



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Gdańsk, dnia 30 grudnia 2024 r.

RGD.610.4/2022/2024/MLM

DECYZJA NR RGD - 22/2024

**wersja jawna (tajemnica przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione
oznaczone jako [xxx])**

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku polegające na niewykonywaniu obowiązku zwrotu konsumentom wszystkich dokonanych przez nich płatności, w tym kosztów najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia rzeczy oferowanego przez Spółkę, realizowanego na zasadach określonych odpowiednio w art. 32 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796), to jest:
- a) niezwłocznie nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, o czym mowa w art. 30 ustawy o prawach konsumenta,
 - albo
 - b) po otrzymaniu przez Przedsiębiorcę z powrotem rzeczy, która była przedmiotem świadczenia na podstawie umowy lub po dostarczeniu przez konsumenta dowodu odesłania rzeczy,
- co stanowi bezprawne zachowanie przedsiębiorcy i godzi w zbiorowe interesy konsumentów oraz narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i nakazuje zaniechania stosowania tej praktyki.
- II. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku następujące środki usunięcia trwających skutków praktyki stwierdzonej w pkt I niniejszej decyzji w postaci obowiązku:

1.

Zamieszczenia na swojej stronie internetowej (na dzień wydania decyzji strona ta jest dostępna pod adresem <https://mariezeile.com>), na swój koszt, komunikatu o treści:

„Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku informuje, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z dnia 30 grudnia 2024 r. nr RGD - 22/2024 uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Marie Zélie S.A. polegające na niewykonywaniu obowiązku zwrotu konsumentom wszystkich dokonanych przez nich płatności, w tym kosztów najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia rzeczy oferowanego przez Spółkę, realizowanego na zasadach określonych odpowiednio w art. 32 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796), to jest:

a) niezwłocznie nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, o czym mowa w art. 30 ustawy o prawach konsumenta,

albo

b) po otrzymaniu przez Przedsiębiorcę z powrotem rzeczy, która była przedmiotem świadczenia na podstawie umowy lub po dostarczeniu przez konsumenta dowodu odesłania rzeczy,

- co stanowi naruszenie art. 32 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, oraz nakazał zaniechania stosowania tej praktyki.

Prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.

Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr RGD - 22/2024 dostępna jest na stronie internetowej www.uokik.gov.pl. ”.

Wskazany komunikat będzie opublikowany w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w ten sposób, że:

a) będzie dostępny i utrzymywany przez okres 6 (sześciu) miesięcy od dnia zamieszczenia,

b) umieszczony zostanie w górnej części strony głównej domeny <http://mariezelle.com> i na każdej innej stronie internetowej Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku zastępującej tę stronę w przyszłości, z możliwością zamknięcia oświadczenia przez użytkownika poprzez kliknięcie krzyżyka w prawym górnym rogu ramki (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),



- c) wielkość i rodzaj czcionki powinny odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej na wskazanej stronie internetowej, tekst będzie umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona komunikatem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- d) fragment **„Pełna treść decyzji Prezesa UOKiK nr RGD - 22/2024 dostępna jest na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.”** ma stanowić hiperłącze prowadzące do strony internetowej: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf,
- e) w przypadku zmiany nazwy Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja komunikatu zostanie zrealizowana odpowiednio także przez lub za pośrednictwem Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy.

2.

Zamieszczenia na swoim profilu w serwisie Facebook (na dzień wydania decyzji jest to strona dostępna pod adresem https://www.facebook.com/mariezelielpl/?locale=pl_PL), na swój koszt, komunikatu o treści:

„Konsumencie, Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku #MarieZelie informuje, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów #UOKiK decyzją nr RGD - 22/2024, z dnia 30 grudnia 2024 r. nakazał Spółce zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Szczegółowe informacje na ten temat dostępne są w #decyzjaUOKiK, opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

[tutaj zostanie dodane hiperłącze (link), odsyłające do wersji jawnej decyzji, dostępnej na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów].”

Wskazany komunikat będzie opublikowany w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w ten sposób, że:

- a) będzie dostępny i utrzymywany na publicznie dostępnym profilu Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku prowadzonym w języku polskim (na dzień wydania decyzji jest to profil o nazwie: Marie Zélie, dostępny pod adresem: https://www.facebook.com/mariezelielpl/?locale=pl_PL), przez okres 6 (sześciu) miesięcy od dnia zamieszczenia,
- b) zostanie zamieszczony w serwisie Facebook w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. tak, by tekst komunikatu został umieszczony w Aktualnościach, jako najbardziej aktualna informacja wyświetlana przez użytkownika ww. serwisu (komunikat powinien zostać przypięty),



- c) zostanie zamieszczony tak, by był dostępny dla wszystkich użytkowników serwisu Facebook, tj. aby w ustawieniach prywatności miał status „publiczny”,
- d) wielkość i rodzaj czcionki powinny odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Facebook,
- e) w przypadku zmiany profilu Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku, w tym jego nazwy, do czasu zakończenia realizacji obowiązku, komunikat zostanie opublikowany na innym polskojęzycznym profilu w serwisie Facebook prowadzonym przez Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku,
- f) w przypadku zmiany nazwy Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

3.

Zamieszczenia na swoim profilu w serwisie Instagram (na dzień wydania decyzji jest to strona dostępna pod adresem <https://www.instagram.com/mariezelibrand/>), na swój koszt, komunikatu o treści:

„Konsumencie, Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku #MarieZelie informuje, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów #UOKiK decyzją nr RGD - 22/2024, z dnia 30 grudnia 2024 r. nakazał Spółce zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Szczegółowe informacje na ten temat dostępne są w #decyzjaUOKiK, opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

[tutaj zostanie dodane hipertłocze (link), odsyłające do wersji jawnej decyzji, dostępnej na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów].”

Wskazany komunikat będzie opublikowany w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w ten sposób, że:

- a) będzie dostępny i utrzymywany na publicznie dostępnym profilu Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku prowadzonym w języku polskim (na dzień wydania decyzji jest to profil o nazwie: Marie Zélie - Fashion Brand, dostępny pod adresem: <https://www.instagram.com/mariezelibrand/>), przez okres 6 (sześciu) miesięcy od dnia zamieszczenia,
- b) zostanie zamieszczony w serwisie Instagram w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. tak, by tekst komunikatu został umieszczony w Aktualnościach, jako najbardziej aktualna informacja wyświetlana przez użytkownika ww. serwisu (komunikat powinien zostać przypięty),



- c) zostanie zamieszczony tak, by był dostępny dla wszystkich użytkowników serwisu Instagram, tj. aby w ustawieniach prywatności miał status „publiczny”,
 - d) wielkość i rodzaj czcionki powinny odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Instagram,
 - e) w przypadku zmiany profilu Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku, w tym jego nazwy, do czasu zakończenia realizacji obowiązku, komunikat zostanie opublikowany na innym polskojęzycznym profilu w serwisie Instagram prowadzonym przez Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku,
 - f) w przypadku zmiany nazwy Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.
- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w związku z art. 106 ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2024 r. poz. 1616) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku, za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 72.400 zł (słownie: siedemdziesiąt dwa tysiące czterysta złotych).
- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji konsumentów (Dz.U. 2024 r. poz. 1616) oraz na podstawie art. 263 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - obciąża Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku kosztami niniejszego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w kwocie 112,60 zł (słownie: sto dwanaście złotych 60/100) i zobowiązuje Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: Prezes Urzędu lub UOKiK) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością gospodarczą prowadzoną przez Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku (dalej także: Spółka, Przedsiębiorca lub Marie Zélie), doszło do naruszenia przepisów uzasadniających wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających

zbiorowe interesy konsumentów lub czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn.RGD.405.1.2022.OT).

- [2] Z materiału zgromadzonego w aktach ww. postępowania wyjaśniającego wynikało, że Przedsiębiorca mógł naruszyć obowiązujące przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796), (dalej także: upk), w zakresie terminowego zwrotu konsumentom środków finansowych w sytuacji, kiedy nabywcy towarów sprzedawanych przez Spółkę korzystali z ustawowego prawa odstąpienia od umowy.
- [3] O powyższym świadczyły m.in. pozyskane przez Prezesa Urzędu i zamieszczone niżej fragmenty skarg oraz zawiadomień konsumenckich, tj.:
- [4] zawiadomienie konsumenta z dnia 20 września 2021 r., o treści:

Jako klient tej firmy, wielokrotnie oczekiwałam na zwrot swoich środków znacząco dłużej niż ustawowe 14 dni. Ponadto każde opóźnienie skutkowało moim telefonem do Biura Obsługi Klienta Marie Zelig S.A., gdzie zapewniana byłam o niezwłocznym kontakcie przez biuro z działem księgowości i przeprocesowaniem zwrotu środków.

Jednym z przykładów tej praktyki może być moje zamówienie nr: #227049. Zamówienie dotarło z powrotem do sprzedającego w dniu 25 sierpnia 2021r. Pierwszy raz skontaktowałam się z Biurem Obsługi klienta w dniu 13 września 2021r. Zostałam zapewniona o przyspieszeniu realizacji przelewu. Po upływie kolejnych 7 dni, skontaktowałam się ponownie z firmą i usłyszałam podobny komunikat. Pieniądze wciąż nie trafiły na moje konto.

- [5] wiadomość e-mail z dnia 15 listopada 2021 r., o treści:

Zwracam się z następującą sprawą. Polska firma odzieżowa Marie Zelig narusza prawo oraz dopuszcza się nieuczciwych praktyk poprzez niedokonywanie zwrotu pieniędzy.

W dniu 25.09.2021 r. dokonałam zakupu (w sklepie internetowym) 4 rzeczy, z czego 2 zwróciłam (odstępując od umowy zawartej na odległość). Dopelniałam wszelkich formalności wymaganych przez sprzedawcę:

- w dniu 6.10.2021 r. wysłałam odpowiedni formularz, a następnie przesyłałam zwracany towar na adres sprzedawcy

- w dniu 14.10.2021 r. sprzedawca potwierdził otrzymanie przesyłki - zgodnie z regulaminem sklepu zwrot powinien nastąpić w ciągu 14 dni od dnia, w którym sprzedawca otrzymał informację o zwrocie, a więc od momentu otrzymania formularza zwrotu (tj. od 6.10.2021 r.)

Do tej pory nie uzyskałam żadnego zwrotu, mimo licznych prób kontaktu ze sprzedawcą. Wysłałam również wezwanie do zapłaty - wszelkie próby kontaktu są nieskuteczne

- otrzymałam jedynie jednego maila, w którym sprzedawca kłamał o skierowaniu mojego zgłoszenia do szybkiej realizacji (2.11.2021), potem już sprzedawca nie odpowiada na maile, nie odbiera telefonu.

Po sprawdzeniu sprzedawcy w Internecie okazało się, że nie jestem jedyną oszukaną (okradzioną) klientką - na różnych forach internetowych można znaleźć wiele osób, które w ostatnim czasie nie uzyskały zwrotów lub zamówień od Marie Zelig (z relacji innych osób wynika, że ich sytuacja jest bliźniaczo podobna do mojej)

- [6] wiadomość e-mail z dnia 18 lutego 2022 r. (zachowano oryginalną stylistykę), o treści:
„Witam, 4.11.2021r. zrobiłam zakupy ubraniowe online poprzez stronę <https://mariezelig.com/> na kwotę 929,95zł zamówienie nr 243422, płaciłam niestety



zwykłym przelewem bankowym-w załączeniu dowód. Nie otrzymałam jedej sztuki spodnicy na kwotę 299.99zł a reszta zamówienia w całości w przysługującym mi terminie 14 dni odstąpienia od umowy odesłałam. Do dziś nie otrzymałam zwrotu środków na moje konto bankowe pomimo dziesiątek wysłanych maili, próby dodzwonienia się, kontaktu z Prezesem Zarządu Panem [xxx] jego obietnicy, że wszystkie pieniądze otrzymam a za niedoslana rzecz niezwłocznie, co się nie stało. Bardzo proszę o pomoc i interwencję w mojej sprawie abym otrzymała swoje pieniądze.” (...);

[7] zawiadomienie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Limanowej z dnia 26 maja 2022 r. [xxx]

[8] wiadomość e-mail z dnia 23 lutego 2022 r.:

„Dzień dobry, W sierpniu 2021 r. dokonałam zakupu w sklepie internetowym Marie Zelig w 2 zamówieniach. Następnie część z obu zamówień zwróciłam w 1 przesyłce. Za przesyłkę sklep miał odjąć mi 10 zł od zwracanego towaru. Całość zwrotu była na kwotę 616,25 zł, a zatem po odjęciu przesyłki powinnam otrzymać 606,25 zł. Po wielokrotnych próbach mailowego wzywania sklepu Marie Zelig do zapłaty, w dniu 18.11.2021 r. otrzymałam część zwrotu - tylko za 1 zamówienie z 2 - w kwocie 114,25 (pomimo wartości tego produktu 124,25 zł - czyli odjęto już 10 zł za przesyłkę). Tymczasem pozostała kwota, tj. 492 zł do tej pory nie została mi zwrócona. Mniej więcej co tydzień/dwa wystosowuję do tej firmy ponaglenie, ale niczym to nie skutkuje. Od 2 tygodni już całkiem zaprzestali odpisywania na moje maile. W internecie znalazłam też numer telefonu do właściciela firmy - Pana [xxx] - w dniu 28.01.2022 r. napisałam do niego sms z prośbą o zwrot środków. Odpisał mi, że otrzymam zwrot, jednak do tej pory go nie otrzymałam. Na ponownego smsa wysłanego 21.02.2022 r. już Pan nie odpisał. Zatem zwracam się do Państwa o pomoc. Wiem, że inne klientki mają podobny problem, ale otrzymują swoje zwroty, pomimo zakupu dużo później niż ja - to oznacza, że sklep zwraca pieniądze nie zważając na kolejność chronologiczną powstałych długów - uważam, że to także jest bardzo niesprawiedliwe, bo ja czekam już pół roku, a ktoś inny dostaje zwrot po 2 miesiącach!” (...).

[9] Prezes Urzędu, po analizie materiału dowodowego zgromadzonego w wyniku podjętych czynności wyjaśniających, postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Marie Zelig praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niewykonywaniu obowiązku zwrotu konsumentom wszystkich dokonanych przez nich płatności, w tym kosztów najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia rzeczy oferowanego przez Spółkę, realizowanego na zasadach określonych odpowiednio w art. 32 ust. 1 i 3 upk, to jest:

a) niezwłocznie nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, o czym mowa w art. 30 ustawy o prawach konsumenta,

albo



b) po otrzymaniu przez Przedsiębiorcę z powrotem rzeczy, która była przedmiotem świadczenia na podstawie umowy lub po dostarczeniu przez konsumenta dowodu odesłania rzeczy,

co może stanowić naruszenie art. 32 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji konsumentów.

Dowód: Postanowienie z dnia 29 lipca 2022 r. Nr RGD-141/2022 k. 2 - 5.

[10] Postanowieniem nr RGD-142/2022 z dnia 29 lipca 2022 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów we wszczętym wobec Spółki postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygnaturze RGD.610.2.2022.OT, uzyskane wcześniej dowody, w tym:

1. Zawiadomienie konsumenta o naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów przez spółkę Marie Zélie S.A. z dnia 20 września 2021 r.,
2. Zawiadomienie Powiatowego Rzecznika Konsumentów o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy z dnia 26 maja 2022 r. wraz załącznikami.

Dowód: Postanowienie z dnia 29 lipca 2022 r. nr RGD-142/2022 wraz z włączonymi dowodami - karta 6-176

[11] Dodatkowo, postanowieniem z dnia 29 lipca 2022 r. nr RGD - 143/2021 Prezes Urzędu postanowił ograniczyć Marie Zélie S.A. prawo wglądu do materiału dowodowego, w zakresie informacji o:

- 1) danych osobowych, w tym imienia i nazwiska oraz adresu e-mail konsumenta przekazanego w wiadomości e-mail z dnia 15 listopada 2022 r.,
- 2) danych osobowych, w tym imienia i nazwiska, adresu zamieszkania oraz numeru telefonu konsumenta z zawiadomienia o naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów przez spółkę Marie Zélie S.A. z dnia 20 września 2021 r.,
- 3) adresie e-mail wskazanego w załączonych do zawiadomienia Powiatowego Rzecznika Konsumentów o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dnia 26 maja 2022 r. dokumentów.

Dowód:: Postanowienie z dnia 29 lipca 2022 r. nr RGD-143/2021 wraz z włączonymi dowodami - karta 177-17179

[12] Pismem z dnia 2 grudnia 2024 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego oraz możliwości zapoznania się z aktami niniejszej sprawy.

Dowód: Pismo z dnia 2 grudnia 2024 r. k. 258

Przedsiębiorca zapoznał się z aktami sprawy w dniu 19 grudnia 2024 r.

Dowód: Dokument z przeglądania akt sprawy k.259

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:



Przedsiębiorca

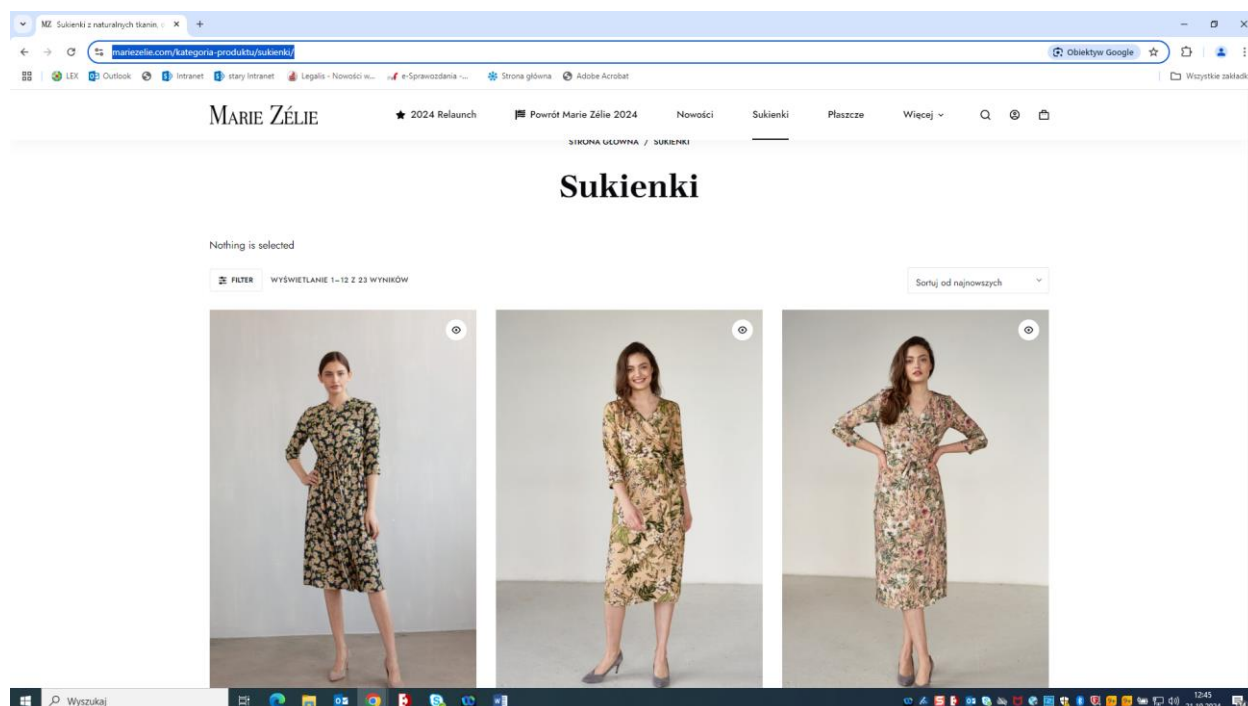
- [13] Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku została wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego z dniem 11 maja 2017 r. (nr KRS: 0000677398).

Dowód: Odpis KRS, stan na dzień 29.07.2022 r. k. 186-193.

- [14] Zgodnie z informacją ujawnioną w rejestrze przedsiębiorców przedmiot przeważającej działalności Spółki stanowi „produkcja pozostałej odzieży wierzchniej”.

Organizacja sprzedaży

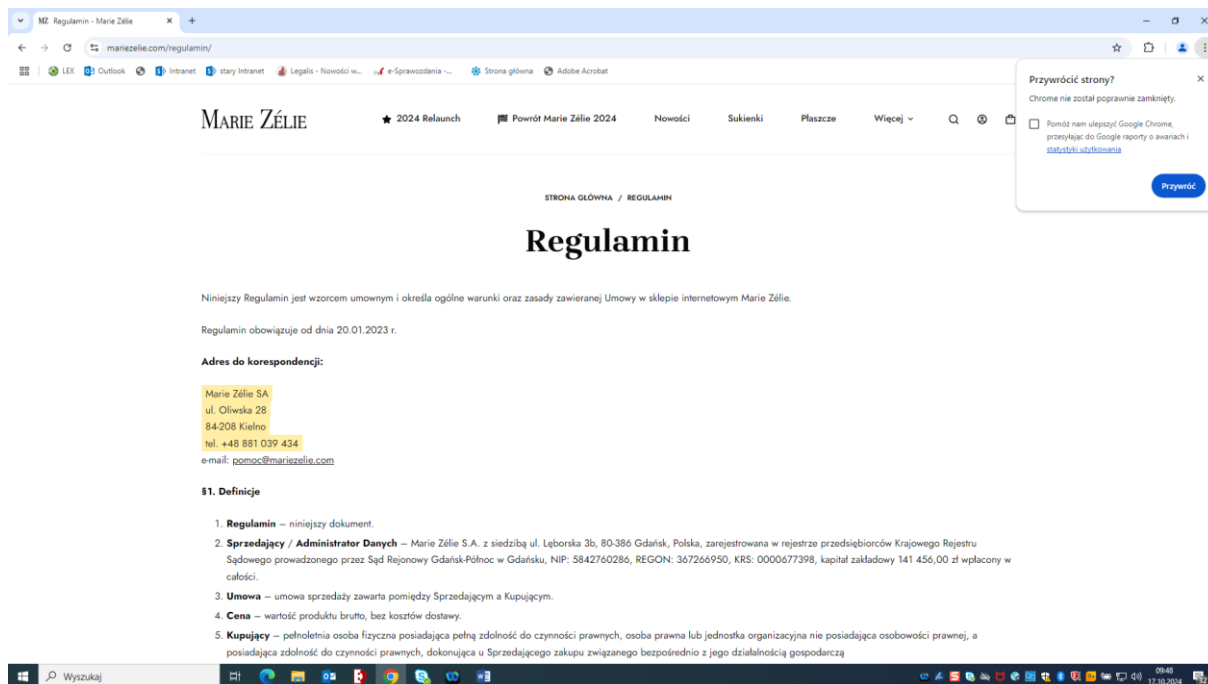
- [15] Sprzedaż oferowanych produktów tj. damskiej odzieży wierzchniej odbywa się na odległość za pośrednictwem strony internetowej: mariezelle.com.



Źródło: zrzut ze strony <https://mariezelle.com/kategoria-produktu/sukienki/> z dnia 21 października 2024 r.

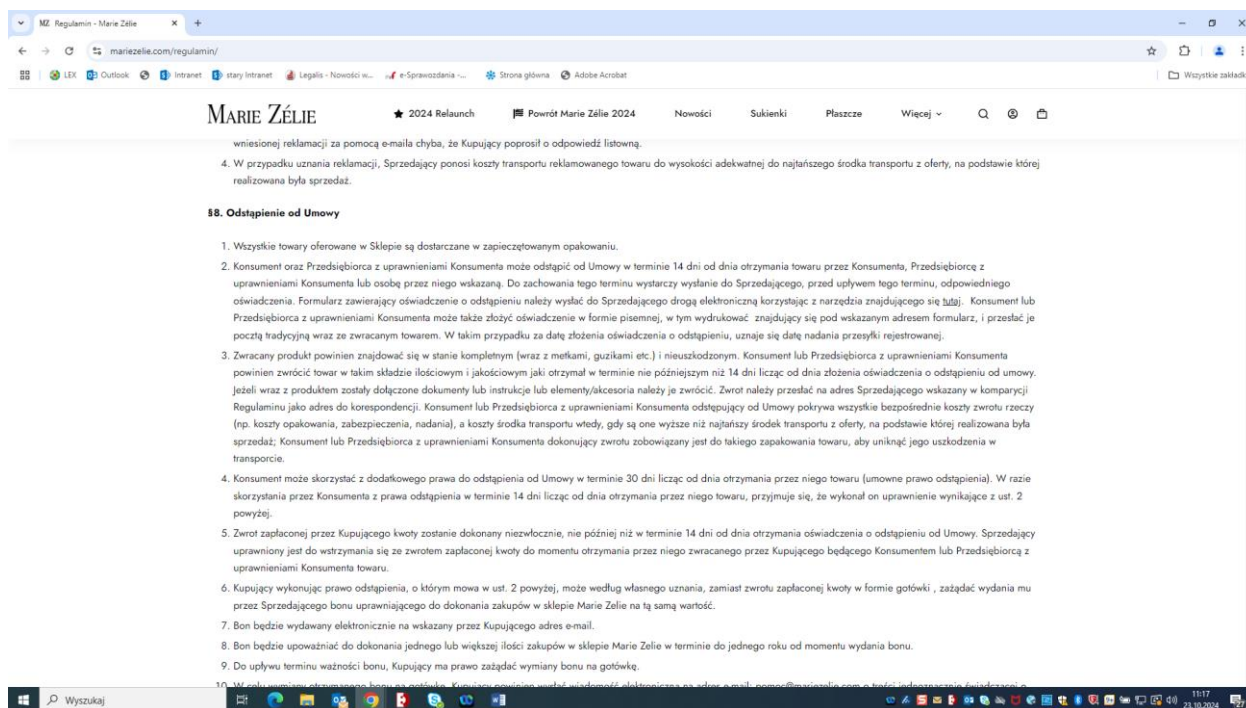
Regulamin i prawo konsumenta do odstąpienia od umowy sprzedaży

- [16] Na stronie Spółki, pod adresem <https://mariezelle.com/regulamin/> zamieszczony jest także Regulamin, określający zasady oraz ogólne warunki umowy, zawieranej w sklepie internetowym Marie Zélie.



Źródło: zrzut ze strony <https://mariezelle.com/regulamin/> z dnia 17 października 2024 r.

- [17] Treść ww. Regulaminu zgodna jest m.in. z brzmieniem przepisów prawnych, odnoszących się do transakcji kupna/sprzedaży realizowanych elektronicznie w szczególności z art. 27 ust. 1 oraz art. 32 ust. 1 upk.



Źródło: zrzut ze strony <https://mariezelle.com/regulamin/> z dnia 17 października 2024 r.

- [18] Zgodnie z § 8.2 ww. Regulaminu konsument może odstąpić od umowy sprzedaży nabywanego produktu w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Sprzedającego (tu: Marie Zelig), przed upływem tego terminu, odpowiedniego oświadczenia. Formularz zawierający oświadczenie o odstąpieniu należy wysłać do Sprzedającego drogą elektroniczną. Konsument może także złożyć oświadczenie w formie pisemnej, w tym wydrukować znajdujący się pod wskazanym adresem formularz, i przesać je pocztą tradycyjną wraz ze zwracanym towarem. W takim przypadku za datę złożenia oświadczenia o odstąpieniu, uznaje się datę nadania przesyłki rejestrowanej.
- [19] Natomiast, zgodnie z § 8.5 ww. Regulaminu, w razie odstąpienia od umowy, zwrot zapłaconej przez konsumenta kwoty zostanie dokonany niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Sprzedający uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem zapłaconej kwoty do momentu otrzymania towaru zwracanego przez kupującego, jeśli jest on konsumentem lub przedsiębiorcą z uprawnieniami konsumenta.

Realizacja prawa konsumenta do odstąpienia od umowy sprzedaży

- [20] Jak ustalił Prezes Urzędu na podstawie kierowanych do niego sygnałów oraz opinii od nabywców odzieży Marie Zelig¹, w wypadku kiedy konsumenci realizowali przysługujące im prawo do odstąpienia od zakupu - Spółka nie dokonywała zwrotu środków w terminie wynikającym tak z ustawy, jak i ww. Regulaminu.

Przykładowe wpisy internautów/klientów Marie Zelig nt. trudności z uzyskaniem zwrotu środków zamieszczono poniżej. Informacje dostępne są pod adresem [xxx]

Brak zwrotu wpłaty za zwrot towaru!

Droży Państwo, jestem kolejną osobą, która nie otrzymała zwrotu środków za odesłany towar w terminie. Ubrania nie trzymają się rozmiarówki - raz rozmiar 34 jest aż nazbyt duży, raz nie jest się człowiek w stanie wcisnąć (inny model sukienki). Również nigdy więcej nie zrobię tam zakupów i sprawą powinien zająć się z urzędu rzecznik praw konsumenta.

Data doświadczenia: 18 listopada 2021

Karolina

Odradzam z całego serca. Firma przytula pieniądze klientek za zwroty. Kontakt z biurem obsługi klienta mizerny - telefon nie odbiera, a na maile albo nie reagują, albo wklejają standardową odpowiedź. Jakość produktów nie jest warta ryzyka związanego z zakupami u nich - w moim przypadku zamówione sukienki prezentowały się dużo lepiej na zdjęciach, niż w rzeczywistości.

Data doświadczenia: 17 listopada 2021

¹ Dostępnych np. pod adresem: [xxx]

Brak zwrotu środków

Firma łamie własny regulamin i nie szanuje klientek.

Niestety firma pomimo ciekawych kolekcji nie respektuje praw konsumenckich i łamie swój własny regulamin. Zwróciłam dwie sukienki końcem sierpnia 2021 i od 5 miesięcy czekam na zwrot należnych środków. Komunikacja z firmą jest coraz trudniejsza, na moje maile odpowiada automat. Odradzam zakupy w sklepie mariezelle.com

Data doświadczenia: 23 stycznia 2022

- [21] Treść przywołanych wyżej sygnałów konsumentów jest spójna z danymi, jakie przedłożyła Spółka w toku postępowania prowadzonego przed Prezesem Urzędu. Przykładowo, tylko w okresie od marca 2020 r. do grudnia 2021 r., w wyniku złożonych przez konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od umowy, Przedsiębiorca miał obowiązek dokonać zwrotu pieniędzy w ustalonym terminie łącznie [xxx] konsumentom, przy czym w wypadku [xxx] klientów, a więc w 87% przypadkach - zwrot taki nastąpił z opóźnieniem.
- [22] Dane nt. średniego czasu zwrotu płatności w związku z odstąpieniem przez kupujących, posiadających status konsumenta, w roku 2020 i 2021 przedstawia niżej zamieszczona Tabela 1:

Tabela 1.

	średni czas zwrotu płatności w związku z odstąpieniem przez kupujących, posiadających status konsumenta - liczony od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy - wynosił	
miesiąc	2020 rok	2021 rok
styczeń	xxx	xxx
luty		
marzec		
kwiecień		
maj		
czerwiec		
lipiec		
sierpień		
wrzesień		
październik		
Listopad		
grudzień		

Źródło: opracowanie własne, sporządzone na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę w piśmie z dnia 25 lutego 2022 r.

- [23] Dane dotyczące terminowości zwrotów płatności w związku ze skorzystaniem z uprawnienia do odstąpienia od umowy zawiera tabela 2.



Tabela 2.

rok	miesiąc	liczba zwrotów zrealizowanych w terminie określonym w art. 32 ust. 1 upk	liczba zwrotów zrealizowanych po terminie określonym w art. 32 ust. 1 upk	relacja zwrotów wysłanych w terminie ustawowym do tych, które zostały wysłane po terminie określonym w art. 32 ust. 1 upk
2020	styczeń	xxx	xxx	brak danych
	luty			brak danych
	marzec			brak danych
	kwiecień			6,71%
	maj			23,89%
	czerwiec			16,96%
	lipiec			15,05%
	sierpień			87,80%
	wrzesień			79,27%
	październik			23,86%
	listopad			3,13%
	grudzień			11,03%
2021	styczeń			14,01%
	luty			14,00%
	marzec			1,69%
	kwiecień			1,26%
	maj			0,45%
	czerwiec			0,03%
	lipiec			0,24%
	sierpień			0,22%
	wrzesień			0,66%
	październik			20,54%
	listopad			15,00%
	grudzień			33,95%

Źródło: opracowanie własne, sporządzone na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę w piśmie z dnia 25 lutego 2022 r.

- [24] Z materiału dowodowego sprawy wynika, że czas realizacji przez Przedsiębiorcę zwrotu płatności w związku ze skorzystaniem przez kupującego z uprawnienia wynikającego z art. 27 upk liczony od dnia otrzymania przez Spółkę oświadczenia o

odstąpieniu od umowy przekracza czas określony zarówno w przepisach upk jak i dokumentach wewnętrznych tj. ww. Regulaminie sklepu internetowego.

- [25] Co więcej, w dniu 12 listopada 2022 r. Spółka zamieściła wpis na swojej stronie na portalu społecznościowym Facebook, o treści:

Przepraszam.

Że zawiódłem Wasze zaufanie.

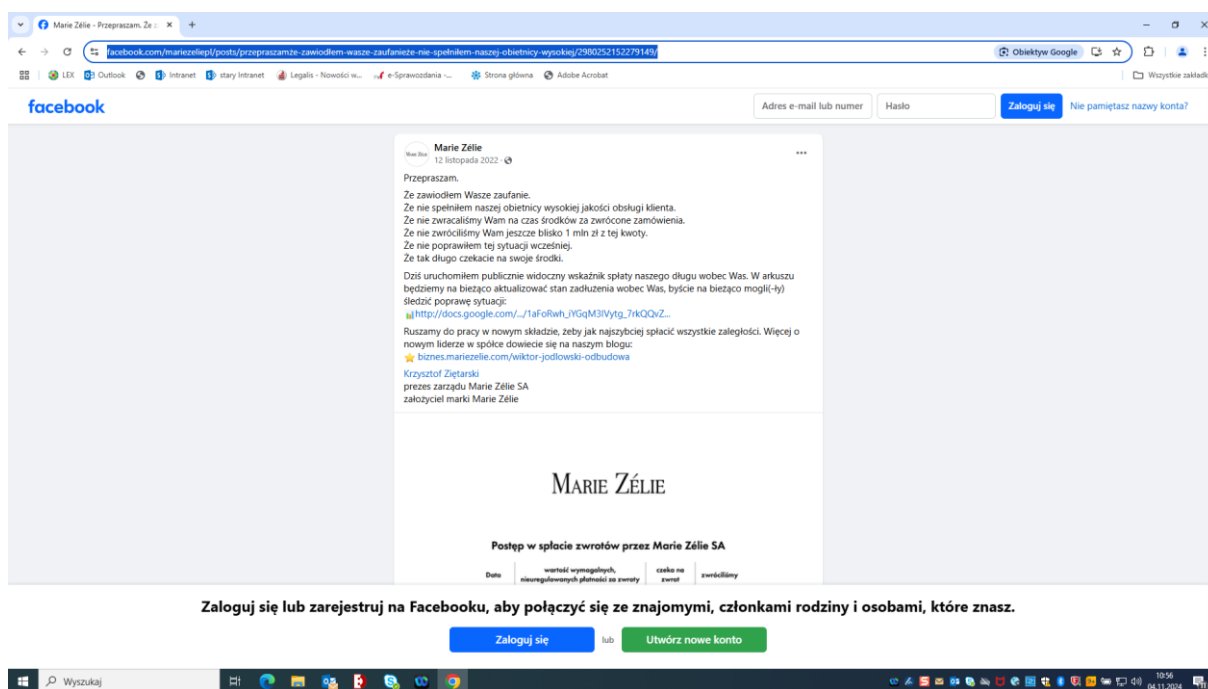
Że nie spełniłem naszej obietnicy wysokiej jakości obsługi klienta.

Że nie zwracaliśmy Wam na czas środków za zwrócone zamówienia.

Że nie zwróciliśmy Wam jeszcze blisko 1 mln zł z tej kwoty.

Że nie poprawiłem tej sytuacji wcześniej.

Że tak długo czekacie na swoje środki.



Źródło: Zrzut ze strony

<https://www.facebook.com/mariezellepl/posts/przepraszam%C5%BCe-zawiod%C5%82em-wasze-zaufanie%C5%BCe-nie-spe%C5%82ni%C5%82em-naszej-obietnicy-wysokiej/2980252152279149/> z dnia 4 listopada 2024 r.

- [26] Natomiast, w odpowiedzi na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka, pismem z dnia 2 listopada 2022 r. wyjaśniła, że problemy z terminem zwrotu środków, po odstąpieniu od umowy zakupu, rozpoczęły się wraz z pandemią Covid-19. Marie Zélie [xxx].

- [27] Podsumowując, Spółka wskazała, że mimo podjęcia wskazanych działań zaradczych - nie przyniosły one pożądaných efektów. [xxx]

Dowód: pismo Marie Zélie z dnia 02 listopada 2022 r. k. 204-205

- [28] Ostatecznie, jak informowała Spółka, upadłość nie została ogłoszona. [xxx]

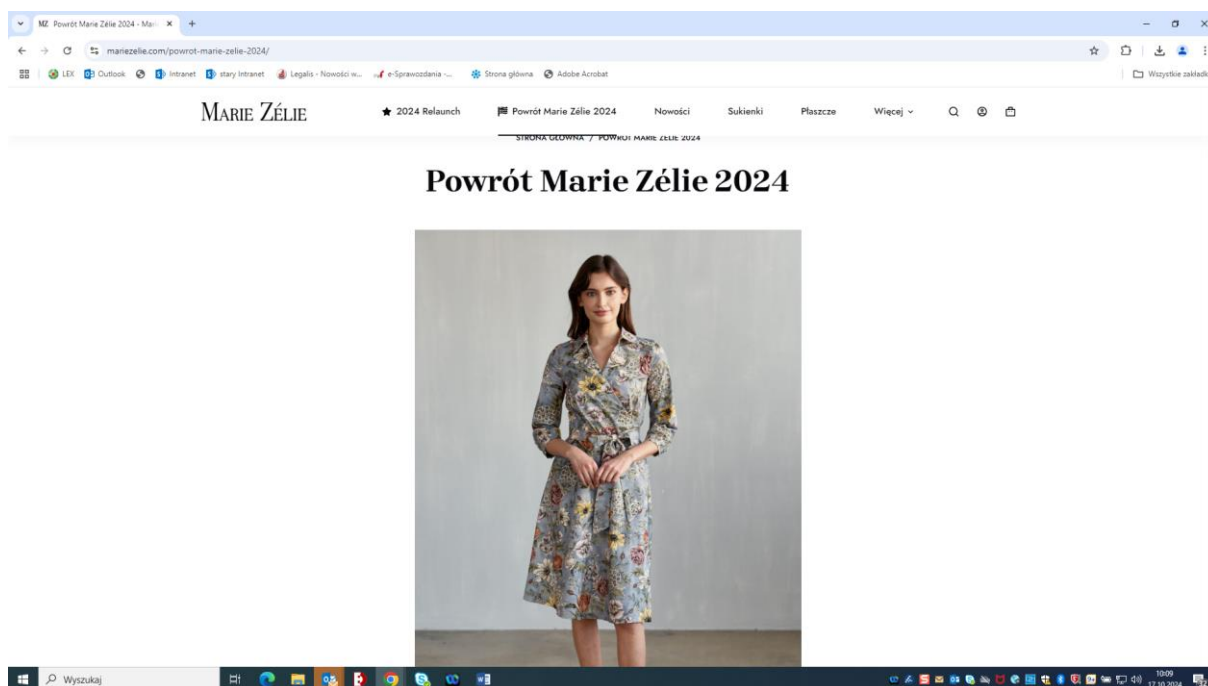
Dowód: pismo Marie Zélie z dnia 15 listopada 2024 r. k. 257

Aktualna sytuacja Spółki - prowadzenie działalności gospodarczej

- [29] Jak ustalił Prezes Urzędu, pomimo niewypłacalności finansowej i brak możliwości prowadzenia działalności operacyjnej, Spółka nadal funkcjonuje i posiada aktywną stronę internetową pod adresem: <https://mariezelle.com>. chociaż - jak wyjaśnił Przedsiębiorca - składanie zamówień w sklepie internetowym nie jest obecnie możliwe, natomiast płatności za pojedyncze, złożone w roku 2024 zamówienia zostały zwrócone w całości.

Dowód: pismo Marie Zélie z dnia 15 listopada 2024 r. k. 257

- [30] Aktualnie, na ww. stronie internetowej jest natomiast zamieszczona zakładka pn. „Powrót Marie Zélie 2024 r.”.



Źródło: zrzut ze strony <https://mariezelle.com/powrot-marie-zelie-2024/> z dnia 17 października 2024 r.

- [31] Na stronie, pod adresem <https://mariezelle.com/powrot-marie-zelie-2024/>, znajdują się następujące informacje:

„W 2023 roku musieliśmy złożyć wniosek o upadłość spółki Marie Zélie SA założonej w 2017, w której razem z Wami rozwijaliśmy markę założoną w 2015 roku.

Trudna sytuacja otwiera nowy etap w życiu marki. Wprowadzone zmiany pozwalają na kontynuację działalności Marie Zélie na nowych zasadach.

*W USA założyliśmy nową spółkę, **Rosa Fortis, Inc.**, która w 2024 roku wznowi działalność Marie Zélie. Już teraz udało nam się pozyskać pierwszych amerykańskich inwestorów, prowadzimy też rozmowy z kolejnymi osobami, które chcą zaangażować się w rozwój marki w nowej spółce.”.*

Jest też przedstawiony plan rozwoju na rok 2024 r.:

„Pierwsza połowa 2024 r.

1. **[OSIĄGNIĘTO]** \$100,000 kapitału pozyskanego od polskich i amerykańskich inwestorów w pierwszej rundzie inwestycyjnej Rosa Fortis, Inc. na wznowienie działalności marki.

Czerwiec-Wrzesień 2024 r.

1. Pozyskamy \$500,000 na wznowienie działalności w pełnej skali
2. Zatrudnimy managera operacyjnego z funkcją prezesa zarządu, który poprowadzi działalność spółki realizującej produkcję towaru i prowadzącej sklep mariezelle.com
3. Wznowimy produkcję w Polsce i Azji, oferując nowe produkty w sklepie mariezelle.com
4. Wznowimy sprzedaż w Polsce i Europie w ramach współpracy z Rosa Fortis, Inc. i przygotowań do wykupu marki do nowej spółki
5. Sprzedaż będzie bezpieczna dla klientów, ponieważ prowadzić ją będzie nowa, wyptacalna spółka, która nie ma historycznych obciążeń Marie Zélie.
6. Rozpoczniemy sprzedaż na rynku amerykańskim z osobnych magazynów zlokalizowanych na terenie USA – fulfillment przez zewnętrznych partnerów.
7. Wypracujemy zysk w polskiej spółce Rosa Fortis, zależnej od Rosa Fortis, Inc. Tak, jest to możliwe bardzo szybko, dzięki kosztom prowadzenia marki, które spadły blisko zera. Dzięki pracy wykonanej w ostatnich latach nie jest konieczne ponoszenie wysokich kosztów marketingu i zatrudnienia. Produkcję możemy wznowić minimalnym nakładem pracy własnej, dzięki wypracowanym wcześniej projektom i procesom. Dlatego marka w nowej spółce będzie w bardzo bezpiecznej sytuacji finansowej – bez wysokich kosztów, za to z dużym potencjałem do sprzedaży.

Październik-Grudzień 2024 r.

1. Będziemy kontynuować wzrost sprzedaży oraz przynoszonych zysków w Polsce i w USA.
2. Wznowimy liczne współprace z influencerkami z całego świata, budując globalną rozpoznawalność marki.
3. Zaoferujemy rekompensatę klientom poszkodowanym przez brak zwrotów z Marie Zélie SA, kiedy spółka pozyska już odpowiednią kwotę inwestycji.
4. Sfinalizujemy wykup marki Marie Zélie do Rosa Fortis poprzez odpowiednią procedurę w sądzie. Syndyk Marie Zélie SA pozyska dzięki transakcji kwotę, która rozliczy zobowiązania spółki. Rosa Fortis, Inc. będzie kontynuować działalność marki bez zobowiązań Marie Zélie SA.

Aby oferta Marie Zélie powróciła z sukcesem w 2024 roku, kluczowe jest wsparcie naszej społeczności. Wasze inwestycje umożliwią zaoferowanie nowych sukienek, zapewnią regularność dostaw, niezawodną obsługę klienta oraz terminowe zwroty.

Najbliższe cele

1. **[OSIĄGNIĘTY]** Co najmniej 25 tys. USD na wznowienie produkcji w Polsce i Azji
2. **[OSIĄGNIĘTY]** 100 tys. USD na przygotowanie do wykupu marki.
3. Pozyskamy \$500,000 na wznowienie działalności w pełnej skali
4. Zatrudnimy managera operacyjnego z funkcją prezesa zarządu, który poprowadzi działalność spółki realizującej produkcję towaru i prowadzącej sklep mariezelle.com

Formy inwestycji

1. Minimalna inwestycja: 1 tys. USD
2. Akcje Rosa Fortis, Inc.
3. Pożyczka na zatarowanie dla polskiej spółki zależnej Rosa Fortis, Inc.,

Wypełnij formularz zainteresowania inwestycją, by dowiedzieć się więcej.”.

[32] Z treści tych informacji wynika, że Marie Zélie stara się pozyskać kapitał, w tym także od inwestorów indywidualnych.

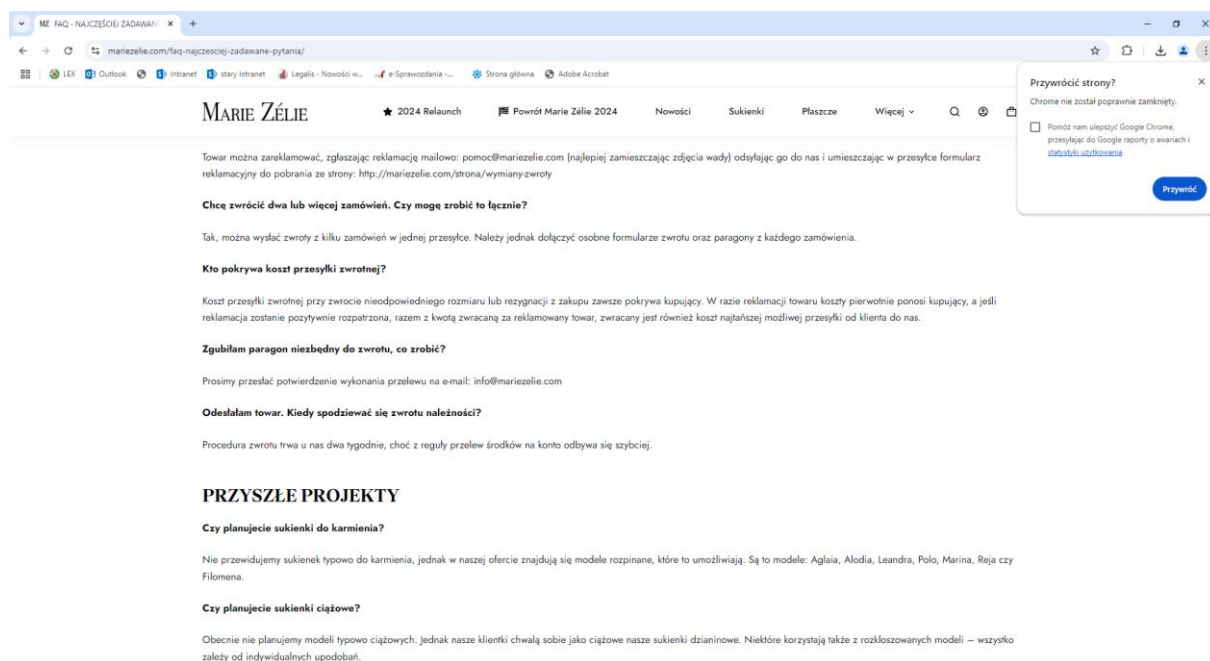
[33] Spółka obecnie ma jednak trudności z realizacją anonsowanych zmian. [xxx]

Dowód: pismo Marie Zélie z dnia 15 listopada 2024 r. k. 257

Aktualna sytuacja Spółki - realizacja prawa konsumenta do odstąpienia od umowy sprzedaży

[34] Na stronie Spółki <https://mariezellie.com> w zakładce „FAQ - Najczęściej zadawane pytania” na pytanie, o treści *Odesłałam towar. Kiedy spodziewać się zwrotu należności?* Udzielana jest następująca odpowiedź:

„Procedura zwrotu trwa u nas dwa tygodnie, choć z reguły przelew środków na konto odbywa się szybciej.”.



Źródło: zrzut ze strony <https://mariezellie.com/faq-najczesciej-zadawane-pytania/> z dnia 17 października 2024 r.

[35] Z treści wpisów zamieszczanych przez Marie Zélie w serwisach społecznościowych Facebook oraz Instagram, publikujących treści reklamowe wynika, że dochodziło do opóźnień w realizacji uprawnień z tytułu zwrotu środków po tym, jak konsumenci odstępowali od zawartych umów na warunkach i w terminach wynikających tak z upk, jak i Regulaminu.

[xxx]

[36]

Przedstawione niżej wpisy i opinie pochodzą z lat 2021 - 2024.

5 lut 2024

Nie polecam

Nie polecam. Zamówienie na kwotę 300 zł nie zostało wysłane, a właściciel od kilku miesięcy, pomimo wielokrotnych wezwań do zwrotu pieniędzy, nie odpowiada. Po prostu zostałem okradziony.

Data doświadczenia: 05 lutego 2024

4 wrz 2023

Oszustwo

Kiedyś bardzo porządna firma. Teraz to kpina. Zawiodłam się na maxa. Odesłałam za dużą sukienkę, towar dotarł i tyle. Ani pieniędzy ani kontaktu z firmą. Telefon wyłączony. Na maila nie odpowiadają chociaż na profilu na Instagramie odpisano mi, że adres mailowy wciąż aktualny. Żenada. Odradzam stanowczo. Dodatkowo wciąż przysyłają maile na kolejne zniżki i wyprzedaje, już nie dam się nabrać a i wątpię, że po "odbudowie" cokolwiek od nich jeszcze zamówię...

Data doświadczenia: 04 września 2023

18 mar 2022

Odradzam z całego serca

Odradzam z całego serca! Nie zwracają pieniędzy i klientki nie mogą się doprosić o zwroty sprzed wielu miesięcy. Właściciel firmy to człowiek wyjątkowy cyniczny i bez żadnych skrupułów. Kłamie, że pieniądze są systematycznie zwracane, podczas gdy nie jest to prawda. Firma nie odbiera telefonów, na maile odpowiada automat. Systematycznie usuwają negatywne komentarze z FB.

Data doświadczenia: 18 marca 2022

25 maj 2022

Od 7 miesięcy czekam na zwrot środków...

Od 7 miesięcy czekam na zwrot środków ok 300 zł. Wystąpienie rzecznika praw konsumentów nic nie dało. Z komentarzy widzę że jest gorzej nie wysyłają zamówionego towaru. Należy chyba złożyć zawiadomienie o wyludzeniu. Firma pisze że są w restrukturyzacji nie podaje terminu zwrotu pieniędzy. Dziwie się że mogą tak oszukiwać i dalej działać.

Data doświadczenia: 25 maja 2022

28 sty 2022

(Zam407000) Ten sklep to kpina!!



(Zam407000) Ten sklep to kpina!!! Po raz kolejny nie mogę się doczekać zwrotu pieniędzy, teraz za zamówienie anulowane przez sklep z powodu braku towaru! Do tego otrzymałam błędną informację, że towar jest wystany - nie był. Zabawa w kitka i myszkę. Sklep ma celową politykę przetrzymywania pieniędzy klientów, co wynika z komentarzy innych osób. I ta firma zachęca do kupowania akcji???
Data doświadczenia: 28 stycznia 2022

17 lis 2021

Prawie 3 miesiące czekam na zwrot...

Prawie 3 miesiące czekam na zwrot pieniędzy za zamówienie, wcześniej nie było problemów, robiłam dość hurtowe zakupy co jakiś czas i byłam zadowolona. Jednak teraz czekam ponad 2 miesiące i jest to skandal, w związku z tym nigdy więcej już u nich nie zamówię. Odpowiedzi na maile dostaję, z szablonu, o prawie identycznej treści (niby ponaglenie do działu księgowości...).
Data doświadczenia: 17 listopada 2021

29 gru 2021

Obsługa klienta na poziomie ŻENUJĄCYM

Obsługa klienta na poziomie ŻENUJĄCYM! Czekam na zwrot środków za odesłane zamówienie OD SIERPNI! To uwłaczające, że trzeba się DOPRASZAĆ o swoje pieniądze, a nawet to nie przynosi rezultatu. Firma bezprawne przetrzymuje cudze pieniądze.

Przedsądowe wezwanie do zapłaty - a kto by się w tej firmie przejmował jego otrzymaniem... Sprawa oczywiście skierowana do UOKiK.

Data doświadczenia: 29 grudnia 2021

12 lis 2021

Marie Zelig brak zwrotu pieniędzy za zwrócone ubrania

Witam

Niestety ja podobnie jak i inne osoby czekam w nieskończoność na zwrot pieniędzy za sukienki, które odesłałam do Marie Zelig

Tracą całe moje zaufanie i przekreślają jakość swoich produktów traktując klienta kolejnymi fałszywymi mailami o tym że już wysyłają ponaglenie do działu księgowości

A pieniędzy jak nie było tak nie ma

Nie dajcie się nabrać dziewczyny

Ja kieruję sprawę do rzecznika albo prawnika

Data doświadczenia: 12 listopada 2021

Zaktualizowano 23 mar 2023

Prezent z okazji Dnia Kobiet

Trzecie zamówienie w Dzień Kobiet opłacone przelewem tradycyjnym on-line też 8 marca 2023. Automatyczna odpowiedź z 8 marca: czekają na wpłatę.

Moje pytania mailem i SMS em o terminie realizacji zamówienia nr 417084 do dziś (

17 marca) nie doczekaty się jeszcze odpowiedzi.

Cisza, ustało nawet przysyłanie mailem kolejnych promocji firmy. Poniedziałek 20 marca: "właśnie otrzymaliśmy twoje zamówienie". Dobrze i to. Czwartek, 23.03. godz. 11.30 InPost melduje: PACZKA w paczkomacie! Całe szczęście, a udany prezent ukoji nerwy.

Data doświadczenia: 17 marca 2023

13 lis 2021

Oszuści

Sukienki ładne i z klasą ale tylko na obrazkach. Zamówiona przeze mnie sukienka przyszła uszyta jakby z grubej zastony. Natychmiast ją zwróciłam ale nie otrzymałam zwrotu i czekam już miesiąc. Firma za nic ma prawa konsumenta, mailowo wręcz śmieje się klientowi w twarz tekstem, że otrzyma pieniądze w możliwie najszybszym terminie. Na pewno tak tego nie zostawię.

Data doświadczenia: 13 listopada 2021

23 wrz 2021

OSZUSTWO

Bardzo żałuję, że nie przeczytałam opinii na temat tego sklepu wcześniej. Czekam na zwrot pieniędzy za odesłaną sukienkę już miesiąc. Panie z obsługi klienta wciąż wysyłają kłamliwe wiadomości o tym, że przelew jest zgłoszony, jako "pilny". Kwota zaległego zwrotu to nieco ponad 100 złotych, więc nie wiem, czy jest sens liczyć na zwrot... **NIE POLECAM I NIE KUPIĘ TU NIGDY WIĘCEJ.**

Data doświadczenia: 23 września 2021

27 wrz 2021

Fatalna polityka zwrotów

Fatalna polityka zwrotów: przeciąganie ustawowych terminów zwrotu środków. Poskutkowało dopiero przedsądowe wezwanie do zapłaty. Jakość ubrań pogorszyła się w stosunku do tych z początków istnienia firmy. Niedbałe odszycia, pomyłone składy surowcowe. Kilkadziesiąt wzorów tych samych krojów kiecek. Obecne propozycje firmy to masówka. Ja już podziękuję. Więcej nie kupuję u nich.

Data doświadczenia: 27 września 2021

[37] Jak ustalił Prezes Urzędu w toku postępowania Marie Zelic planuje przedstawić klientom/wierzycielom alternatywne środki zaspokożenia roszczeń między innymi - jak to określiła: [xxx]

Dowód: pismo Marie Zelic z dnia 15 listopada 2024 r. k. 257

[38] Zgodnie z przekazanymi Prezesowi Urzędu informacjami, Marie Zelic dysponuje sprawozdaniem finansowym jedynie za okres styczeń - marzec 2023 r. Za ten okres przychody Spółki wyniosły [xxx]

Jak zapewnił w kierowanej do Prezesa Urzędu korespondencji - Przedsiębiorca nie może obecnie przygotować nowego sprawdzania z uwagi na niewypłacalność.

Dowód: pismo Marie Zelig z dnia 15 listopada 2024 r. k. 257

[39] Natomiast, dane przedstawione w sprawozdaniu finansowym Rachunek zysków i strat wskazują, że Marie Zelig za rok obrotowy 2022 osiągnęła obrót w wysokości [xxx]

Dowód: Sprawozdanie Rachunek Zysków i Strat za rok 2022 k. 245.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Interes publiczny

[40] Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2017 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616, dalej także: uokik), ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

[41] W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli, są lub mogą stać się nabywcami towarów oferowanych przez Przedsiębiorcę. Działania Marie Zelig oceniane w toku niniejszego postępowania nie dotyczą tym samym interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale szerokiego i otwartego kręgu konsumentów, kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja jest identyczna - w szczególności dotyczy to wszystkich osób korzystających ze sklepu internetowego prowadzonego przez Marie Zelig, za pośrednictwem którego możliwe jest dokonywanie zamówień na zakup odzieży oferowanej przez Spółkę. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieje więc możliwość poddania zachowania Przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Kwestionowana przez Prezesa Urzędu i wskazana w sentencji decyzji praktyka Spółki

Naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik

[42] Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle zaś przepisu art. 24 ust. 2 tej ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem zachowanie przedsiębiorcy.



Aby uznać dane działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zawartym w ww. przepisach ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) działanie to jest sprzeczne z prawem.
- 3) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

W rozpatrywanej sprawie, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest ocena, czy w ustalonym stanie faktycznym Przedsiębiorca dopuścił się działań bezprawnych, związanych z niewypełnieniem nakazu ustanowionego w przepisach upk.

Status przedsiębiorcy

- [43] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2024 r. poz. 236), to jest *osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą*. Działalnością gospodarczą w rozumieniu ww. Prawa przedsiębiorców *jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły*. (art.3 ww. Prawa przedsiębiorców).
- [44] Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik. Jest bowiem spółką prawa handlowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz wynikających z ustawy o prawach konsumenta.

Bezprawność

- [45] Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania danego przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach 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 przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej



zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

- [46] O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego².
- [47] W ocenie Prezesa Urzędu działania opisane w pkt I sentencji niniejszej decyzji i podejmowane przez Przedsiębiorcę wypełniają znamiona bezprawności poprzez stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niewykonywaniu obowiązku zwrotu konsumentom wszystkich dokonanych przez nich płatności, w tym kosztów najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia rzeczy oferowanego przez Spółkę, realizowanego na zasadach określonych odpowiednio w art. 32 ust. 1 i 3 upk.

Naruszenie ustawy o prawach konsumenta

- [48] W toku postępowania Przedsiębiorcy postawiono zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niewykonywaniu obowiązku zwrotu konsumentom wszystkich dokonanych przez nich płatności, w tym kosztów najtańszego zwykłego sposobu dostarczenia rzeczy oferowanego przez Spółkę, realizowanego na zasadach określonych odpowiednio w art. 32 ust. 1 i 3 upk, to jest:
- a) niezwłocznie nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, o czym mowa w art. 30 ustawy o prawach konsumenta,
 - albo
 - b) po otrzymaniu przez Przedsiębiorcę z powrotem rzeczy, która była przedmiotem świadczenia na podstawie umowy lub po dostarczeniu przez konsumenta dowodu odesłania rzeczy.
- [49] Zgodnie z treścią art. 27 ust. 1 upk konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
- [50] Zgodnie z art. 32. 1 upk *przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru.*
2. *Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.*
 3. *Jeżeli przedsiębiorca nie zaproponował, że sam odbierze towar od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili*

² wyrok SN z 8 maja 2002 r., sygn. I PKN 267/2001.

otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

- [51] Analiza zgromadzonego materiału dowodowego prowadzi do wniosku, iż w niniejszej sprawie zachowanie Spółki naruszało art. 32 ust. 1 upk, a tym samym spełniona została przesłanka stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- [52] Wskazać należy, że na stronie <https://mariezeile.com> Spółka prowadziła serwis oferujący możliwość zakupu odzieży przez internet i za pośrednictwem wskazanej witryny Marie Zélie zawierała z konsumentami umowy sprzedaży w trybie niestacjonarnym (na odległość). Zgodnie z treścią upk i spójnego z nią Regulaminu - nabywcom przysługiwało prawo odstąpienia od tak zawieranych umów, z którego to prawa nabywcy korzystali. Po zrealizowaniu swojego prawa - działając w zaufaniu do Przedsiębiorcy - nabywcy oczekiwali na zwrot płatności, jakich dokonali tytułem zakupu. Z treści licznych, zgłaszanych w długim czasie (bo obejmującym lata 2020-2024) sygnałów konsumenckich wynika jednak, że przedmiotowe zwroty albo nie były wykonywane, albo terminy ich realizacji wykraczały poza ramy czasowe ustanowione prawem. Uznać tym samym należy, że Marie Zélie naruszyła obowiązujące przepisy ustawy o prawach konsumenta a tym samym spełniła przesłankę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik. Prezes Urzędu nadmienia przy tym, że przysługujące konsumentom na podstawie upk prawo zwrotu płatności nie jest uzależnione od warunków czy okoliczności leżących po stronie sprzedawcy, ponieważ przedsiębiorca musi je realizować w sposób i w trybie określonym w upk. Tym samym w niniejszej sprawie sytuacja organizacyjna, czy finansowa - na które to okoliczności zwraca uwagę Spółka w swoich wyjaśnieniach w toku postępowania przed Prezesem Urzędu - nie mają jakiegokolwiek wpływu na wykonanie ustawowego obowiązku nałożonego na Marie Zélie S.A. z siedzibą w Gdańsku wobec nabywców jej produktów, którzy realizują przysługujące im uprawnienia.

Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

- [53] W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa prawo odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w stosunku przedsiębiorca - konsument. W przypadku składania propozycji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość konsument może być niezadowolony, rozczarowany, zaskoczony złożoną ofertą albo znajdować się pod presją jej przyjęcia. Możliwość skorzystania z prawa odstąpienia od umowy określonego art. 27 i nast. upk daje konsumentowi szansę na zweryfikowanie przedstawionej oferty oraz ponowne przemyślenie swojej decyzji w sprawie tej oferty. Stąd też tak istotne jest pełne, nieskrępowane i efektywne realizowanie prawa konsumenta w tym zakresie i to zarówno od strony notyfikowania w trybie art. 30 upk samego zamiaru odstąpienia (na co m.in. składa się możliwość stałego i skutecznego kontaktu z przedsiębiorcą i przekazania mu oświadczenia w przedmiocie odstąpienia),



jak i następującego po nim na gruncie art. 32 ust. 1 i 3 upk zwrotu środków z tytułu zakupu towaru (usługi), od umowy sprzedaży której konsument odstępuje.

- [54] Wskazać należy, że przepis art. 32 ust. 1 upk stanowi *lex specialis* w stosunku do art. 494 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz.U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm.) odnośnie terminu na zrealizowanie zwrotu nienależnego świadczenia przez przedsiębiorcę po odstąpieniu przez konsumenta od umowy.
- [55] Wyżej powołany przepis upk określa zasady wykonania przez przedsiębiorcę obowiązków wobec konsumenta (nadto także osoby fizycznej, o której mowa w art. 38a upk³), wynikających ze zobowiązania ustawowego, które powstaje po odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. W art. 32 ust. 1 upk jednoznacznie i wyczerpująco określono zakres obowiązku przedsiębiorcy oraz termin wykonania jego zobowiązania. Art. 32 ust. 2 ww. ustawy precyzuje sposób wykonania obowiązku zwrotu przez przedsiębiorcę wszystkich dokonanych przez konsumenta płatności. Natomiast w art. 32 ust. 3 upk ustawodawca uregulował prawo wstrzymania się przez przedsiębiorcę z wykonaniem zobowiązania określonego w art. 32 ust. 1. Przyznane przedsiębiorcy prawo wstrzymania się ze zwrotem płatności jest ograniczone czasowo do momentu otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpiło wcześniej.
- [56] Z kolei, artykuł 33 upk⁴ stanowi *lex specialis* w stosunku do art. 32 ust. 1 upk. Z powyższych regulacji wynika, że przedsiębiorca zobowiązany jest do niezwłocznego, czyli bez nieuzasadnionej zwłoki, w zwykłym toku czynności, dokonania zwrotu wszystkich płatności, w tym kosztów doręczenia zamówionego towaru - do wysokości odpowiadającej najtańszej opcji przesyłki dostępnej w danej ofercie. Zatem zakres przedmiotowy realizowanego przez przedsiębiorcę obowiązku zwrotu otrzymanych od konsumenta płatności nie obejmuje dodatkowych kosztów, które poniósł konsument w związku z wyborem innego niż najtańszy zwykły oferowany przez przedsiębiorcę sposobu dostarczenia rzeczy.
- [57] Prawnie określony termin na dokonanie niezwłocznego zwrotu nie jest w pełni precyzyjny, zwłaszcza gdy nie będzie podstawy do stosowania art. 34 ust. 4 upk⁵, a

³ Przepisy dotyczące konsumenta zawarte w niniejszym rozdziale stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

⁴ Art. 33 upk Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

⁵ Art. 34 ust. 1 upk Konsument ma obowiązek zwrócić towar przedsiębiorcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez przedsiębiorcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że przedsiębiorca zaproponował, że sam odbierze towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem. (...) 2. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu towaru, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. 3. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a towar dostarczono konsumentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą. (...) 4. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania



jego długość powinna być oceniana jedynie na gruncie konkretnego stanu faktycznego⁶. Z tego względu ustawodawca, w ślad za prawodawcą unijnym⁷, zdecydował się ograniczyć długość tego terminu maksymalnie do 14 dni. Podstawowym terminem zatem jest termin niezwłoczny, a 14-dniowy wyznacza jedynie maksymalną długość terminu zasadniczego. Przy ocenie długości terminu podstawowego należy brać pod uwagę również sposób zapłaty, który jest stosowany do dokonania zwrotu.

- [58] Przed upływem terminu określonego w art. 32 ust. 1 upk, jeżeli przedsiębiorca nie skorzystał z prawa zatrzymania, o którym mowa w art. 32 ust. 3 upk, konsument powinien otrzymać możliwość dysponowania zwracaną mu przez przedsiębiorcę kwotą uiszczoną tytułem zapłaty ceny oraz kosztów dostarczenia rzeczy z uwzględnieniem zasad wyrażonych w art. 33 upk. Zwrot będzie zatem dokonany dopiero z tą chwilą, ponieważ dług przedsiębiorcy jest w tym przypadku długiem oddawczym. Przy korzystaniu z przelewu bankowego zwrot nastąpi dopiero z chwilą uznania rachunku konsumenta.
- [59] Obowiązek określony w art. 32 ust. 1 upk jest elementem treści stosunku prawnego łączącego strony w okresie po odstąpieniu przez konsumenta od umowy. Art. 32 ust. 1 upk jest normą o charakterze semidyspozytywnym. Dopuszczalna jest zatem umowna zmiana tego określonego w tym przepisie terminu, jednak jedynie na korzyść konsumenta.
- [60] Mając na uwadze przedstawiony stan faktyczny, w szczególności treść licznych i jednoznacznie brzmiących sygnałów konsumentów, w rozpatrywanej sprawie bezprawność działania Marie Zelig wynika z naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów ustawy o prawach konsumenta i polega na - niepodważanym także przez samą Spółkę - fakcie nieterminowego wykonywania obowiązku zwrotu uiszczonych przez konsumenta ceny zakupionego towaru powiększonej o najtańszy oferowany przez Spółkę koszt dostarczenia produktu w przypadku skorzystania przez kupującego z uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

- [61] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje „zbiorowego interesu konsumentów”, ograniczając się jedynie do sprecyzowania (w art. 24 ust. 3 uokik), że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów (które może polegać zarówno na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, jak i na samym zagrożeniu ich naruszenia) należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę obejmującą zarówno działania, jak i zaniechania.

towaru, chyba że przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9.

⁶ Wytyczne Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości Komisji Europejskiej dotyczące dyrektywy 2011/83/UE, pkt 6.4.3, s. 52.

⁷ Por. art. 9 ust. 1 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów... (Dz.Urz. UE L z 2011 Nr 304, str. 64 ze zm).



W oparciu o wykładnię przepisu art. 24 ust. 2 i 3 uokik, zbiorowy interes konsumentów rozumiany jest jako interes dotyczący ogółu (zbiorowości), zaś jego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Z tego względu zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie przestanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie.

- [62] W niniejszej sprawie, tak jak to już sygnalizowano wyżej, działania Przedsiębiorcy mogły dotyczyć każdego konsumenta, bowiem oferta Marie Zelig była kierowana do każdej osoby zainteresowanej zawarciem umowy zakupu odzieży. Działanie Przedsiębiorcy nie dotyczyło zatem interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego i nieograniczonego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna i wspólna.
- [63] Mając na uwadze powyższe, należy stwierdzić, iż działania Spółki wskazują na naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. W efekcie działań Przedsiębiorcy naruszone zostały interesy ekonomiczne konsumentów, którzy, w związku z zawartą umową zakupu po dokonaniu płatności odstąpili od umowy i nie mogli w odpowiednim terminie (wskazanym tak w upk, jak i treści Regulaminu) otrzymać zwrotu pieniędzy. Spółka korzystała wówczas z pieniędzy wpłaconych przez konsumentów i bez ograniczeń mogła dysponować tymi środkami a konsumenci nie mogli tymi środkami obracać w celach zakupowych czy też oszczędnościowych.
- [64] Wobec powyższego, uznać należy, że działania Przedsiębiorcy wypełniły wszystkie przestanki art. 24 ust. 1 i 2 uokik, wskazane w pkt [42]. Marie Zelig jest bowiem przedsiębiorcą, który dopuścił się działań bezprawnych, związanych z niewypełnieniem nakazu ustanowionego w przepisach upk, co w konsekwencji doprowadziło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów - klientów Spółki.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie I sentencji decyzji.

Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz zastosowane w sprawie środki ich usunięcia (pkt II sentencji decyzji)

- [65] Na podstawie art. 26 ust. 2 uokik Prezes Urzędu może określać środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów np. w postaci zobowiązania przedsiębiorcy do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o określonej treści lub formie. Zawarty w art. 26 ust. 2 uokik katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest przykładowy a Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę środki inne, niż wymienione w ustawie. W myśl art. 26



ust. 4 uokik niniejsze środki powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.

- [66] W rozpatrywanej sprawie Prezes Urzędu postanowił o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, w postaci nałożenia na Przedsiębiorcę obowiązku opublikowania oświadczeń o treści określonej w punkcie II.1 II.2 oraz II.3 niniejszej decyzji - odpowiednio: na stronie internetowej Spółki oraz profilach Przedsiębiorcy w serwisach społecznościowych: Facebook oraz Instagram. Nakładając na Marie Zelig ww. środki usunięcia trwających skutków naruszenia, Prezes Urzędu miał na uwadze, iż powinny być one proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Środki te spełniają wszystkie wymienione przesłanki.
- [67] Istotą praktyki, o której mowa w punkcie I sentencji decyzji są działania Spółki naruszające interesy konsumentów - klientów sklepu internetowego, prowadzonego przez Marie Zelig, dlatego - w ocenie Prezesa UOKiK - zasadnym jest powiadomienie konsumentów przez Przedsiębiorcę o stosowanej praktyce za pośrednictwem standardowo prowadzonych przez Spółkę kanałów komunikacji z nabywcami odzieży oferowanej przez Przedsiębiorcę a to w celu wyeliminowania stanu niewiedzy na temat niedozwolonego charakteru jego działań. Jest to o tyle istotne, że stosowanie orzeczonej praktyki doprowadziło do naruszenia interesu ekonomicznego konsumentów, którzy po odstąpieniu od umowy zakupu i zwrocie zakupionego towaru nie uzyskują w terminie zwrotu środków, przekazanych celem opłacenia zakupu. Nałożone obowiązki, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwolą zrealizować cel informacyjny wobec konsumentów, gdyż prowadzić będą do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców informacji o działaniach Spółki, uznanych za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Oświadczenia zostaną zaprezentowane na stronie internetowej Marie Zelig, na której publikowane są wszelkie informacje dotyczące jej działalności. Strona internetowa to medium o licznym gronie odbiorców, które przez swoją powszechność i dostępność, jest w stanie najskuteczniej dotrzeć do świadomości odbiorców. Informacja o rozstrzygnięciu Prezesa UOKiK zostanie również przekazana za pośrednictwem mediów społecznościowych, poprzez portale Facebook i Instagram, dzięki czemu zwiększy się zasięg informacji.
- [68] W ocenie Prezesa Urzędu, poza celami informacyjnymi, przekazanie oświadczeń o praktykach Spółki, spełni także funkcję edukacyjną. Dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu Prezesa UOKiK będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających na rynku e-commerce. Powyższy środek może mieć więc również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Przedsiębiorcę, któremu zarzucono stosowanie praktyki zakwestionowanej w sentencji decyzji oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju praktyk.

Stąd orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt III sentencji decyzji)



[69] Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy.

W myśl art. 106 ust. 3 pkt 1 uokik obrót, o którym mowa w ust. 1, oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat, w wypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

Natomiast, zgodnie z treścią art. 106 ust. 7 uokik w przypadku gdy przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, Prezes Urzędu, nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 i 2, uwzględni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok.

[70] W toku postępowania Przedsiębiorca poinformował Prezesa Urzędu, iż nie posiada dokumentów wskazujących na wielkość przychodów uzyskanych za rok 2023, a więc w roku poprzedzającym rok nałożenia kary. W związku z powyższym należało uwzględnić obrót osiągnięty w roku poprzedzającym ten rok, czyli za rok obrotowy 2022.

Zgodnie z danymi ujętymi w sprawozdaniu finansowym Rachunek zysków i strat w roku 2022 Spółka osiągnęła obrót w wysokości [xxx]

Tym samym wskazaną wartość - stosownie do art. 106 ust. 7 uokik - Prezes Urzędu uwzględnił przy nakładaniu kary w przedmiotowej sprawie.

[71] Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie, Prezes Urzędu przyjął, iż zasadne jest nałożenie kar pieniężnych oraz, że naruszenie przepisów uokik nastąpiło co najmniej nieumyślnie.

Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

[72] Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu uwzględnia również okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,



podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszenia, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

- [73] Prezes Urzędu, kalkulując karę pieniężną za praktykę, o której mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji, uwzględnił okoliczność, iż okres jej stosowania przekraczał dwanaście miesięcy, co należy uznać za okres długotrwały. Praktyka, orzeczona w pkt I sentencji decyzji jest stosowana co najmniej od 2021 r.

W zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił, że stosowana przez Przedsiębiorcę praktyka narusza interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zakwalifikować jako znaczny. Oceniając stopień naruszenia uwzględnić należy także specyfikę rynku. Rynek, którego dotyczy naruszenie, związany ze sprzedażą towarów konsumentom na odległość jest prawnie regulowany, podmiot który działa na tym rynku winien jest nie tylko znać odpowiednie przepisy prawne, ale także je stosować, ich przestrzegać i do nich się dostosować.

Spółka, jako podmiot profesjonalny oraz doświadczony w prowadzonej działalności gospodarczej, ma obowiązek działania w sposób rzetelny i zgodny z obowiązującymi go przepisami prawa.

- [74] Przedmiotem orzeczenia w pkt I niniejszej decyzji jest praktyka związana z działaniem bezprawnym Marie Zelig. Praktyka dotyczy etapu wykonania umowy i wywołuje skutki w zakresie interesów ekonomicznych konsumentów, gdyż prowadzi do zaniechania zwrotu środków konsumentom, którzy odstąpili od umowy zakupu lub dokonania takiego zwrotu z opóźnieniem.

Prezes Urzędu postanowił, za naruszenie, o których mowa w pkt I sentencji decyzji, ustalić kwotę bazową kary w wysokości [xxx] % obrotu Przedsiębiorcy osiągniętego w roku 2022.

Jednocześnie, zdaniem Prezesa Urzędu, w sprawie nie występują okoliczności łagodzące, pozwalające na miarkowanie wymiaru kary.

Natomiast jako okoliczność obciążającą uznano, zgodnie z art. 111 ust. 4 pkt 2) lit. a uokik, znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Marie Zelig dokonywała sprzedaży towarów poprzez sklep internetowy, czyli zasięg działania Spółki miał wymiar co najmniej krajowy. Zdaniem Prezesa Urzędu okoliczność ta uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej kary o [xxx] %.

Jako okoliczność obciążającą uwzględniono także, zgodnie z art. 111 ust. 4 pkt 2) lit. c uokik, umyślność naruszenia. W ocenie Prezesa Urzędu Spółka prowadząc działalność gospodarczą znała przepisy prawa regulujące zasady sprzedaży towarów na odległość, w tym zarówno prawa nabywców/konsumentów jak i obowiązki sprzedawcy/Spółki.



Ponadto, Marie Zelig musiała także mieć świadomość konsekwencji swoich działań oraz wpływu braku zwrotu, czy zwrotu dokonanego z opóźnieniem na sytuację danego klienta/konsumenta.

W ocenie Prezesa Urzędu okoliczność ta uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej kary o [xxx] %.

Ostatecznie, po uwzględnieniu ww. okoliczności obciążających kwota bazowa kary została zwiększona o [xxx] %

Prezes Urzędu postanowił, za orzeczoną praktykę, ustalić karę, w wymiarze [xxx] % obrotu, osiągniętego przez Marie Zelig w roku 2022, co daje kwotę 72.400 zł, jednocześnie, kara w tej wysokości nie przekracza maksymalnego wymiaru kary określonego przepisem art. 106 ust. 1 pkt 4 i ust. 7 pkt 1 uokik.

Zdaniem Prezesa Urzędu, ustalona kara pieniężna jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu miarkując wysokość kary uwzględnił, iż Przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Ustalona kara pozwala zrealizować funkcję represyjną tj. dolegliwość z tytułu kwestionowanych działań, jak również funkcję prewencji indywidualnej i ogólnej tj. zniechęcenia co do podejmowania podobnych praktyk w przyszłości przez Przedsiębiorcę, jak i innych uczestników rynku.

- [75] W myśl art. 112 ust. 3 uokik karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji a wpłaty dokonać na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa:

NR 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

W tych okolicznościach, orzeczono, jak w punkcie III sentencji decyzji.

Koszty postępowania (pkt IV sentencji decyzji)

- [76] Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.
- [77] Zgodnie z art. 263 § 1 ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2024 r. poz. 572), dalej też: kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 uokik, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.



- [78] W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości 112,60 zł (słownie: sto dwanaście złotych 60/100).
- [79] Na podstawie art. 264 § 1 kpa w związku z art. 83 uokik Prezes UOKiK wyznaczył stronie termin **14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji** na uiszczenie ww. kosztów postępowania, które należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa:

NR 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000

Mając na uwadze orzeczono, jak w punkcie IV sentencji decyzji.

POUCZENIA:

- I. Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2024 r. poz. 1568) od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 Gdańsku.
- II. W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy i w związku z art. 479³² § 1 i § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku w terminie **tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji**.
- III. 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 2024 r. poz. 959 z późn. zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 32 ust. 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł. Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu



Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.

- IV. W myśl art. 103 ust. 1 i 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, 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. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.
- V. Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, 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.
- VI. Stosownie do treści art. 117 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Natomiast zgodnie z art. 117 § 3 Kodeksu postępowania cywilnego 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. Zgodnie zaś z art. 117 § 4 zd. 1 Kodeksu postępowania cywilnego 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.

Z upoważnienia

Prezesa

Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów

Dariusz Łomowski

Dyrektor Delegatury UOKiK w Gdańsku