



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU

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

Poznań, dnia 25 lipca 2005r.

RPZ – 61/1/05/AC

DECYZJA nr RPZ 22/2005

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

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje się, że:** działania Bartosza Świtalskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą „M - Tech Enterprise” z siedzibą we Wrocławiu, polegające na niestosowaniu przez przedsiębiorcę gwarancji ochronnych dla konsumentów wynikających z ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.), w tym na:

1. nie zamieszczeniu na stronie internetowej informacji dotyczącej trybu postępowania reklamacyjnego (art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. *o świadczeniu usług drogą elektroniczną*)
2. nie informowaniu konsumentów najpóźniej w chwili złożenia im propozycji zawarcia umowy o:
 - a) imieniu i nazwisku przedsiębiorcy, jego adresie zamieszkania (siedzibie) oraz organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy (art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*)
 - b) kosztach dostawy w sposób jednoznaczny (art. 9 ust. 1 pkt 5 w zw. z art. 9 ust. 2 w/w ustawy)
 - c) terminie w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący (art. 9 ust. 1 pkt 8 w/w ustawy)
 - d) miejscu i sposobie składania reklamacji (art. 9 ust. 1 pkt 10 w/w ustawy).

stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 2 ustawy, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji

oraz stwierdza się, iż:

Bartosz Świtalski prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą „M - Tech Enterprise” z siedzibą we Wrocławiu **zaniechał stosowania w/w praktyki.**

Uzasadnienie

Bartosz Świtalski, zwany dalej „Przedsiębiorcą” prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą „M - Tech Enterprise”. Przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest między innymi sprzedaż towarów za pośrednictwem witryny internetowej www.bobo.pl.

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

Umowy zawierane bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość, podlegają reżimowi ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) zwanej dalej ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204).

Dnia 27 stycznia 2005 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu, na podstawie art. 44 ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Przedsiębiorca nie podawał na stronie internetowej informacji o swoim imieniu i nazwisku oraz o swoim adresie zamieszkania lub siedziby, a jedynie wskazywał nazwę pod którą swoją działalność gospodarczą prowadzi – „M – Tech Enterprise”. Przedsiębiorca nie podawał również organu, który zarejestrował prowadzoną przez niego działalność gospodarczą, ani numeru pod którym działalność została zarejestrowana. Na stronie internetowej prowadzonej przez Przedsiębiorcę nie było również jednoznacznych informacji na temat kosztów dostawy towarów, a wyłącznie wskazanie, że obowiązuje cennik poczty polskiej lub możliwość dostawy za pomocą firmy kurierskiej, a cennik jest wówczas uzgadniany indywidualnie. Przedsiębiorca nie informował ponadto o terminie w jakim oferta lub informacja o cenie mają charakter wiążący, a także nie wskazywał trybu postępowania reklamacyjnego, ani miejsca i sposobu składania reklamacji.

W piśmie z dnia 2 maja 2005r., które wpłynęło do Urzędu 4 maja 2005r., Przedsiębiorca poinformował, iż niedoskonałości związane z prowadzeniem strony internetowej, wyniknęły z niekompetencji firmy, której Przedsiębiorca powierzył opracowanie witryny. Przedsiębiorca wskazał również, iż polecił wyłączyć stronę internetową do czasu dostosowania jej do wymogów prawa.

W dniach 5, 13 oraz 30 maja 2005 roku na podstawie art. 292 kpc w zw. z art. 81 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dokonano oględzin witryny internetowej www.bobo.pl i ustalono, iż witryna Przedsiębiorcy nie jest aktywna i widnieje na niej tylko informacja dla klientów, że „realizowany jest nowy projekt dostosowujący sklep internetowy do obowiązujących przepisów prawa i obecności Polski w Unii Europejskiej”.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), pismem z dnia 30 maja 2005r. Przedsiębiorca został poinformowany o możliwości

zapoznania się z materiałem dowodowym zgromadzonym w aktach sprawy. W wyznaczonym terminie Przedsiębiorca nie skorzystał z w/w uprawnień.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga spełnienia dwóch przesłanek: bezprawności działania i naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. „Zbiorowe interesy konsumentów” to prawa nieograniczonej liczby konsumentów, nie stanowią przy tym sumy indywidualnych interesów dających się określić, nawet licznej, grupy konsumentów.

W art. 23a ust. 2 ww. ustawy zamieszczono przykładowe wyliczenia praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten nawiązuje między innymi do czynów nieuczciwej konkurencji, stosowania klauzul wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz szeroko ujmowanego przysługującego konsumentowi prawa do informacji.

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

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

Obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stanowi jedną z generalnych zasad prawa umów. Zasada ta wynika z obowiązku lojalnego kontraktowania, który można wyprowadzić m.in. z treści art. 354 k.c. Wymaga podkreślenia, iż kryteria słuszności kontraktowej doznają szczególnego zaostrożenia w przypadku obrotu konsumenckiego, uwzględniając postulat ochrony słabszej strony umowy. Konsumentom, których pozbawia się dostępu do informacji i wiedzy, w sposób istotny ogranicza się wolność podejmowania świadomych decyzji rynkowych. Obowiązek informowania obejmuje każde stadium kontraktowe. Uczciwość obrotu nakazuje ponadto udostępnienie konsumentom wszystkich tych informacji, które są niezbędne dla dokonania świadomego, opartego na prawdziwych, rzetelnych i pełnych informacjach wyboru, co do związania się określonym kontraktem.

Obowiązek przedsiębiorcy w zakresie udzielania informacji nabiera szczególnego znaczenia w przypadku umów zawieranych na odległość. Niebezpieczeństwa związane z brakiem jednoczesnej obecności kontrahentów polegają na utrudnieniu partycypacji konsumenta we współpracy kontraktowej, utrudnieniu zapoznania się z przedmiotem świadczenia, a także na utrudnieniu realizacji odpowiedzialności za niewykonanie (nienależyte wykonanie) umowy.

Szeroko ujęty obowiązek informacyjny jest jednym z filarów ochronnego reżimu umowy zawieranej na odległość. Udzielanie informacji przez przedsiębiorcę powinno następować w sposób nieprzymuszony, samorzutnie, nie zaś ograniczać się do umożliwiania konsumentowi jej uzyskania, w razie inicjatywy konsumenta.¹ Momentem granicznym udzielenia konsumentowi informacji jest złożenie propozycji zawarcia umowy. W „handlu elektronicznym” następuje to przez podanie tych informacji w witrynie internetowej, w taki sposób, że każdy może się z nimi zapoznać, są bowiem one integralną częścią informacji handlowej *sensu stricto* albo samej oferty.

Przedsiębiorca nie podawał na stronie internetowej informacji o swoim imieniu i nazwisku oraz adresie zamieszkania lub siedziby, a jedynie wskazywał nazwę pod którą swoją działalność gospodarczą prowadzi – „M - Tech Enterprise”. Zgodnie z art. 43² kc przedsiębiorca działa pod firmą, natomiast firmą osoby fizycznej jest jej imię i nazwisko, co nie wyklucza włączenia do firmy dowolnie obranych określeń (art. 43⁴ kc). Bezprawność działania Przedsiębiorcy w tym przypadku polegała na naruszeniu przepisu art. 9 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe działanie należy kwalifikować jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w tym przypadku było oczywiste, gdyż brak tych informacji mógł uniemożliwić, a już z pewnością znacznie utrudniać konsumentom realizację ich praw, związanych na przykład z wnoszeniem przeciwko Przedsiębiorcy pozwu. W takiej sytuacji konieczne jest bowiem prawidłowe oznaczenie pozwanego. Dodatkowo Przedsiębiorca nie wskazując organu, który zarejestrował prowadzoną przez niego działalność gospodarczą oraz nie podając numeru, pod którym działalność ta została zarejestrowana, uniemożliwiał konsumentom uzyskanie pełnej informacji zawartej we wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, w tym informacji o imieniu i nazwisku Przedsiębiorcy.

Przedsiębiorca nie określał również jednoznacznie kosztów dostawy zamówionych towarów do konsumenta. Stanowiło to naruszenie art. 9 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, zgodnie z którym konsument winien być poinformowany, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy, o kosztach dostawy zamówionego produktu. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe działania należy kwalifikować jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, gdyż nie byli oni w sposób należyty informowani o globalnych kosztach związanych z zakupem towaru, co utrudniało im podjęcie racjonalnej decyzji co do dokonania zakupu.

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

Przedsiębiorca nie wskazywał także na miejsce i sposób składania reklamacji oraz tryb postępowania reklamacyjnego co było niezgodne z przepisami art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Naruszało to zbiorowe interesy konsumentów, gdyż nie byli oni w sposób należyty informowani o zasadach realizacji ustawowo zagwarantowanych im uprawnień.

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

Do stwierdzenia stosowania przedmiotowych praktyk niezbędne jest wykazanie, iż bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w interes konsumentów dotyczyło tzw. zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować tzn. aktualnych, a zwłaszcza potencjalnych klientów Przedsiębiorcy. Specyfika działalności prowadzonej przez Przedsiębiorcę przejawia się m.in. w tym, że oferta przedstawiona w Internecie trafia do nieograniczonego kręgu konsumentów.

W toku postępowania ustalono, iż Przedsiębiorca zaniechał stosowania w/w praktyk i zaprzestał sprzedaży towarów konsumentom za pośrednictwem witryny w zakwestionowanym kształcie. Pismem z dnia 2 maja 2005r. Przedsiębiorca poinformował, iż nakazał wyłączenie strony internetowej do chwili dostosowania jej treści do wymogów prawa. W związku z powyższym, jak również z faktem, iż Urząd dokonując oględzin witryny internetowej www.bobo.pl w dniach 5, 13 oraz 30 maja 2005r. ustalił, iż oświadczenie Przedsiębiorca było prawdziwe, należy uznać, że najpóźniej z dniem 5 maja 2005r. Przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z dyspozycją art. 23e ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Wobec powyższego orzeczono, jak w sentencji.

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

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

Otrzymuje :

- Bartosz Świtalski
„M - Tech Enterprise”
ul. Krótka 4, Wilczyn
55 – 120 Oborniki Śląskie