



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

RWA-61-10/05/MP

Warszawa, dn. 24 listopada 2005 r.

DECYZJA Nr RWA - 32/2005

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

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie Pana Jakuba Pietrzaka prowadzącego działalność gospodarczą w Braniewie pod nazwą P.H.U. „Trzeci Wymiar”, polegające na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej i pełnej informacji poprzez:

- I. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez niepoinformowanie konsumentów o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany;
- II. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez niepoinformowanie konsumentów o miejscu i sposobie składania reklamacji;
- III. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), poprzez niewskazanie imienia i nazwiska usługodawcy;
- IV. niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), poprzez nieokreślenie w „Regulaminie zakupów w sklepie internetowym www.pc.deal.pl” trybu postępowania reklamacyjnego;

- i stwierdza się zaniechanie stosowania ww. praktyk z dniem 15 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 Jakuba Pietrzaka prowadzącego działalność gospodarczą w Braniewie pod nazwą P.H.U. „Trzeci Wymiar” (dalej: P.H.U. „Trzeci Wymiar”, Przedsiębiorca) – www.pc.deal.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 P.H.U. „Trzeci Wymiar” prowadzi działalność gospodarczą, nie spełnia wymogów określonych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, jak również w ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Konsument nie jest także informowany o przysługujących mu uprawnieniach wynikających z ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, a również taki obowiązek wynika ze wskazanej ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

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

- 1) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na poinformowaniu konsumentów o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, a także numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, polegającego na poinformowaniu konsumentów o miejscu i sposobach składania reklamacji, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, polegającego na wskazaniu imienia i nazwiska usługodawcy,

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

- 4) niedopełnienie obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, polegającego na określeniu w „Regulaminie zakupów w sklepie internetowym www.pc.deal.pl” trybu postępowania reklamacyjnego, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu przedmiotowego postępowania z dnia 7 czerwca 2005 r. oraz wezwaniu do przekazania informacji i dokumentów, P.H.U. „Trzeci Wymiar” w piśmie z dnia 25 maja 2005 r. poinformował, iż witryna internetowa www.pc.deal.pl należy do przedsiębiorcy działającego pod nazwą „Best-Deal Group” (dalej: „Best Deal Group”). P.H.U. „Trzeci Wymiar” zawarł z „Best Deal Group” umowę, na podstawie której przez okres trzech miesięcy (od dnia 1 kwietnia do dnia 15 czerwca 2005 r.) prowadził sprzedaż sprzętu i oprogramowania komputerowego.

Prezes Urzędu uznając, iż wszystkie niezbędne dla rozstrzygnięcia sprawy kwestie zostały wyjaśnione, pismem z dnia 6 października 2005 r. poinformował stronę o zakończeniu postępowania dowodowego i możliwości zapoznania się z aktami postępowania. Mimo stosownego zawiadomienia, P.H.U. „Trzeci Wymiar” 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 Braniewie przez Pana Jakuba Pietrzaka pod nazwą P.H.U. „Trzeci Wymiar” jest sprzedaż detaliczna m.in. wyposażenia biurowego, komputerów i sprzętu telekomunikacyjnego. Działalność gospodarcza prowadzona jest przez Przedsiębiorcę od dnia 15 września 1999 r.

Na podstawie zawartej z „Best Deal Group” umowy, w okresie od dnia 1 kwietnia do dnia 15 czerwca 2005 r. P.H.U. „Trzeci Wymiar” świadczył usługi sprzedaży sprzętu i oprogramowania komputerowego za pomocą witryny internetowej www.pc.deal.pl. Zgodnie z zawartą umową, P.H.U. „Trzeci Wymiar” w ciągu trzech miesięcy miał podjąć decyzję o ewentualnym zakupie witryny internetowej. W czasie obowiązywania umowy umieszczony na stronie internetowej link „Dane kontaktowe” wskazywał, iż podmiotem gospodarczym obsługującym złożone zamówienia jest przedsiębiorca działający pod nazwą P.H.U. „Trzeci Wymiar”.

W toku prowadzonego postępowania Przedsiębiorca oświadczył, iż nie miał żadnego wpływu na treść stosowanego w obrocie „Regulaminu”, a współpraca pomiędzy P.H.U. „Trzeci Wymiar” a „Best Deal Group” ograniczona była do przekazywania Przedsiębiorcy przez „Best Deal Group” informacji dotyczących zamawianych przez klientów towarów oraz adresów, pod które P.H.U. „Trzeci Wymiar” zobowiązany był wskazać towary dostarczyć.

Ponieważ zasady współpracy przedsiębiorców w zakresie prowadzenia sprzedaży za pośrednictwem internetu nie były jasne, Prezes Urzędu wezwał P.H.U. „Trzeci Wymiar” do przedstawienia łączących przedsiębiorców umów. Prezes Urzędu wezwał również do przekazania dokumentów potwierdzających rozwiązanie umowy o współpracy (pismo z dnia 1 sierpnia 2005 r.). Ponieważ wezwanie pozostało bez odpowiedzi, Prezes Urzędu wystosował do Przedsiębiorcy monit (pismo z dnia 19 września 2005 r.).

W odpowiedzi na ww. wezwanie, P.H.U. „Trzeci Wymiar” wskazał, iż umowa jaką zawarł z „Best Deal Group” nie miała formy pisemnej – było to ustne oświadczenie dwóch przedsiębiorców, wyrażające wolę współpracy. Zakończenie współpracy z „Best Deal Group”

odbyło się również bez zachowania formy pisemnej – P.H.U. „Trzeci Wymiar” telefonicznie poinformował „Best Deal Group” o rozwiązaniu umowy, co skutkowało usunięciem z witryny internetowej danych kontaktowych P.H.U. „Trzeci Wymiar”.

Mając na względzie, iż w okresie od dnia 1 kwietnia o dnia 15 czerwca 2005 r. P.H.U. „Trzeci Wymiar” świadczył usługi sprzedaży za pomocą witryny internetowej, działalność prowadzona przez Przedsiębiorcę w tym okresie podlegała więc reżimowi ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Szczegółowe zasady zawierania z Przedsiębiorcą umów sprzedaży zawarte były w „Regulaminie zakupów w sklepie internetowym”.

Analiza zawartych na stronach internetowych P.H.U. „Trzeci Wymiar” danych umożliwiających konsumentowi zapoznanie się z ofertą przedstawioną przez Przedsiębiorcę wykazała, iż witryna nie spełniała wymogów określonych w przywołanych powyżej ustawach. Przedsiębiorca nie wskazuje organu, który zarejestrował jego działalność, a także numeru, pod którym prowadzona przez P.H.U. „Trzeci Wymiar” działalność gospodarcza została zarejestrowana. Wskazać również należy, iż w stosowanym „Regulaminie” wskazana została zamiast pełnej nazwy przedsiębiorcy jedynie nazwa, pod którą Przedsiębiorca prowadzi w Braniewie działalność gospodarczą.

Witryna internetowa nie zawiera również pełnych informacji dotyczących stosowanych przez Przedsiębiorcę procedur reklamacyjnych. Link „Gwarancja” zawiera jedynie informacje, iż każdy produkt zakupiony w sklepie posiada gwarancję oraz wskazuje, iż konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, po upływie którego „nie można odstąpić od umowy sprzedaży, chyba że Klient skorzysta z prawa rękojmi zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego”. Tym samym, konsument jest poinformowany jedynie o prawach przysługujących mu z dokumentu gwarancyjnego załączonego do zakupionego towaru oraz o bliżej nieokreślonych uprawnieniach wynikających z prawa rękojmi.

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 (...) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)*”

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

i konsumentów, winien zatem stosować przepisy innych ustawy i na ich podstawie oceniać, czy działania przedsiębiorcy miały charakter bezprawny.

W celu zastosowania normy wyinterpretowanej z treści art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu musi 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 P.H.U. „Trzeci Wymiar”, 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. Obowiązek wskazania konsumentowi danych umożliwiających mu zidentyfikowanie usługodawcy wynika również z art. 5 ust. 2 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

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 stanowiło należytego zabezpieczenia interesów konsumenta możliwość skontaktowania się z przedsiębiorcą poprzez zadanie mu za pośrednictwem internetu pytania. Prezes Urzędu ma również na względzie, iż stosownie do zapisów art. 9 ust. 1 ww. ustawy, propozycja zawarcia umowy jest momentem granicznym, oznaczeniem najpóźniejszego terminu, kiedy ma nastąpić udzielenie konsumentowi informacji.

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

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

Ponieważ P.H.U. „Trzeci Wymiar” nie informuje o trybie postępowania reklamacyjnego, konsument nie jest w pełni świadomy swoich praw wynikających z zawartej z przedsiębiorcą umowy sprzedaży, co uznać można za praktykę godzącą w jego interesy. Przedsiębiorca informując, iż „każdy produkt zakupiony w sklepie posiada gwarancję”, wskazał konsumentowi jedynie na możliwość skorzystania z uprawnień wynikających z dokumentu gwarancyjnego. Przedsiębiorca nie informuje jednak, że gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza wskazanych powyżej uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Z kolei wskazanie, iż klient może „skorzystać z prawa rękojmi zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego” można uznać za wprowadzające klienta-konsumenta w błąd. Od dnia bowiem wejścia w życie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, tj. od dnia 1 stycznia 2003 r. do sprzedaży konsumenckiej nie mają zastosowania m.in. przepisy art. 556 – 576 Kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi za wady (art. 1 ust. 4 ww. ustawy). W sytuacji więc, gdy nabywcą towaru jest osoba fizyczna, nabywająca rzecz w celu niezwiązanym z jej działalnością zawodową lub gospodarczą (konsument), kwestie związane z niezgodnością nabytego towaru z umową reguluje ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Oznacza to, iż wskazana przez P.H.U. „Trzeci Wymiar” możliwość skorzystania przez „Klienta” z uprawnień wynikających z instytucji rękojmi dotyczy wyłącznie klientów-przedsiębiorców, co nie zostało jednak na stronie internetowej wskazane.

Bezprawność działania P.H.U. „Trzeci Wymiar” jest, co wykazano powyżej, wyprowadzona z naruszenia przez Przedsiębiorcę zapisów przywołanych ustaw, w konsekwencji czego Przedsiębiorca naruszył ciążący na nim obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji.

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

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

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

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego P.H.U. „Trzeci Wymiar” pismem z dnia 25 maja 2005 r. poinformował, iż witryna www.pc.deal.pl należy do przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „Best Deal Group”. P.H.U. „Trzeci Wymiar” na mocy porozumienia z „Best Deal Group” prowadził sprzedaż sprzętu i oprogramowania komputerowego w dniach od 1 kwietnia do 15 czerwca 2005 r. Przedsiębiorca poinformował, iż podstawą współpracy przedsiębiorców było ustnie zawarte porozumienie. Na mocy przedmiotowego porozumienia, P.H.U. „Trzeci Wymiar” miał kupić witrynę internetową www.pc.deal.pl wraz z bazą klientów sklepu. Kupno witryny miała poprzedzić trzymiesięczna współpraca przedsiębiorców. Na mocy zawartej z „Best Deal Group” umowy, do dnia 15 czerwca 2005 r. P.H.U. „Trzeci Wymiar” zobowiązany był do realizowania złożonych przez klientów sklepu zamówień a na stronie internetowej umieszczone zostały dane adresowe Przedsiębiorcy.

W trakcie współpracy z „Best Deal Group” Przedsiębiorca otrzymał zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczętym z urzędu w dniu 7 czerwca 2005 r. postępowaniu w związku z podejrzeniem stosowania przez P.H.U. „Trzeci Wymiar” praktyk naruszających zbiorowe

interesy konsumentów. Niezwłocznie po otrzymaniu przywołanego pisma, w dniu 15 czerwca 2005 r. P.H.U. „Trzeci Wymiar” zakończył współpracę z „Best Deal Group”, czego skutkiem było zaniechanie prowadzenia sprzedaży sprzętu i oprogramowania komputerowego za pośrednictwem witryny internetowej www.pc.deal.pl. Ze strony internetowej sklepu wycofane zostały dane kontaktowe Przedsiębiorcy.

Mając powyższe na względzie Prezes Urzędu uznał, iż **stosowanie** przez P.H.U. „Trzeci Wymiar” **praktyk** naruszających zbiorowe interesy konsumentów **zostało zaniechane** w dniu rezygnacji Przedsiębiorcy ze świadczenia usług sprzedaży sprzętu i oprogramowania komputerowego za pośrednictwem witryny internetowej www.pc.deal.pl, tj. **w dniu 15 czerwca 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 Jakub Pietrzak – P.H.U. „Trzeci Wymiar”
ul. Gdańska 24
14-500 Braniewo