydania produktów niezamówionych itp.) lub wadliwości produktu (np. wydania produktów uszkodzonych, niepełnowartościowych, niekompletnych lub których termin ważności upłynął), Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji bezpośrednio w aptecę” - pkt VIII ppkt 4 lit b) Regulaminów 2 i 3.

Dowód:

pismo Spółki z 3 lipca 2018 r. z załącznikami (k. 87-118).

## **Prezes Urzędu zważył, co następuje**

Ad I

### Naruszenie interesu publicznego

Artykuł 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2019 r. poz. 369, dalej także: u.o.k.k.) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy działania Spółki wobec nieograniczonego kręgu usługobiorców korzystających z Internetu, posiadających status konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli skorzystać z oferty Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy ww. ustawy, a dotyczące jej postępowanie jest prowadzone w interesie publicznym.

### Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 u.o.k.k. przez przedsiębiorcę rozumie się między innymi przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy Prawo przedsiębiorców z dnia 6 marca 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 646 ze zm., dalej: p.p.). Stosownie do art. 4 ust. 1 i ust. 2 p.p. przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną wykonującą działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

Stroną postępowania jest spółka z ograniczoną odpowiedzialnością prowadząca działalność gospodarczą, działająca na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### Przełanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Podobnie, w przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 i zobowiązał się do usunięcia skutków tego naruszenia, Prezes Urzędu może w drodze decyzji zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tego zobowiązania.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą<sup>1</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa Urzędu, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes Urzędu i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie<sup>2</sup>.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.k. pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- 1) uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- 2) zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;

#### Uprawdopodobnienie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.

Rozważenia wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.

Ustawodawca w art. 24 ust. 2 u.o.k.k. nie wskazuje konkretnie jakiego rodzaju sprzeczność z prawem stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 1 u.o.k.k. wystarczy stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami. Z tego względu, przedmiotem

---

<sup>1</sup> D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048.

<sup>2</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99.

rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie wykazanie, że w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się naruszenia przepisów - w zakresie przedstawionym poniżej.

Ad I.1.

Stosowana przez Spółkę procedura rezerwacji produktów oraz nabywania towarów w ramach sprzedaży wysyłkowej w ocenie Prezesa Urzędu może wprowadzać konsumentów w błąd. Po pierwsze, pomimo rozróżnienia w treści Regulaminów 2 i 3 dwóch kanałów dystrybucji tj. sprzedaży wysyłkowej oraz Internetowego Systemu Zamawiania Leków (rezerwacja produktów), konsument korzystając ze strony internetowej sklepu nie ma wystarczających informacji na temat tego, jakie skutki wywołają podejmowane przez niego czynności. Strona internetowa sklepu nie przewiduje możliwości oddzielnego zarezerwowania produktu oraz oddzielnego zawarcia umowy sprzedaży na odległość. Konsument niezależnie od tego czy rezerwuje czy kupuje produkt podejmuje te same kroki i korzysta z tej samej ścieżki zakupowej. Zastosowany przez Spółkę w Regulaminach 2 i 3 podział na ISZL oraz sprzedaż wysyłkową nie znajduje odzwierciedlenia w warstwie wizualnej i informacyjnej strony internetowej. O tym, że składane przez konsumenta zamówienie jest rezerwacją produktu w aptecce stacjonarnej albo umową sprzedaży decydować powinny zatem postanowienia Regulaminów 2 i 3 oraz informacje udostępniane w trakcie składania zamówienia za pośrednictwem portalu. W przypadku postanowień Regulaminów 2 i 3 zasadnicze znaczenie będą miały te, które:

- przyporządkowują poszczególne kategorie produktów do jednego z kanałów dystrybucji tj. ISZL albo sprzedaży wysyłkowej,
- określają dostępne opcje odbioru zamówienia oraz płatności tj. odbiór osobisty i płatność w chwili odbioru w przypadku ISZL oraz dostawa za pośrednictwem przewoźnika oraz płatność z góry w przypadku sprzedaży wysyłkowej.

W przypadku pierwszej z ww. grup Regulaminy 2 i 3 zawierają zamknięty katalog produktów dostępnych w ramach ISZL oraz w ramach sprzedaży wysyłkowej. Na tej podstawie konsument może próbować ustalić, czy dany produkt może kupić czy jedynie zarezerwować. Druga grupa postanowień określa, że w ramach ISZL konsument może jedynie odebrać osobiście produkt i zapłacić za niego w chwili odbioru, a w przypadku sprzedaży wysyłkowej skorzystać z dostarczenia zamówienia za pośrednictwem przewoźnika bądź do paczkomatu oraz zapłacić za nie z góry. W zakresie sprzedaży wysyłkowej wyłączona została możliwość osobistego odbioru zamówienia.

Szczegółowa analiza ww. postanowień Regulaminów 2 i 3 nie daje w ocenie Prezesa Urzędu jednoznacznej odpowiedzi na pytanie o rodzaj zawieranej przez konsumenta umowy. Po pierwsze, niektóre produkty zostały zaliczone w Regulaminach 2 i 3 do obu kanałów dystrybucji tj. oferowanych w ramach ISZL i sprzedaży wysyłkowej, w tym wyroby medyczne, produkty kosmetyczne, produkty pielęgnacyjne<sup>3</sup>. Powoduje to, że ten sam produkt będzie mógł być w świetle postanowień Regulaminów 2 i 3 zarówno przedmiotem umowy zawieranej na odległość, jak i umowy zawieranej w lokalu przedsiębiorstwa. Jednocześnie informacje dostępne na stronie sklepu w trakcie kompletowania zamówienia przez konsumenta wskazują, że w przypadku produktów kosmetycznych i pielęgnacyjnych może on zarówno wybrać opcję odbioru osobistego w aptecce (dedykowaną w Regulaminach 2 i 3 dla systemu ISZL), jak i dostawy produktów przez przewoźnika (dedykowaną w Regulaminach 2 i 3 dla

---

<sup>3</sup> Przedmiotem rozważań Prezesa Urzędu nie będą zagadnienia związane zawieraniem umów dotyczących produktów leczniczych i wyrobów medycznych, albowiem zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2019 r. poz. 134, dalej także: u.p.k.) przepisów ustawy nie stosuje się do umów dotyczących usług zdrowotnych świadczonych przez pracowników służby zdrowia pacjentom w celu oceny, utrzymania lub poprawy ich stanu zdrowia, łącznie z przepisami, wydawaniem i udostępnianiem produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych, bez względu na to, czy są one oferowane za pośrednictwem placówek opieki zdrowotnej.



sprzedaży wysyłkowej). Dodając produkt do koszyka konsument nie wie więc, z którego kanału dystrybucji korzysta i jaką umowę zawiera.

Po drugie pomiędzy informacjami widocznymi na stronie internetowej sklepu, a postanowieniami Regulaminów 2 i 3 występują rozbieżności. Zgodnie z Regulaminami 2 i 3 środki specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz produkty higieniczne zaliczone zostały wyłącznie do kategorii towarów dostępnych w ramach ISZL (wyłącznie odbiór osobisty i zapłata w aptece). Tymczasem z informacji dostępnych na stronie internetowej sklepu w obu kategoriach produktów możliwa jest także dostawa za pośrednictwem firmy kurierskiej oraz do paczkomatu, a tym samym zawarcie umowy w ramach sprzedaży wysyłkowej. W oparciu o brzmienie Regulaminów 2 i 3 należałoby zatem przyjąć, że składając zamówienie konsument dokonuje jedynie rezerwacji produktu. Jednakże skorzystanie ze ścieżki zakupowej dostępnej na stronie sklepu w istocie prowadzi wniosku, że zawierana jest w takim przypadku umowa sprzedaży na odległość.

Po trzecie Spółka udostępnia za pośrednictwem sklepu internetowego produkty, które zgodnie z informacjami zamieszczonymi na stronie sklepu dostępne są zarówno w ramach sprzedaży wysyłkowej, jak i możliwe do odbioru osobistego przez konsumenta (np. Avent, sterylizator parowy, elektryczny, kompresor, 4w1). Zarazem jednak nie zostały one w Regulaminach 2 i 3 zaliczone do żadnej z kategorii produktów (ISZL czy sprzedaż wysyłkowa). Tym samym konsument w oparciu o brzmienie Regulaminów 2 i 3 nie może ustalić, czy produkt może jedynie zarezerwować, czy też kupić.

Prezes Urzędu w tym miejscu podkreśla, że samo umożliwienie konsumentowi zawarcia umowy na odległość bądź umowy rezerwacyjnej, nie budzi w jego ocenie wątpliwości. Nie zwalnia to jednakże Spółki z obowiązku udzielenia konsumentowi jednoznacznej, pełnej i niewprowadzającej w błąd informacji o rodzaju zawieranej umowy. Wprost przeciwnie, przyjęcie przez Spółkę jednolitej ścieżki zakupowej dedykowanej zarówno dla rezerwacji produktów oraz umów sprzedaży zawieranych na odległość, obliguje do zachowania szczególnej staranności w zakresie informacji udostępnianych konsumentom tak w regulaminie sklepu internetowego, jak i na jego stronie. Tymczasem prezentowane przez Spółkę na stronie sklepu informacje, w żaden sposób nie sugerują nawet konsumentowi, że w przypadku wyboru przez niego odbioru osobistego produktu w aptece może dojść jedynie do rezerwacji produktu. Pamiętać przy tym należy, że konsumenci dokonujący zakupów w sklepach internetowych mają coraz większą świadomość co do odmienności reguł rządzących handlem internetowym, w tym w szczególności możliwości rezygnacji z zakupu w terminie wynikającym z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2019 r. poz. 134 ze zm., dalej także: u.p.k.). Ponieważ co do zasady sklepy internetowe umożliwiają konsumentom różne opcje płatności i dostawy zamówienia, nierzadkim zjawiskiem jest także bezpłatna możliwość odbioru osobistego. W konsekwencji przeciętny konsument korzystający z oferty sklepów internetowych nie będzie podejrzewał, że odebranie zamówienia w aptece stacjonarnej pozbawia go uprawnień przypisanych umowom zawieranych na odległość. Podkreślić również należy, że w ocenie Prezesa Urzędu, sposób dostawy zamówienia nie może przesądzać o charakterze zawartej umowy. Inaczej mówiąc umożliwienie konsumentowi osobistego odebrania produktu i zapłaty w chwili odbioru nie pozbawia umowy cech charakterystycznych dla umów zawieranych na odległość. Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że Spółka ma prawo zorganizować prowadzoną przez siebie działalność w ten sposób, że w przypadku części asortymentu będzie zawierać umowy sprzedaży na odległość, a w każdym przypadku będzie umożliwiać konsumentom jedynie rezerwację produktów, jednakże musi wówczas w szczególny sposób zapewnić konsumentom czytelną i niewprowadzającą w błąd informację. Rodzaj zawartej przez konsumenta umowy będzie miał bowiem istotne znaczenie dla ustalenia jego praw i obowiązków. Nietrudno wyobrazić sobie sytuację, w której konsument wybierając osobisty odbiór produktu (np. kosmetycznego) w aptece stacjonarnej nieświadomie zrezygnuje z

zawarcia umowy na odległość, a tym samym przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy. Sposób zorganizowania systemu sprzedaży wysyłkowej i rezerwacji produktów w ramach ISZL jest na tyle podobny, zarówno w warstwie wizualnej, jak i informacyjnej strony internetowej, że dla przeciętnego konsumenta może być niemożliwy do rozróżnienia. Zwłaszcza, że postanowienia Regulaminów 2 i 3, z przyczyn opisanych wyżej, nie dostarczają konsumentowi wystarczających wyjaśnień w tym zakresie. W jednym i drugim przypadku (ISZL, sprzedaż wysyłkowa) konsument podejmuje te same kroki, w szczególności wybiera produkty spośród jednej z zaprezentowanych grup produktowych oraz dodaje wybrane produkty do koszyka. Jak już wskazano w ustaleniach faktycznych, w ramach jednego zamówienia kompletowanego przy wykorzystaniu funkcjonalności koszyka, konsument może wybrać produkty zamawiane w ramach ISZL oraz w ramach sprzedaży wysyłkowej. Dodając wybrane produkty do koszyka w ramach jednego zamówienia, konsument będzie w niektórych przypadkach zawierał umowę w chwili otrzymania od Spółki potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji, a w niektórych w chwili ich odbioru w aptece - w zależności od tego, jaki wskaże sposób dostawy. Jednocześnie należy zauważyć, iż większość konsumentów zamawiając produkty z jednej i drugiej kategorii wybierze taki sam sposób dostawy dla całego zamówienia. W każdym przypadku odbioru osobistego Spółka oferuje bowiem darmowe dostarczenie produktu do wybranej apteki. Jeżeli więc konsument zamawia np. produkty lecznicze (dostępne wyłącznie w ramach ISZL) i jednocześnie produkty kosmetyczne (dostępne zarówno w ramach ISZL, jak i sprzedaży wysyłkowej), to w przypadku produktów kosmetycznych także wybierze darmowy odbiór w aptece stacjonarnej wraz z zamówionymi lekami - nie mając przy tym świadomości, co do możliwej zmiany charakteru umowy.

Analiza informacji zawartych na stronie internetowej sklepu oraz w Regulaminach 2 i 3 prowadzi do wniosku, że konsument może nie otrzymywać od Spółki jasnej i jednoznacznej informacji, czy konkretny produkt zamawiany jest przez niego w ramach ISZL, czy też w trybie sprzedaży wysyłkowej. Pamiętać należy, że przyporządkowanie składanego zamówienia do systemu sprzedaży wysyłkowej bądź ISZL przekłada się bezpośrednio na prawa i obowiązki konsumenta, w szczególności prawo odstąpienia od umowy zawieranej na odległość oraz braku obowiązku odebrania zarezerwowanego produktu.

W ocenie Prezesa Urzędu konsument powinien mieć pełną wiedzę na temat rodzaju zawieranej umowy. Jeżeli Spółka zapewnia możliwość zarówno zawarcia umowy na odległość, jak i rezerwacji produktu (zamówienia produktu w konkretnej aptece), to sprzedaż powinna być zorganizowana w taki sposób, aby konsument nie miał wątpliwości co do tego, jaki rodzaj umowy i kiedy zawiera. Informacja taka powinna być konsumentowi przekazana przed złożeniem przez niego zamówienia w ramach ISZL bądź zawarciem umowy w ramach sprzedaży wysyłkowej. Dodatkowo postanowienia regulaminu powinny być sformułowane w sposób niewywołujący wątpliwości co do charakteru zawieranych z konsumentami umów, a nadto powinny być spójne z informacjami dostępnymi na stronie sklepu internetowego.

Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070, dalej także: u.p.n.p.r.), zwanej dalej u.p.n.p.r., za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd. Działaniem wprowadzającym w błąd jest z kolei takie działanie, które w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r.). Jak wskazano wyżej rodzaj zawartej przez konsumenta umowy wpływa bezpośrednio na przysługujące mu prawa oraz ciężące na nim obowiązki. W szczególności będzie to miało wpływ na możliwość skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość, bez konieczności podawania przyczyn oraz ponoszenia kosztów, jak również obowiązek odebrania zamówienia. Składając wyjaśnienia Spółka podkreślała, że rezerwując

produkt w wybranej aptece konsument nie ma obowiązku odebrania produktów, a tym samym nie zachodzi ryzyko naruszenia jego interesów. W ocenie Prezesa Urzędu wymaga to jednak po stronie konsumenta pełnej wiedzy na temat tego, czy i jaki rodzaj umowy zawiera korzystając z funkcjonalności portalu. Konsument będąc przekonany, że za pośrednictwem strony internetowej Spółki zawarł umowę na odległość, może odebrać produkty mylnie sądząc, że w związku z zawartą umową jest do tego zobowiązany. A dodatkowo nie dokonał sprawdzenia odbieranego zamówienia w aptece stacjonarnej, uznając także mylnie, że będzie miał możliwość rezygnacji z zakupu w późniejszym terminie. Konsument może również wybrać bezpłatną opcję odbioru osobistego w aptece, pomimo że zakup produktu wraz z dostawą, choć droższy, mógłby być dla niego w niektórych przypadkach korzystniejszy. Zorganizowany przez Spółkę sposób sprzedaży może tym samym wprowadzać konsumenta w błąd co do chwili i rodzaju zawieranej umowy.

Stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych uważane jest na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów za naruszenie zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 u.o.k.k. Zgodnie z jego treścią zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które zgodnie z ust. 2 tego przepisu należy rozumieć zachowanie przedsiębiorcy, godzące w interesy konsumentów, sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.). Uznanie zachowania przedsiębiorcy za nieuczciwą praktykę rynkową oznacza zatem, że mamy do czynienia z naruszeniem zakazu z art. 24 ust. 1 u.o.k.k.

Ad I.2.

Zgodnie z art. 560 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145, dalej także: k.c.) jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady. Konsument może zatem niezależnie od rodzaju zawartej umowy sprzedaży (tj. zamówienia w ramach ISZL bądź sprzedaży wysyłkowej) skorzystać z przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w związku z odpowiedzialnością sprzedawcy z tytułu rękojmi, jak również żądać wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady. Wykonując powyższe uprawnienie konsument zobowiązany jest do dostarczenia wadliwego produktu do Spółki (art. 561<sup>2</sup> § 1 i 3 k.c.). Spółka z kolei ma obowiązek przyjąć od konsumenta wadliwą rzecz (art. 561<sup>4</sup> k.c.). Odstępstwa od powyższych zasad powodujące wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności Spółki względem konsumenta z tytułu rękojmi są niedopuszczalne, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w przepisach szczególnych (art. 558 § 1 k.c.). W zakresie produktów wymienionych w pkt VIII.4 lit b Regulaminów 1 i 2, to jest takich, które nie są zaliczane do kategorii produktów leczniczych i wyrobów medycznych (np. produkty kosmetyczne, pielęgnacyjne i higieniczne) brak jest regulacji szczególnych pozwalających na ograniczenie odpowiedzialności Spółki z tytułu rękojmi. W konsekwencji w ocenie Prezesa Urzędu postanowienia wskazane w pkt I ppkt 2 sentencji decyzji może być uznane za niezgodne z art. 560 § 1 k.c.

Stosowanie w obrocie konsumenckim postanowień Regulaminów niezgodnych z przytoczonymi przepisami może zniekształcać wiedzę i zachowanie konsumenta, co do przysługujących mu praw związanych z prawem rękojmi, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 u.o.k.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się m.in. godzące w nie sprzeczne z prawem zachowanie przedsiębiorcy. Jak wynika z powyższego zachowanie przedsiębiorcy musi być bezprawne. Bezprawność najogólniej należy rozumieć jako

niezgodność działania z prawem. Zatem dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. W związku z tym, że bezprawność jest kategorią obiektywną, dokonując oceny, czy działanie przedsiębiorcy jest bezprawne, w pierwszej kolejności należy stwierdzić, czy wykazuje ono sprzeczność z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym.<sup>4</sup> Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia Regulaminu 1 i 2, z przyczyn wskazanych powyżej, mogą zostać uznane za niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

#### Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie Spółki godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

Zgodnie z art. 24 ust. 3 u.o.k.k. nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r.<sup>5</sup> Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Zdaniem Prezesa Urzędu działania Spółki mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu klientów, przez co mógł być na nie narażony każdy konsument, który korzystał z funkcjonalności prowadzonego przez Spółkę sklepu internetowego.

Przedstawione zarzuty dotyczą dwóch istotnych z punktu widzenia konsumentów zagadnień: uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu rękojmi oraz prawa do czytelnej, pełnej i niewprowadzającej w błąd informacji co do rodzaju i chwili zawieranej z przedsiębiorcą umowy. W jednym i drugim przypadku mamy do czynienia ze sferą praw konsumentów, które mają szczególne znaczenie. Pierwsza z nich obejmuje roszczenia związane z odpowiedzialnością sprzedawcy z tytułu rękojmi, określone przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, których modyfikacja w obrocie konsumenckim (nawet za zgodną wolną stron) jest niemożliwa. Druga dotyczy prawa konsumentów do podejmowania decyzji zakupowych w oparciu o rzetelne informacje odnoszące się nie tylko do cech nabywanych produktów, lecz także skutków i warunków zawieranej umowy. W obu sytuacjach działania przedsiębiorcy, mogące wywoływać u konsumentów mylne przekonanie o możliwości bądź braku możliwości skorzystania z określonego rodzaju uprawnień, mogą być uznane za godzące w interesy konsumentów. Ich bezpośrednim skutkiem może być bowiem albo zaniechanie przez

---

<sup>4</sup> Małgorzata Sieradzka: Komentarz do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Lex 2014.

<sup>5</sup> wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt: III SK 27/07, OSNAPiUS 2009 nr 13-14, poz. 188, str. 608, Legalis

konsumenta realizacji swoich praw (np. prawa zwrotu produktu wadliwego) albo błędne przeświadczenie o możliwości skorzystania z uprawnień ustawowych np. prawa do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość. Co istotne w obu przypadkach zarzucana Spółce praktyka może oddziaływać na sferę interesów ekonomicznych konsumentów. W szczególności mogą oni zostać pozbawieni możliwości bądź prawa do uzyskania zwrotu kwot zapłaconych tytułem ceny.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowany przez Spółkę regulamin sklepu internetowego nie powinien w żadnym zakresie kształtować stosunku zobowiązaniowego w sposób niezgodny z normami bezwzględnie obowiązującymi, jak również w powiązaniu z warstwą wizualną sklepu, wywoływać u konsumentów jakichkolwiek wątpliwości co do przysługujących im praw i sposobu ich realizacji. Działania takie w każdym przypadku mogą zostać uznane za godzące w interesy konsumentów.

#### Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przestępstw, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, Spółka już w pierwszym złożonym piśmie z dnia 3 lipca 2018 r. (a więc na bardzo wczesnym etapie postępowania) wyraziła wolę podjęcia działań mających na celu wyeliminowanie skutków zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu praktyk. Zobowiązanie Spółki było następnie modyfikowane i doprecyzowywane w toku postępowania, otrzymując ostatecznie brzmienie wskazane w sentencji niniejszej decyzji.

#### Uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez Spółkę zobowiązań.

Wobec faktu złożenia przez Spółkę stosownego zobowiązania już na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, doprecyzowanego następnie na dalszym etapie postępowania, a także częściowe zaniechanie stosowania kwestionowanych praktyk, Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami.

Przedstawiona przez Spółkę propozycja zobowiązania w zakresie dotyczącym praktyki wskazanej w pkt 1 sentencji niniejszej decyzji obejmuje 2 elementy:

- 1) zmianę treści regulaminu sklepu internetowego w następujący sposób:
  - a) ofertą Internetowego Systemu Zamawiania leków objęte zostaną wszystkie produkty widoczne na stronie [www.doz.pl](http://www.doz.pl). - oznacza to, że każdy produkt będzie można zarezerwować;
  - b) oferta zawarcia umowy sprzedaży na odległość obejmować będzie tylko te produkty, w odniesieniu do których taka możliwość została wyraźnie wskazana w opisie produktu;
  - c) regulamin sklepu internetowego stanowić będzie, że dokonując wyboru odbioru osobistego oraz płatności w aptece ogólnodostępnej<sup>6</sup>, użytkownik będzie składać

---

<sup>6</sup> W przypadku odbioru osobistego nie będzie można wybrać innej opcji płatności

zamówienie w ramach ISZL, a w konsekwencji nie będzie mieć obowiązku zawarcia umowy sprzedaży w aptece stacjonarnej i odbioru zamówienia;

- 2) w toku składania zamówienia konsument otrzyma pełną informację na temat rodzaju zawieranej umowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu wprowadzenie zaproponowanych zmian zapewni z jednej strony konsumentowi rzetelną informację na temat rodzaju zawieranej umowy, a z drugiej umożliwi zachowanie wypracowanego przez Spółkę sposobu działania strony internetowej. Jednocześnie Prezes Urzędu akceptuje przedstawione przez Spółkę stanowisko, z którego wynika, że rozdzielenie dwóch ścieżek zakupowych (na leki i inne produkty) w istocie ograniczyłoby możliwości zakupowe konsumenta, podejmującego częstokroć decyzje w sposób spontaniczny, polegający na dodawaniu do koszyka produktów w sposób wcześniej nieplanowany. Stąd na początku zakupów konsumenci nie są w stanie precyzyjnie określić, jaka będzie finalnie zawartość koszyka i jaką ścieżkę składania zamówienia powinni wybrać. W analizowanej sprawie, pomimo zachowania jednakowej ścieżki składania zamówień interes konsumenta podlegać będzie ochronie poprzez:

- 1) brak możliwości połączenia w jednym zamówieniu produktów w ramach ISZL i sprzedaży na odległość - jeżeli w koszyku znajduje się chociaż jeden produkt odbierany osobiście w lokalu apteki, nie będzie możliwości dokonania wyboru innej formy dostawy w przypadku pozostałych produktów (co do całej zawartości koszyka konsument będzie mógł skorzystać jedynie z rezerwacji produktu);
- 2) rezerwacja produktu oznacza, że konsument nie ma względem Spółki żadnych zobowiązań, w szczególności nie musi odebrać zamówienia;
- 3) informacja o rodzaju zawieranej umowy (na odległość/rezerwacyjna) pojawi się wraz z wyborem przez konsumenta sposobu dostawy bądź odbioru osobistego.

Powyższe gwarantuje konsumentom poszanowanie przysługujących im praw i powoduje, że proponowane przez Spółkę zobowiązanie należy uznać za zasadne.

Analogiczne wnioski należy przyjąć w przypadku propozycji zobowiązania dotyczącego praktyki wskazanej w pkt 2 sentencji decyzji.

Spółka bezpośrednio po wszczęciu przez Prezesa Urzędu postępowania dokonała zmiany kwestionowanego postanowienia, a następnie w toku kolejnych czynności zobowiązała się do dalszej modyfikacji jego brzmienia oraz poinformowania o tym konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu zarówno proponowana treść, jak i sposób usunięcia skutków stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, stanowi wystarczającą podstawę do wydania w powyższym zakresie decyzji zobowiązującej. Ponieważ zarzucana Spółce praktyka dotyczy możliwości stosowania niezgodnego z prawem ograniczenia zwrotów wadliwych towarów, poinformowanie konsumentów o tym fakcie oraz umożliwienie im składania reklamacji, połączone ze zmianą regulaminu w powyższym zakresie, należy uznać za wystarczające.

Mając na uwadze powyżej poczynione ustalenia prawne i faktyczne stwierdzić trzeba, iż w okolicznościach rozpoznawanej sprawy ziściły się wszystkie wymagane przepisem art. 28 u.o.k.k. przesłanki dla możliwości wydania przez Prezesa Urzędu decyzji zobowiązującej. Po rozważeniu wszelkich okoliczności sprawy Prezes Urzędu uznał, że wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.k., a w konsekwencji przyjęcie złożonego przez Spółkę zobowiązania skutkować będzie zakończeniem naruszenia i eliminacją jego dotychczasowych skutków. W tym stanie faktycznym i prawnym, Prezes Urzędu uznał, że zasadne jest przyjęcie zobowiązania Spółki.

Z uwagi na powyższe orzeczono jak w pkt I. sentencji decyzji.

Ad II

### Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.k. elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Mając na uwadze dyspozycję wynikającą z cytowanego powyżej przepisu, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek przedstawienia sprawozdania z wykonania zobowiązań wskazanych w pkt I sentencji decyzji w sposób określony w pkt II sentencji decyzji. Nałożony na Spółkę obowiązek sprawozdawczy pozwoli Prezesowi Urzędu skontrolować terminowość oraz prawidłowość wykonania nałożonych na Spółkę zobowiązań.

### **Pouczenie**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k. w zw. z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 1360 ze zm., dalej także: k.p.c.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2019 r. poz. 785, dalej także: u.k.s.c.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 103 u.k.s.c., Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 u.k.s.c., wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

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

Dyrektor Delegatury  
Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów w Katowicach  
*Maciej Frągsztajn*