



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071) 344 65 87, (071) 34 05 920, fax (071) 34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-10/11/JM

Wrocław, 17.06.2011 r.

DECYZJA RWR 11/2011

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 roku w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Grzegorzowi Kostce, prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą GREKOS z siedzibą w Bojszowy,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez :

- 1) niepowiadamianie konsumentów o zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez przedsiębiorcę drugiej stronie treści zawieranej umowy, co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 66¹ § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego,
- 2) informowanie, w Regulaminie sklepu www.mediasklep.pl iż:

a) pkt 21 „W razie zwrotu towaru, Klient ponosi koszty przesyłki towarów do i od Klienta”

pkt 25 „W przypadku (...) zwrotów spełniających ww. warunki, gwarantujemy zwrot należności drogą przelewu bankowego na wskazane przez zamawiającego konto lub przekazem pocztowym na podany na zamówieniu adres, po potrąceniu kosztów manipulacyjnych w wysokości 5% kosztu zamówienia brutto”

w związku z pkt 19 Regulaminu o treści: „Zgodnie z ustawą z dnia 2 marca 2000 (Dz.U. z 2000 r. Nr 22 poz. 271 z późniejszymi zmianami), Kupujący może odstąpić od umowy kupna w terminie 10 dni poprzez zwrot towaru w stanie niezmienionym (towar musi być dostarczony w oryginalnym opakowaniu). Jednocześnie informujemy, iż w celu dokonania zwrotu towaru

niezbędny jest wcześniejszy kontakt ze Sprzedającym.”,

co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.),

3) niezamieszczanie w Regulaminie sklepu www.mediasklep.pl informacji na temat :

a) warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, co jest sprzeczne z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.),

b) trybu postępowania reklamacyjnego dotyczącego wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line, co jest sprzeczne z art. 8 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.)).

i przyjęciu zobowiązania przedsiębiorcy, do zaniechania tego działania poprzez zamieszczenie w Regulaminie sklepu www.mediasklep.pl następujących postanowień o treści:

1) „Treść regulaminu zostanie wysłana wraz z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia na adres email podany w zamówieniu.”;

2) "W przypadku pomyłki klienta co do ilości zamawianego towaru, lub błędnego naliczenia zamówienia przez system, klient ma prawo do zmiany zamówienia w ciągu 2 godzin od potwierdzenia zamówienia.

Po dokonaniu korekty zamówienia Sprzedający generuje e-mail (wysłany na podany w zamówieniu adres), w którym znajdować się będzie potwierdzenie zamówienia oraz dalsze instrukcje.”;

3) "Zwracany towar należy odesłać, w oryginalnym opakowaniu wraz z instrukcją obsługi i ewentualną kartą gwarancyjną. Mediasklep.pl. gwarantuje zwrot kwoty zgodnie z art.7 ust.3 ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Pieniądze zostaną zwrócone zgodnie z powyższą Ustawą w ciągu 14 dni przelewem bankowym na konto wskazane przez Kupującego.”;

4) „W celu uniknięcia błędów podczas składania zamówienia, niezbędne jest korzystanie z jednej z następujących przeglądarek internetowych:

Google Chrome

Opera

Mozifla Firefox

Safari.”;

oraz wykreślenie postanowień o treści:

pkt 21 „W razie zwrotu towaru, Klient ponosi koszty przesyłki towarów do i od Klienta”

pkt 25 „W przypadku (...) zwrotów spełniających ww. warunki, gwarantujemy zwrot należności drogą przelewu bankowego na wskazane przez zamawiającego konto lub przekazem pocztowym na podany na zamówieniu adres, po potrąceniu kosztów manipulacyjnych w wysokości 5% kosztu zamówienia brutto.”

nakłada się na przedsiębiorcę obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia 30 czerwca 2011 r. poprzez wprowadzenie do Regulaminu sklepu internetowego www.mediasklep.pl ww. postanowień oraz wykreślenie postanowień pkt 21 i pkt 25.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 roku w sprawie

właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Grzegorza Kostkę, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą GREKOS z siedzibą w Bojszowy, obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań opisanych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji do dnia 31 lipca 2011 roku.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej: „Prezes Urzędu”, powziął informacje, iż Grzegorz Kostka, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą GREKOS, dalej: „GREKOS”, może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dalej: „ustawa o ochronie (...)”, poprzez niezamieszczanie na stronach internetowych swojego sklepu www.mediasklep.pl wymaganych prawem informacji i danych.

Postanowieniem nr 82/2011 z dnia 25 marca 2010 r. - Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Grzegorza Kostkę, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą GREKOS z siedzibą Bojszowy, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez :

- 1) niepowiadamianie konsumentów o zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez przedsiębiorcę drugiej stronie treści zawieranej umowy, co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 66¹ § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego,
- 2) informowanie, w Regulaminie sklepu www.mediasklep.pl iż:
 - a) pkt 21 „W razie zwrotu towaru, Klient ponosi koszty przesyłki towarów do i od Klienta”
 - pkt 25 „W przypadku (...) zwrotów spełniających ww. warunki, gwarantujemy zwrot należności drogą przelewu bankowego na wskazane przez zamawiającego konto lub przekazem pocztowym na podany na zamówieniu adres, po potrąceniu kosztów manipulacyjnych w wysokości 5% kosztu zamówienia brutto”w związku z pkt 19 Regulaminu o treści: „Zgodnie z ustawą z dnia 2 marca 2000 (Dz.U. z 2000 r. Nr 22 poz. 271 z późniejszymi zmianami), Kupujący może odstąpić od umowy kupna w terminie 10 dni poprzez zwrot towaru w stanie niezmienionym (towar musi być dostarczony w oryginalnym opakowaniu). Jednocześnie informujemy, iż w celu dokonania zwrotu towaru niezbędny jest wcześniejszy kontakt ze Sprzedającym.”, co jest sprzeczne z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), dalej: „ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów”,
- 3) niezamieszczanie w Regulaminie sklepu www.mediasklep.pl informacji na temat :
 - a) warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, co jest sprzeczne z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z

dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.),
b) trybu postępowania reklamacyjnego dotyczącego wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line, co jest sprzeczne z art. 8 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.)),
dalej: „ustawa o ś.u.d.e”.

(dowód: karta 1-3)

W trakcie postępowania GREKOS uznał zasadność do zarzutów przedstawionych w postanowieniu nr 82/2011. Jednocześnie zobowiązał się do zaniechania działań naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez dokonanie odpowiednich zmian regulaminie sklepu internetowego www.mediasklep.pl. W związku z powyższym wniósł o zastosowanie w przedmiotowym postępowaniu art. 28 ustawy o ochronie (...). GREKOS, w pismach przedłożonych w toku postępowania, zobowiązał się do zamieszczenia w regulaminie sklepu www.mediasklep.pl postanowień o treści:

- 1) „Treść regulaminu zostanie wysłana wraz z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia na adres email podany w zamówieniu”,
- 2) "W przypadku pomyłki klienta co do ilości zamawianego towaru, lub błędnego naliczenia zamówienia przez system, klient ma prawo do zmiany zamówienia w ciągu 2 godzin od potwierdzenia zamówienia.
Po dokonaniu korekty zamówienia Sprzedający generuje e-mail (wysłany na podany w zamówieniu adres), w którym znajdować się będzie potwierdzenie zamówienia oraz dalsze instrukcje .";
- 3) "Zwracany towar należy odesłać, w oryginalnym opakowaniu wraz z instrukcją obsługi i ewentualną kartą gwarancyjną. Mediasklep.pl. gwarantuje zwrot kwoty zgodnie z art.7 ust.3 ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Pieniądze zostaną zwrócone zgodnie z powyższą Ustawą w ciągu 14 dni przelewem bankowym na konto wskazane przez Kupującego.";
- 4) „W celu uniknięcia błędów podczas składania zamówienia, niezbędne jest korzystanie z jednej z następujących przeglądarek internetowych:
Google Chrome
Opera
Mozilla Firefox
Safari.”

Jednocześnie w projekcie nowego Regulaminu nie zostały zamieszczone postanowienia o treści:

pkt 21 „W razie zwrotu towaru, Klient ponosi koszty przesyłki towarów do i od Klienta”

pkt 25 „W przypadku (...) zwrotów spełniających ww. warunki, gwarantujemy zwrot należności drogą przelewu bankowego na wskazane przez zamawiającego konto lub przekazem pocztowym na podany na zamówieniu adres, po potrąceniu kosztów manipulacyjnych w wysokości 5% kosztu zamówienia brutto.”

(dowód: karta 5-6, 34-40, 42, 44-47).

I. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Grzegorz Kostka, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą GREKOS z siedzibą w Bojszowie, został wpisany do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Wójta

Gminy Bojszowy, pod numerem 880. Przedmiotem jego działalności jest m.in. sprzedaż detaliczna prowadzona przez domy sprzedaży wysyłkowej lub Internet.
(dowód: karta nr 14)

2. Za pośrednictwem strony internetowej www.mediasklep.pl GREKOS prowadzi sprzedaż odstraszaczy, lamp owadobójczych, jonizatorów powietrza i wody, czujników alarmowych, nawilżaczy powietrza, generatorów ozonu, domofonów i wideodomofonów, latarek oraz urządzeń sportowych i fitness. Z jej oferty korzystać mogą zarówno osoby fizyczne (konsumenci), jak też przedsiębiorcy. Warunkiem dokonania zakupu jest złożenie zamówienia za pomocą prawidłowo wypełnionego formularza, dostępnego na stronie internetowej sklepu, i przesłanie go do sprzedawcy za pośrednictwem internetu.
(dowód: karta nr 16-30)

3. Zasady dokonywania przez konsumentów zakupów w sklepie internetowym przedsiębiorcy uregulowane są w „Regulaminie sklepu „mediasklep.pl”, dalej: „Regulamin”, zamieszczonym na stronie internetowej sklepu. W regulaminie tym Prezes Urzędu dopatrywał się braku, wymaganych przez ustawodawcę, informacji i danych, wskazanych w pkt 1 uzasadnienia decyzji, oraz sprzeczności treści pkt 21 i 25 w związku z pkt 19 Regulaminu z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (s.3 decyzji).
(dowód: karta nr 1-2, 17-19)

4. GREKOS, uznając za zasadne zarzuty postawione przez Prezesa Urzędu w ww. postanowieniu nr 82/2011 zobowiązał się do zamieszczenia w Regulaminie postanowień o treści:

- a) „Treść regulaminu zostanie wysłana wraz z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia na adres email podany w zamówieniu”,
- b) "W przypadku pomyłki klienta co do ilości zamawianego towaru, lub błędnego naliczenia zamówienia przez system, klient ma prawo do zmiany zamówienia w ciągu 2 godzin od potwierdzenia zamówienia.
Po dokonaniu korekty zamówienia Sprzedający generuje e-mail (wysłany na podany w zamówieniu adres), w którym znajdować się będzie potwierdzenie zamówienia oraz dalsze instrukcje .";
- c) "Zwracany towar należy odesłać, w oryginalnym opakowaniu wraz z instrukcją obsługi i ewentualną kartą gwarancyjną. Mediasklep.pl. gwarantuje zwrot kwoty zgodnie z art.7 ust.3 ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Pieniądze zostaną zwrócone zgodnie z powyższą Ustawą w ciągu 14 dni przelewem bankowym na konto wskazane przez Kupującego.";
- d) „W celu uniknięcia błędów podczas składania zamówienia, niezbędne jest korzystanie z jednej z następujących przeglądarek internetowych:
Google Chrome
Opera
Mozilla Firefox
Safari.”

Jednocześnie w projekcie nowego Regulaminu brak jest kwestionowanych postanowień o treści:

pkt 21 „W razie zwrotu towaru, Klient ponosi koszty przesyłki towarów do i od Klienta”

pkt 25 „W przypadku (...) zwrotów spełniających ww. warunki, gwarantujemy zwrot należności drogą przelewu bankowego na wskazane przez zamawiającego konto lub przekazem

pocztowym na podany na zamówieniu adres, po potrąceniu kosztów manipulacyjnych w wysokości 5% kosztu zamówienia brutto.”
(dowód: karta nr 34-40, 42, 44-47, 50-61)

III. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, zgodnie z którym „Ustawa określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów”.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub w przyszłości będą klientami GREKOS. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest równoznaczne z naruszeniem interesu publicznoprawnego.

W myśl art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o ochronie (...) nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, obecnych i przyszłych klientów GREKOS, którzy za pośrednictwem internetu nabyli lub nabędą towary w sklepie internetowym www.mediasklep.pl.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie uczestnika nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Oznaczenie przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 lit a) ustawy o ochronie (...), pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, a także osobę fizyczną, osobę prawną, oraz jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej.

Natomiast art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807 z późn. zm.), definiuje działalność gospodarczą jako

zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i eksploatacja zasobów naturalnych, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 tej ustawy przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym albo do Ewidencji Działalności Gospodarczej.

Grzegorz Kostka prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą pod nazwą GREKOS na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, prowadzonej przez Wójta Gminy Bojszowy. A zatem - w świetle powyższego – jest on przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...), do którego przepisy tej ustawy odnoszą się wprost.

Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

W ramach niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut stosowania niezgodnej z prawem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zarzuty te dotyczyły:

- 1) niezamieszczenia w Regulaminie wymaganych prawem danych, o których mowa w art. 66¹ § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego oraz *art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) i pkt 4 w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. nr 144, poz. 1204 ze zm.)*,
- 2) sprzeczności treści postanowień pkt 21 i pkt 25 w związku z pkt 19 Regulaminu z zasadą wyrażoną w art. 7 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: (...) 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; (...).”

Aby doszło do naruszenia ww. przepisów prawa muszą kumulatywnie zostać spełnione dwie przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Zamieszczenie we wzorcu umownym, jakim niewątpliwie jest Regulamin znajdujący się na stronie sklepu internetowego, postanowień sprzecznych z przepisami ustaw, jak i zaniechanie zamieszczenia w nim prawem nakazanych informacji może zatem stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W pierwszej kolejności wskazać należy, iż cechą charakterystyczną opisanej procedury stosowanej przez GREKOS w sklepie internetowym jest brak jednoczesnej obecności stron przy

zawieraniu umowy, wywołany okolicznością wykorzystania technik komunikowania się na odległość. Do zawarcia umowy dochodzi z chwilą, gdy adresat oferty złoży oferentowi (przedsiębiorcy), przy wykorzystaniu środka porozumiewania się na odległość jakim jest internet, oświadczenie woli o przyjęciu przedstawionej mu oferty. Oznacza to, że w tej sprawie mamy do czynienia ze świadczeniem usługi drogą elektroniczną. Pod tym pojęciem, zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną rozumie się „wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne”.

Stosunki prawne w zakresie handlu elektronicznego można klasyfikować według sposobu wykonania umowy. Ten podział pozwala opisać tzw. transakcje bezpośrednie oraz transakcje pośrednie. Transakcje bezpośrednie występują wówczas, gdy przedmiotem umowy są dobra zapisane w postaci elektronicznej. W tego typu transakcjach możliwe jest nie tylko zawarcie umowy za pośrednictwem sieci, ale również jej wykonanie. Ich przedmiotem mogą być na przykład pliki programów komputerowych, pliki dźwięków do telefonów komórkowych, dostęp do elektronicznych baz danych lub aplikacji, usługi bankowości elektronicznej. Transakcje pośrednie charakteryzują się jedynie możliwością zawarcia umowy za pośrednictwem sieci. Wykonanie takiej umowy wiąże się natomiast z koniecznością wykorzystania tradycyjnych sposobów dostawy (poczta, przesyłki kurierskie). Aby doszło do wykonania takich umów, konieczne jest fizyczne dostarczenie rzeczy. Transakcje pośrednie są typowymi stosunkami zawieranymi w sklepach internetowych, które oferują dobra materialne np. książki, płyty CD, urządzenia gospodarstwa domowego (patrz: A. Stosio „Umowy zawierane przez Internet”, Warszawa 2002, s. 213-214; P.Podrecki „Prawo Internetu”, Warszawa 2004, LexisNexis, s. 43).

Natomiast w myśl 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 drukowanego lub elektronicznego formularza zamówienia niezaadresowanego lub zaadresowanego, 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 niniejszej sprawie mamy niewątpliwie do czynienia z przedsiębiorcą prowadzącym swoją działalność gospodarczą (sklep internetowy) przy wykorzystaniu środków porozumiewania na odległość, świadczącym usługi drogą elektroniczną i zawierającym z konsumentami umowy na odległość. Tego rodzaju transakcje należy zaliczyć do transakcji pośrednich, dla wykonania których niezbędne jest fizyczne dostarczenie rzeczy. A zatem zakresem przedmiotowym ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną objęte będą wyłącznie wszystkie czynności związane z zawarciem umowy, dokonywane on-line. Natomiast do zawieranej przez przedsiębiorcę z konsumentem umowy związanej z materialnym obrotem towarowym zastosowanie mają przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz kodeksu cywilnego.

Poddając analizie pierwszą przesłankę zastosowania art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...) należy wykazać, iż bezprawne było działanie GREKOS polegające na:

- niepowiadamianiu konsumentów o zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i

- udostępniania przez przedsiębiorcę drugiej stronie treści zawieranej umowy oraz
- niezamieszczeniu w Regulaminie sklepu internetowego www.mediasklep.pl warunków świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym: wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz informacji dotyczących trybu postępowania reklamacyjnego usług wykonywanych on-line.,
 - na zwracaniu konsumentowi, korzystającemu z ustawowego prawa do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od daty wydania rzeczy, jedynie kwoty odpowiadającej wartości zakupionych przedmiotów, pomniejszonej o opłaty manipulacyjne w wysokości 5% kosztu zamówienia brutto”, bez zwrotu kosztów wysyłki.

W myśl art. 66¹ § 1 kc oferta złożona w postaci elektronicznej wiąże składającego, jeżeli druga strona niezwłocznie potwierdzi jej otrzymanie. Przedsiębiorca składający ofertę w postaci elektronicznej jest obowiązany przed zawarciem umowy poinformować drugą stronę w sposób jednoznaczny i zrozumiały m.in. o zasadach i sposobach utrwalania, zabezpieczania i udostępniania przez przedsiębiorcę drugiej stronie treści zawieranej umowy (art. 66¹ § 2 pkt 3 kc). Przepis ten nie określa w jaki sposób przedsiębiorca powinien poinformować konsumenta o tej okoliczności. Nakłada jedynie obowiązek informacyjny o sposobie utrwalenia i zabezpieczenia umowy przed nieuprawnioną ingerencją oraz sposobie dostępu konsumenta do jej treści.

W myśl art. 8 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy o ś.u.d.e. usługodawca ma obowiązek określenia regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnego jego udostępnienia usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Regulamin ten winien określać w szczególności warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:

- a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit a) tej ustawy). ,
- b) trybu postępowania reklamacyjnego dotyczącego wykonywanej przez przedsiębiorcę usługi on-line (art. 8 ust. 3 pkt 4 tej ustawy).

Zgodnie z postanowieniami ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia wydania rzeczy (art. 7 ust. 1 w zw. z art. 10 ust. 1). W myśl art. 7 ust. 3 tej ustawy „*W przypadku odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.*”

Mając na uwadze treść powyższych przepisów prawnych, zdaniem Prezesa Urzędu, niezgodne z prawem jest oddanie konsumentowi, korzystającemu z prawa do odstąpienia od umowy w ww. terminie, jedynie części opłaty którą poniósł w wysokości jedynie wartości zakupionego towaru, po potrąceniu kosztów manipulacyjnych w wysokości 5% kosztu zamówienia brutto, a nie zwrócenie mu kosztów wysyłki, jak ma to miejsce w niniejszej sprawie.

Oceniając działanie GREKOS pod kątem naruszenia zasady określonej w powyżej powołanym przepisie prawnym ustawy o prawach konsumentów dodatkowo wskazać należy, iż w wyroku z dnia 15 kwietnia 2010 roku Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej

„ETS”) orzekł, iż koszty wysyłki towaru nie powinny obciążać konsumenta, który odstępuje od umowy zawartej z przedsiębiorcą na odległość. Innymi słowy, w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, przedsiębiorca nie ma prawa żądać od niego zwrotu kosztów wysyłki towaru. Strony mają wówczas obowiązek zwrotu jedynie wzajemnych świadczeń - konsument na własny koszt odsyła towar, natomiast przedsiębiorca zwraca otrzymaną cenę. Uzasadniając swoje stanowisko ETS wskazał, iż dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość definiuje umowę zawieraną na odległość jako „każdą umowę dotyczącą towarów lub usług zawartą między konsumentem i dostawcą (rozumianym jako każdy przedsiębiorca, który w umowach objętych dyrektywą działa w granicach swojej działalności) w ramach systemu sprzedaży lub świadczenia usług na odległość, zorganizowanego przez dostawcę, który do celów umowy wykorzystuje wyłącznie jeden lub kilka środków porozumiewania się na odległość do momentu zawarcia umowy wyłącznie”. Takim środkami porozumiewania się na odległość są m. in. internet, media drukowane (np. formularze, listy seryjne, katalogi, reklamy prasowe), środki komunikacji telefonicznej (w tym telefon, automatyczne urządzenie wywołujące, telefaks) oraz środki komunikacji radiowej i telewizyjnej (radio, telewizja, wideotekst). Każdy konsument, który zawiera umowę w wyżej opisany sposób posiada prawo odstąpienia od niej. Dyrektywa stanowi, że termin do odstąpienia nie może wynosić mniej niż siedem dni roboczych (w Polsce wynosi on 10 dni kalendarzowych) bez żadnych sankcji i bez konieczności podawania powodu odstąpienia. W razie skorzystania przez kupującego z prawa odstąpienia od umowy, przedsiębiorca zobowiązany jest do zwrócenia mu zapłaconej ceny bez dodatkowych kosztów. Nie może on również ponosić z tytułu wykonywania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy żadnych opłat poza bezpośrednimi kosztami zwrotu towarów. ETS podkreślił, że cel dyrektywy to bez wątpienia zapobieganie zniechęcaniu konsumenta do skorzystania z przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy. Obciążenie konsumenta nie tylko kosztami odesłania towarów, lecz również ich wysyłki mogłoby zaburzyć zrównoważony podział ryzyka pomiędzy stronami w umowach zawieranych na odległość, przez przenoszenie na konsumenta całości kosztów związanych z transportem towarów.

Powyższy wyrok ETS ma również znaczenie dla polskich przedsiębiorców oraz konsumentów zawierających umowy na odległość, których prawa i obowiązki reguluje ustawa o prawach konsumentów, która wprowadziła do polskiego systemu prawnego przepisy dyrektywy, będącej przedmiotem wyroku ETS. Dlatego też również do interpretacji polskiej ustawy niezbędna jest znajomość m.in. omawianego wyroku (patrz „Odstąpienie od umowy a zwrot kosztów wysyłki” oprac. B.Jureczek, A. Wrona / Kancelaria Prawna M. Szulikowski i Partnerzy <http://www.egospodarka.pl/article/articleprint/52641/-1/84>).

Reasumując, GREKOS nie czyniąc zadość nałożonym na niego przez ustawodawcę ww. zobowiązaniom, o których mowa w art. 66¹ § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego oraz art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) i pkt 4 w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy o ś.u.d.e. uchybił obowiązkowi udzielania swoim kontrahentom (konsumentom) rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zasada ta została również naruszona poprzez informowanie przez GREKOS swoich kontrahentów (konsumentów), iż w przypadku skorzystania z prawa zwrotu towaru w terminie 10 dni od daty jego wydania, nie otrzymają pełnej kwoty, którą uiścili, co narusza zasadę zawartą w art. 7 ust. 3 ustawy o niektórych prawach konsumentów. Zatem takie działanie uznać należy za bezprawne.

Biorąc powyższe pod uwagę, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione, że powyższe działania GREKOS spełniają pierwszą z dwóch ww. przesłanek, tj. bezprawność

działań przedsiębiorcy, polegającą na naruszeniu powyżej powołanych przepisów ustawy o ś.u.d.e., ustawy o niektórych prawach konsumentów oraz kodeksu cywilnego, co jednocześnie stanowi uchybienie ustawowemu obowiązkowi udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Analizując drugą przesłankę zastosowania w rozpatrywanej sprawie art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...) należy stwierdzić, iż opisane działanie przedsiębiorcy, naruszające ww. przepisy prawne niewątpliwie godzi w interes konsumenta i rodzi po jego stronie niekorzystne skutki.

Konsument, dokonując zamówienia określonego towaru z oferty, przedstawionej na witrynie internetowej, zawiera z przedsiębiorcą umowę sprzedaży tego towaru oraz dostarczenia go na wskazany przez siebie adres. Dlatego też, w celu określenia warunków na jakich ww. czynności mają być wykonane oraz praw i obowiązków obu stron tej umowy, niezbędnym jest potwierdzenie konsumentowi, przez przedsiębiorcę, treści zawartej umowy. Konsument musi więc zostać poinformowany, w jaki sposób powyższy obowiązek zostanie spełniony, gdyż ma to dla niego istotne znaczenie przy dochodzeniu ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez przedsiębiorcę (art. 66¹ § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego).

Kolejnym obowiązkiem sprzedawcy wobec konsumenta jest wskazanie w Regulaminie wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym sam się posługuje (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną). Będą to na przykład informacje dotyczące rodzajów przeglądarek internetowych prawidłowo współpracujących z daną witryną, konieczności posiadania dodatkowego oprogramowania obsługującego aplety Java, rozdzielczości dla jakiej jest zoptymalizowana strona internetowa. Zatem konsument, „otwierając” stronę internetową, powinien od razu uzyskać informację, czy przy użyciu posiadanego przez siebie komputera, bez żadnych przeszkód, będzie mógł „poruszać się” po sklepie oraz dokonywać zakupów.

W Regulaminie sklepu internetowego przedsiębiorca winien podać także tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie reklamacji tej części usługi, która jest wykonywana on-line (art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną). Brak zatem tych zapisów powoduje, iż konsument nie wie, jak dochodzić swoich praw np. w przypadku, gdy zamieszczony na stronie internetowej sklepu mechanizm zawierania umów błędnie oblicza wartość zamawianych towarów czy koszty przesyłki. Podkreślić przy tym należy, iż ustawodawca w ww. ustawie nie zawarł żadnych wytycznych, jakimi winien kierować się przedsiębiorca przy ustalaniu tego regulaminu. Z powyższego przepisu prawnego wynika jedynie, że każdy usługodawca musi wprowadzić jakąś procedurę reklamacyjną, która może być dowolnie określona, o ile tylko nie narusza uzasadnionych interesów usługobiorcy, na przykład przewidując bardzo krótkie terminy rozstrzygnięcia reklamacji. (patrz: J. Gołaczyński, K. Kowalik-Bańczyk, A. Majchrowska, M. Świerczyński, Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Komentarz, Oficyna, 2009, LEX POLONICA).

W projekcie nowego Regulaminu GREKOS zawarł postanowienie, zgodnie z którym: *"W przypadku pomyłki klienta co do ilości zamawianego towaru, lub błędnego naliczenia zamówienia przez system, klient ma prawo do zmiany zamówienia w ciągu 2 godzin od potwierdzenia zamówienia."* Skorygowane zamówienie zostaje potwierdzone przez GREKOS (pkt 4, s.5decyzji). Wprawdzie przedsiębiorca przewidział krótki, bo tylko dwugodzinny termin

do złożenia reklamacji, jednak określenie jego długości jest związane z okresem realizacji złożonego przez konsumenta zamówienia. Zgodnie bowiem z Regulaminem, jeżeli zamówienia dokonano po godzinie 12:00, wysyłka następuje następnego dnia, a od złożenia zamówienia do otrzymania sprzętu upływają przeciętnie 3-7 dni robocze (karta nr 37). Domniemywać zatem należy, iż zamówienie złożone do godz. 12:00 jest realizowane jeszcze w tym samym dniu. Ponadto „Kupujący bezwzględnie zobowiązany jest potwierdzić zamówienie poprzez link umieszczony w wiadomości elektronicznej przesłanej przez Sprzedającego. W momencie potwierdzenia zamówienia przez kupującego następuje rezerwacja zamówionego towaru. Brak potwierdzenia może skutkować opóźnieniem lub anulowaniem zamówienia.” (karta nr 35). Mając powyższe na uwadze należy stwierdzić, iż przy tak szybkiej wysyłce towaru oraz konieczności potwierdzenia zamówienia przez konsumenta, termin na dokonanie korekty zamówienia jest wystarczający.

Jak wynika z treści art. 7 ust. 3 ustawy o prawach konsumentów rezygnacja z zakupionego w sklepie internetowym towaru w ustawowym terminie 10 dni nie upoważnia GREKOS do pobierania jakichkolwiek opłat z tego tytułu, ani też do zatrzymania sobie części należności uiszczonej przez konsumenta w wysokości odpowiadającej sumie kosztów wysyłki i innych, ustalonych przez siebie, opłat manipulacyjnych (5% kosztu zamówienia brutto). Zatem nie zwracanie konsumentowi pełnej opłaty jaką uiszczył przedsiębiorcy jest działaniem bezprawnym, godzącym w ekonomiczny interes konsumenta, którego GREKOS obciąża całym ryzykiem gospodarczym. Tym samym dochodzi do zachwiania równowagi pomiędzy sprzedającym a kupującym, na którego przenoszony jest cały ciężar kosztów związanych z transportem zakupionych towarów, jak również kosztów jego odesłania.

Tym samym zostało uprawdopodobnione spełnienie drugiej z przesłanek - godzenie ww. działaniami w zbiorowy interes konsumentów - niezbędna do stwierdzenia praktyki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że zostało uprawdopodobnione spełnienie łącznie wszystkich przesłanek niezbędnych dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2) ustawy o ochronie (...).

Zgodnie z art. 28 ustawy o ochronie (...) jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustaw, a przedsiębiorca, któremu zarzucane jest naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. W toku niniejszego postępowania GREKOS, uznając zasadność zarzutów przedstawionych w postanowieniu nr 82/2011, wniósł o zastosowanie w niniejszym postępowaniu przepisu art. 28 ustawy o ochronie (...), zobowiązując się jednocześnie do dokonania zmian, o których mowa w uzasadnieniu niniejszej decyzji (s.4). Dokonując tych modyfikacji GREKOS uwzględnił obowiązujące przepisy prawa, w szczególności art. 66¹ § 2 pkt 3 kodeksu cywilnego, art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a) i pkt 4 w zw. z art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy o ś.u.d.e. oraz art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Zatem, Prezes Urzędu, po przeprowadzeniu analizy złożonego wniosku, uznał za stosowne oprzeć rozstrzygnięcie zawarte w punkcie I sentencji niniejszej decyzji o regulację przepisu art. 28 ustawy o ochronie (...).

Mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w pkt I sentencji decyzji.

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie (...) Prezes Urzędu nakłada na GREKOS obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec, jak w punkcie II sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku art. 479²⁸ k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:
"GREKOS" Grzegorz Kostka
ul. Równa 23
43-220 Bojszowy