

Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poczty elektronicznej lub innych środków komunikacji elektronicznej, w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, są umowami na odległość jeżeli kontrahentem konsumenta jest przedsiębiorca, który w taki sposób zorganizował swoją działalność. W nawiązaniu do przytoczonej definicji Prezes Urzędu ustalił, iż umowy zawierane przez [xxxxxxxx] z konsumentami, odpowiadającymi na jego propozycję zawarcia umowy umieszczoną na stronie internetowej, są umowami zawieranymi na odległość. W stosunku do takich umów obowiązują regulacje zawarte w rozdziale 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) dotyczące, m.in. kwestii odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość oraz szeroko rozumianego obowiązku informacyjnego, którzy ciąży na przedsiębiorcy występującym do konsumenta z propozycją zawarcia umowy na odległość.

W art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) ustawodawca zagwarantował konsumentom dziesięciodniowy termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Zgodnie z art. 10 ust. 1 ww. ustawy termin ten w przypadku zakupu rzeczy liczy się od dnia jej wydania. Na stronie internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx] przedsiębiorca [xxxxxxxx] w dokumencie „Wysyłka i zwroty- regulamin” umieścił postanowienie o następującej treści: „Wadliwy lub niespełniający Państwa oczekiwań towar można zwrócić w terminie 7 dni od daty dostarczenia przesyłki za okazaniem rachunku” (k. 4). Zapis ten jest sprzeczny z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...).

W art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) określono przedkontraktowy obowiązek informacyjny, którego istotą jest udzielenie przez oferenta konsumentowi informacji, przy użyciu środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy. Na podstawie art. 9 ust. 1 pkt 10 ww. ustawy konsument powinien być poinformowany o miejscu i sposobie składania reklamacji. Dodatkowo przepis art. 11 ust. 2 ww. ustawy stanowi, iż umowa powinna określać miejsce i sposób składania reklamacji, nie powodujące nadmiernych trudności lub kosztów po stronie konsumenta.

Na stronie internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx], za pośrednictwem której [xxxxxxxx] świadczy usługi drogą internetową w dokumencie „O nas” zamieszczona została informacja o nazwie i adresie przedsiębiorcy prowadzącego sklep wysyłkowy (k.5). Natomiast w dokumencie „Wysyłka i zwroty-regulamin” nie umieszczono informacji o sposobie składania reklamacji (k. 4). Ponadto [xxxxxxxx] nie umieścił informacji o terminie dostawy zamówionego towaru. W dokumencie „Wysyłka i zwroty-regulamin” podał on jedynie informację o sposobie dostawy, pozostawiając konsumentowi wybór firmy realizującej doręczenie paczki oraz informację o koszcie dostawy uzależnionym od wyboru doręczyciela (k. 4).

Zawarcie umowy przez [xxxxxxxx] z konsumentem, jak wyżej opisano, odbywa się przy wykorzystaniu środka porozumiewania się na odległość jakim jest internet, co oznacza, że mamy do czynienia ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną. Pod pojęciem świadczenia usługi drogą elektroniczną zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną rozumie się wykonywanie usługi, która następuje poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności obu stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Do przedsiębiorców świadczących usługi drogą elektroniczną zastosowanie mają przepisy ww. ustawy, która to ustawa określa obowiązki ustawodawcy związane ze świadczeniem usług

drogą elektroniczną. Art. 8 ww. ustawy nakłada na usługodawcę obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnego udostępnienia tego regulaminu usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Art. 8 ust. 3 pkt. 4 ww. ustawy określa, iż w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną usługodawca winien określić tryb postępowania reklamacyjnego.

[xxxxxxx] nie wypełnił ww. obowiązku gdyż nie określił na stronie internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx], za pośrednictwem której świadczy usługi drogą elektroniczną trybu postępowania reklamacyjnego.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Art. 23a ust. 1 ustawy o okik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Przesłankami zaistnienia zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) naruszające zbiorowy interes konsumentów.

Ad. 1.)

Jak wskazano na wstępie [xxxxxxx] jest przedsiębiorcą wpisanym do prowadzonej przez Wydział Działalności Gospodarczej i Przekształceń Własnościowych Urzędu Miasta Katowice ewidencji działalności gospodarczej pod numerem [xxxxxx] i prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą [xx]. Jest on więc przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o okik.

Tym samym pierwsza przesłanka została spełniona.

Ad. 2.)

Na mocy art. 23a ustawy o okik zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed bezprawnymi działaniami przedsiębiorcy. 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, a także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów” (druk sejmowy nr 366, s. 20). W Małej Encyklopedii Prawa bezprawność została zdefiniowana jako niezgodność z jakimkolwiek obowiązującym przepisem prawa (Mała Encyklopedia Prawa, PWN, Warszawa 1980, s. 46 i 47). Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Istotnym jest również fakt, iż bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Jak ustalił wcześniej organ antymonopolowy, do umów zawieranych przez [xxxxxxx] mają zastosowanie regulacje prawne dotyczące umów zawieranych na odległość /rozdział 2 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...)/ oraz przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Zachowanie [xxxxxxx] polegające na umieszczeniu na stronie internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx] za pośrednictwem której świadczy on usługi drogą elektroniczną, w dokumencie „Wysyłka i zwroty-regulamin” postanowienia o następującej treści „Wadliwy lub niespełniający Państwa oczekiwań towar można zwrócić w terminie 7 dni od daty dostarczenia przesyłki za okazaniem rachunku” jest niezgodne z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), a tym samym jest bezprawne.

Prawo odstąpienia od umowy jest głównym instrumentem ochronnym dla konsumenta zawierającego umowę na odległość. Umożliwia ono zwrot zakupionego towaru bez żadnych negatywnych dla niego skutków. Ma to istotne znaczenie w związku z faktem, iż w przypadku umów zawieranych bez jednoczesnej obecności obu stron znacznie ograniczona została możliwość zapoznania się konsumenta z przedmiotem świadczenia. Skrócenie do 7 dni przysługującego konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość jest bezprawne, gdyż niezgodnie z cytowanymi przepisami ograniczyło termin, w którym konsument może podjąć decyzję o odstąpieniu od zawartej umowy i złożyć przedsiębiorcy stosowne oświadczenie na piśmie. W razie odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) umowa uważana jest za niezawartą, a to co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot ten powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.

W związku z faktem, iż w opisaney sprawie zasadą działania przedsiębiorcy – [xxxxxxx] jest wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość (w tym przypadku internetu) na oferencie ciężą określone w art. 9 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) obowiązki informacyjne wobec oblata. Jednym z filarów ochronnego reżimu umowy zawieranej na odległość jest szeroko ujęty obowiązek informacyjny, a podstawową zasadą jest udzielenie informacji przez przedsiębiorcę spontanicznie, nie zaś tylko umożliwienie konsumentowi jej uzyskania, w razie inicjatywy konsumenta (E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, 2. Wydanie, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002 r., s 285).

Nie umieszczenie na stronie internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx], za pośrednictwem której [xxxxxxx] świadczy usługi drogą elektroniczną, informacji o sposobie składania reklamacji jest sprzeczne z art. 9 ust. 1 pkt 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), a tym samym bezprawne.

Działanie takie pozbawiło konsumenta możliwości uzyskania, zagwarantowanej mu przepisami prawa, informacji o sposobie składania reklamacji towaru zakupionego za pośrednictwem ww. strony internetowej. Ponieważ umowa zawierana na odległość wiąże się z występowaniem deficytu informacji, na oferencie ciężą szczególne obowiązki informacyjne w zakresie poinformowania, m.in. o miejscu i sposobie składania reklamacji. Informacje te mają dla konsumenta istotne znaczenie dla dochodzenia przez niego swoich praw, w kontekście niemożności ich uzyskania np. u sprzedawcy przy dokonywaniu zakupu w „tradycyjny” sposób.

Nie umieszczenie na stronie internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx], za pośrednictwem której [xxxxxxx] świadczy usługi drogą elektroniczną informacji o trybie postępowania reklamacyjnego jest sprzeczne z art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a tym samym bezprawne.

Działanie takie pozbawiło konsumenta możliwości uzyskania informacji o trybie postępowania reklamacyjnego. Tryb ten winien być określony w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną, a regulamin nieodpłatnie udostępniony usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Pozbawienie konsumenta

informacji o trybie postępowania reklamacyjnego usług świadczonych drogą elektroniczną wywołało deficyt informacyjny. Nie przekazanie wymaganych przepisami prawa informacji powodować mogło utrudnienia w dochodzeniu roszczeń, wobec braku informacji o procedurach reklamacyjnych usług świadczonych drogą elektroniczną, które winny być ustalone przez usługodawcę.

Nie umieszczenie na stronie internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx], za pośrednictwem której [xxxxxxx] świadczy usługi drogą elektroniczną informacji o terminie dostawy zamówionego towaru jest sprzeczne z art. 9 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...), a tym samym bezprawne.

W wyniku takiego działania konsument nie został poinformowany, za pomocą środka porozumiewania się na odległość o terminie, w którym zostanie mu dostarczony zamówiony w sklepie internetowym towar. Informacja o przewidywanym terminie dostawy ma istotne znaczenie przy podejmowaniu decyzji o zakupie u konkretnego przedsiębiorcy, oferującego zakup za pośrednictwem internetu.

Tym samym druga przesłanka została spełniona.

Ad.3)

Każde działanie bezprawne w ramach danego stosunku prawnego godzi w interesy drugiej strony kontraktu. Przepisy prawa o charakterze bezwzględnie obowiązującym wprowadzono bowiem do porządku prawnego po to, by chronić dobro zasługujące na ochronę.

Osobami dokonującymi zakupu za pośrednictwem strony internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx] mogli być zarówno konsumenci (zgodnie z art. 22¹ Kodeksu Cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą), jak i osoby prowadzące działalność gospodarczą.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia z takim interesem, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, czyli są powszechne. W przedmiotowej sprawie za taką zbiorowość należy uznać zarówno konsumentów, którzy dokonali już zakupu za pośrednictwem strony internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx], jak i wszystkich potencjalnych konsumentów-użytkowników internetu, którzy są lub będą zainteresowani zamówieniem któregośkolwiek z towarów, prezentowanych na ww. stronie internetowej. Powszechny charakter usług świadczonych przez [xxxxxxx] drogą elektroniczną potwierdza fakt, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów, co oznacza naruszenie interesu publicznego.

Tym samym trzecia przesłanka została spełniona.

Prezes Urzędu uznał, że działania [xxxxxxx] nosiły znamiona bezprawności i godziły w zbiorowe interesy konsumentów. Dlatego też należało je uznać za wypełniające przesłanki praktyki opisanej w art. 23 a ust. 1 ustawy o okik.

W piśmie z dnia 6 grudnia 2004 r. [xxxxxxx] poinformował, iż w dniu 27 listopada 2004 r. dokonał zmian na stronie internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx]. Na dowód tego twierdzenia przedstawił wydruk ze strony internetowej z dnia 3 grudnia 2004 r. (k. 12). Z

przedstawionego dokumentu wynikało, iż kwestionowane postanowienie o treści „Wadliwy lub niespełniający Państwa oczekiwań towar można zwrócić w terminie 7 dni od daty dostarczenia przesyłki za okazaniem rachunku” zostało zastąpione zapisem o treści „Wadliwy lub niespełniający Państwa oczekiwań towar można zwrócić w terminie 10 dni od daty dostarczenia przesyłki bez podania przyczyn zwrotu”. Zapis ten jest zgodny z art. 7 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...). Ponadto przedsiębiorca uzupełnił zapisy na stronie internetowej poprzez umieszczenie informacji o sposobie składania reklamacji i o terminie dostawy zamówionego towaru. Natomiast w piśmie z dnia 9 grudnia 2004 r. przedsiębiorca poinformował, iż dokonał kolejnego uzupełnienia informacji na swojej stronie internetowej, poprzez podanie trybu postępowania reklamacyjnego. Na dowód tego twierdzenia przedstawił organowi antymonopolowemu wydruk ze strony internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx] z dnia 9 grudnia 2004 r. (k. 16). Prezes Urzędu uznał, iż zamieszczenie ww. informacji jest równoznaczne z wypełnieniem obowiązku określonego w art. 9 ust. 1 pkt 5 i 10 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (...) i art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i świadczy o tym, iż przedsiębiorca zgodził się z postawionymi mu zarzutami.

Ponieważ Prezes Urzędu uznał przedstawione w sprawie dowody za przekonujące i wiarygodne stwierdził zaniechanie stosowania praktyki z dniem 9 grudnia 2004 tj. datą umieszczoną na wydruku ze strony internetowej [xxxxxxxxxxxxxxxx], zawierającym ostatnie naniesione przez przedsiębiorcę zmiany.

Wobec stwierdzenia zaistnienia praktyki, o której mowa w art. 23 a ust. 1 i ust. 2 ustawy o okik i stwierdzenia jej zaniechania Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatury w Łodzi.

*Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów*

Dyrektor Delegatury

Iwona BIELSKA

Otrzymuje:

[xxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxxxxxx]