Prezes Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Delegatura UOKiK w Gdańsku

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

RGD-61-14/13/MLM

Gdańsk, dnia października 2013 r.

DECYZJA NR RGD. 12/2013

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy: GRIP Sylwia Zygadło i Andrzej Zygadło spółka jawna z siedzibą we Wrocławiu:

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) **po uprawdopodobnieniu** stosowania przez przedsiębiorcę:

[1] praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na informowaniu w Regulaminie sklepu internetowego www.glany.pl , iż :

a. *Kupujący ma prawo zwrócić otrzymany towar bez podania przyczyn w terminie do 10-ciu dni od dnia odebrania przesyłki. Przekroczenie tego terminu odbiera Kupującemu prawo do odstąpienia od umowy.*
b. *Sklep www.glany.pl gwarantuje wyłącznie zwrot kwoty równiej cenie towaru. Koszty przesyłek pokrywa Kupujący* oraz *W przypadku zwrotu towaru wysłanego na koszt sklepu www.glany.pl (np. zamówienie powyżej 300 zł) od zwracanej kwoty odliczany jest koszt wysyłki do Kupującego,*

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.);

[2] praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu w Regulaminie sklepu internetowego www.glany.pl informacji, o treści:

✓ *Podstawą zwrotu jest paragon (dowód zakupu), który Kupujący odsyła wraz ze zwracanym towarem. Zniszczenie lub zgubienie dowodu zakupu odbiera Kupującemu prawo do odstąpienia od umowy,*

która może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości dokonywania zwrotu towarów na podstawie przepisów 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.), i które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206);

[3] praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

polegającej na stosowaniu we wzorcu umownym Regulamin sklepu internetowego www.glany.pl postanowienia, o treści:

- ✓ *Właściciel sklepu może dokonać zmian w niniejszym regulaminie. Zmiany takie obowiązują od chwili ich publikacji na stronie internetowej sklepu,*

uznanego za niedozwolone i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479[45] ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami), np. pod numerem 4634;

i przyjęciu zobowiązania przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów **nakłada się** na GRIP Sylwia Zygadło i Andrzej Zygadło spółka jawna z siedzibą we Wrocławiu obowiązek wykonania tego zobowiązania, **W TERMINIE 30 DNI OD DATY UPRAWOMOCNIENIA SIĘ NIENIEJSZEJ DECYZJI,** poprzez opracowanie i wprowadzenie do obrotu nowego wzorca umowy, w którym:

- ✓ postanowienia z ww. punktów: [1]b oraz [2] zostaną wykreślone,
- ✓ postanowienie z ww. punktu [1] a otrzyma brzmienie:
  Kupujący ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od dnia odebrania przesyłki, składając oświadczenia na piśmie, listowo lub mailowo. Zwrot wzajemnych świadczeń powinien nastąpić nie później, niż na 14 dni od dnia odstąpienia od umowy.
- ✓ postanowienie z ww. punktu [3] otrzyma brzmienie:
  Regulamin może ulec zmianie. O treści zmian regulaminu sklep www.glany .pl zamieści każdorazowo informację na stronie głównej sklepu nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmian. W/w informacja będzie widoczna na stronie głównej sklepu do momentu wprowadzenia zmian. Klientów, którzy zawarli umowę przed wejściem w życie w/w zmian, zmiany te nie obowiązują, chyba że uznają, że zmiany takie są dla nich korzystne.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami), stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy, działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nakłada się na przedsiębiorcę GRIP Sylwia Zygadło i Andrzej Zygadło spółka jawna z siedzibą we Wrocławiu obowiązek przedłożenia **W TERMINIE 60 DNI OD DATY UPRAWOMOCNIENCIA SIĘ NINIEJSZEJ DECYZJI** informacji/dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania, o którym mowa w **punkcie I** decyzji tj. przekazanie nowego wzorca umowy pn. Regulamin wraz ze wskazaniem daty wejścia w życie tego wzorca.

UZASADNIENIE

[1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej również Prezesem Urzędu), przeprowadził pod sygn. akt RGD. 405-20/13/MLM postępowanie wyjaśniające w sprawie ustalenia, czy działania przedsiębiorcy Grip Sylwia Zygadło i Andrzej Zygadło spółka jawna z siedzibą we Wrocławiu (zwana dalej GRIP lub Spółka) związane z oferowaniem konsumentom sprzedaży towarów na odległość, mogą stanowić naruszenie interesów konsumentów w tym przepisów ustawy z dnia 26 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50, poz. 331 ze zmianami) – [zwana dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów].

[2] W trakcie postępowania wyjaśniającego, o którym mowa w punkcie [1] Prezes Urzędu ustalił, iż niektóre działania przedsiębiorcy tj. te, które wymieniono w sentencji niniejszej decyzji, mogą pozostawać w sprzeczności z zakazami wynikającymi z art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

[3] Mając na uwadze dokonane ustalenia Prezes Urzędu wszczął przeciwko Spółce, postanowieniem nr 174 z dnia 1 lipca 2013 r., postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Do akt tego postępowania, postanowieniem nr 175 z dnia 1 lipca 2013 r. zostały zaliczone dowody, przekazane przez Spółkę, a zgromadzone w ramach ww. postępowania wyjaśniającego.

[4] Przedsiębiorca został zawiadomiony, pismem Prezesa Urzędu z dnia 1 lipca 2013 r., o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i postawienia mu zarzutów dotyczących:

I. Stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na informowaniu w Regulaminie sklepu internetowego www.glany.pl, iż :

c. *Kupujący ma prawo zwrócić otrzymany towar bez podania przyczyn w terminie do 10-ciu dni od dnia odebrania przesyłki. Przekroczenie tego terminu odbiera Kupującemu prawo do odstąpienia od umowy.*

d. *Sklep www.glany.pl gwarantuje wyłącznie zwrot kwoty równiej cenie towaru. Koszty przesyłek pokrywa Kupujący* oraz *W przypadku zwrotu towaru wysłanego na koszt sklepu www.glany.pl (np. zamówienie powyżej 300 zł) od zwracanej kwoty odliczany jest koszt wysyłki do Kupującego,*

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.);

II. Stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu w Regulaminie sklepu internetowego www.glany.pl informacji, o treści:

✓ *Podstawą zwrotu jest paragon (dowód zakupu), który Kupujący odsyła wraz ze zwracanym towarem. Zniszczenie lub zgubienie dowodu zakupu odbiera Kupującemu prawo do odstąpienia od umowy,*

która może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości dokonywania zwrotu towarów na podstawie przepisów 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.), i które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206);

III. Stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu w Regulaminie sklepu internetowego www.glany.pl postanowienia, o treści:

- ✓ *Właściciel sklepu może dokonać zmian w niniejszym regulaminie. Zmiany takie obowiązują od chwili ich publikacji na stronie internetowej sklepu,*

uznanego za niedozwolone i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479[45] ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami), np. pod numerem 4634.

[5] Odpowiadając na postawione zarzuty GRIP, pismem z dnia 16 oraz 25 lipca 2013 r. wniósł o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przedstawił zobowiązanie do zaniechania stosowania praktyk naruszających interesy konsumentów.

MAJĄC NA UWADZE ZEBRANY MATERIAŁ DOWODOWY, PREZES URZĘDU USTALIŁ I ZWAŻYŁ, CO NASTĘPUJE.

[6] Możliwość rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzależniona jest od uprzedniego stwierdzenia, czy zagrożony został w niej interes publicznoprawny. Prezes Urzędu jest bowiem uprawniony do realizacji zasadniczego celu powołanej ustawy, którym, zgodnie z art. 1 ust. 1, jest określanie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Istnienie interesu publicznego jest jednocześnie konieczną przesłanką zastosowania sankcji przewidzianych w przepisach ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pojęcie interesu publicznego należy jednak interpretować przez pryzmat aksjologii ustawodawstwa antymonopolowego. Sformułowanie „w interesie publicznym" oznacza, że ochrona podejmowana jest w interesie państwa, niezależnie od działań jednostek i niezależnie od ich interesów.

Zgodnie z dotychczasową linią orzecznictwa naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa dotknięty został „szerszy krąg uczestników rynku", a także, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska. Istnienie interesu publicznoprawnego należy oceniać przez pryzmat szerszego spojrzenia, uwzględniającego całość negatywnych skutków działań na określonym rynku. Użytego sformułowania: „dotknięcie skutkami działań", nie można jednak rozumieć w sposób wąski, jako tylko bezpośredniego pokrzywdzenia uczestników rynku. Trzeba tu oceniać całość negatywnych skutków działań przedsiębiorcy, kierując się ogólnymi celami prawa ochrony konkurencji i konsumentów (por. wyrok Sądu Najwyższego, III SK 40/07, z dnia 5 czerwca 2008 r.).

Rozpatrywana sprawa ma, w ocenie Prezesa Urzędu, charakter publicznoprawny, albowiem dotyczy ochrony interesu szerokiej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami przedsiębiorcy. Jednocześnie działania przedsiębiorcy, kwalifikowane jako sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami wywołują negatywne skutki na rynku.

[7] W postępowaniu, które kończy niniejsza decyzja, Spółce postawiono zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 1 oraz pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, z kolei ust. 2 tego artykułu stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1),
2) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2),
3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby działania przedsiębiorcy mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanymi wyżej przepisami art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niezbędne jest wykazanie, iż spełniają one łącznie następujące przesłanki:

- ujawniają się w obrocie konsumenckim, a więc dotyczą relacji przedsiębiorca-konsument,
- stanowią działanie bezprawne,
- naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

[8] GRIP jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym pod pojęciem tym rozumie się m.in. przedsiębiorcę w znaczeniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r. poz. 672). Artykuł 4 tej ustawy stanowi, iż:

1) przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą,
2) za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

Zgodnie z treścią art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

Spółka została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 23 maja 2002 r., pod numerem: 0000114273. Przedsiębiorca prowadzi sklep internetowy, pod adresem www.glany.pl i oferuje konsumentom możliwość zakupu towarów, na odległość.

Zgodnie z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i art. 22^1 Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

W przedmiotowej sprawie fakt zawierania przez GRIP - będącym przedsiębiorcą - z konsumentami transakcji kupna-sprzedaży nie budzi wątpliwości, co przesądza o tym, iż pierwszą z przesłanek art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać za spełnioną.

[9] Jako bezprawne należy kwalifikować takie zachowania danego przedsiębiorcy, które są sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szwaji, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000r., s. 117-118).

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu postawił przedsiębiorcy zarzut stosowania działań bezprawnych związanych z:

1. naruszeniem przepisów 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.),
2. stosowaniem nieuczciwych praktyk rynkowych,
3. stosowaniem we wzorcu umownym postanowienia uznanego za niedozwolone i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami) pod pozycją 4634, o treści:

- ✓ „Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu obowiązują od daty opublikowania ich na stronie www.poshydog.com" (wyrok SOKiK w sprawie XVII AmC 3281/12, z dnia 2013-02-01)

Uprawdopodobnienie stosowania praktyki związanej z naruszeniem przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, o której mowa w punkcie I [1] sentencji decyzji.

[10] Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy.

[11] W przedmiotowej sprawie Spółce został postawiony zarzut stosowania praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na informowaniu w Regulaminie sklepu internetowego www.glany.pl, iż :

e. *Kupujący ma prawo zwrócić otrzymany towar bez podania przyczyn w terminie do 10-ciu dni od dnia odebrania przesyłki. Przekroczenie tego terminu odbiera Kupującemu prawo do odstąpienia od umowy,*
f. *Sklep www.glany.pl gwarantuje wyłącznie zwrot kwoty równiej cenie towaru. Koszty przesyłek pokrywa Kupujący* oraz *W przypadku zwrotu towaru wysłanego na koszt sklepu www.glany.pl (np. zamówienie powyżej 300 zł) od zwracanej kwoty odliczany jest koszt wysyłki do Kupującego,*

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.).

Zgodnie z treścią art. 7 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez

produkt niebezpieczny, konsument, który zawarł umowę na odległość może od niej odstąpić, bez podania przyczyny, w ciągu 10 dni, od dnia wydania rzeczy. W razie odstąpienia od umowy to co strony świadczyły ulega zwrotowi, w stanie niezmienionym, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni. Nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne).

Tymczasem przedsiębiorca, stosując przywołane postanowienia umowne, zawarte w regulaminie sklepu, ograniczył konsumentom, bezprawnie, możliwość zwrotu towaru, skracając termin na dokonanie tej czynności z 14 do 10 dni. Dodatkowo, termin ten liczony jest nie od daty złożenia odstąpienia od umowy, ale od daty odebrania przesyłki.

Oceniając działanie Spółki pod kątem naruszenia zasady określonej w powyżej powołanym przepisie wskazać również należy, na wyrok Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej „ETS"), z dnia 15 kwietnia 2010 r. ETS orzekł, iż koszty wysyłki towaru nie powinny obciążać konsumenta, który odstępuje od umowy zawartej z przedsiębiorcą na odległość. 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 włącznie". 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[1].

Mając na uwadze powyższe, uznać należy, że Spółka, informując swoich kontrahentów/konsumentów, iż w przypadku zwrotu towaru, zobowiązani są

[1] por. decyzja Prezesa urzedu nr RWR. 15/2011 z dn. 17.07.2011.

oni do pokrycia wszelkich kosztów związanych z dostawą, jak również, że otrzymają kwotę równą wartości zakupionych przedmiotów po potrąceniu kosztów wysyłki, narusza zasadę zawartą w art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zatem takie działanie uznać należy za bezprawne.
Jak wynika z ww. przepisów ustawy rezygnacja z zakupionego w sklepie internetowym towaru w ustawowym terminie 10 dni nie upoważnia Spółki do pobierania jakichkolwiek opłat z tego tytułu, ani też do zatrzymania sobie części należności uiszczonej przez konsumenta, w wysokości odpowiadającej sumie kosztów wysyłki. Potrącanie opłat za dostawy towaru jest działaniem bezprawnym, godzącym w ekonomiczny interes konsumenta, a przekazanie konsumentom nieprawdziwej informacji w tym zakresie prowadzi do zachwiania równowagi pomiędzy sprzedającym a kupującym, na którego przedsiębiorca przenosi cały ciężar kosztów związanych z transportem zakupionych towarów.

Mając na uwadze okoliczności faktyczne sprawy Prezes Urzędu uznał, iż zostało uprawdopodobnione, że działania przedsiębiorcy, jako niezgodnie z przepisem art. 7 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, są bezpodstawne i bezprawne.

Dodatkowo Prezes Urzędu wskazuje, że postanowienia, które w analogiczny sposób, jak te stosowane przez Spółkę, zobowiązują wyłącznie konsumenta do ponoszenia wszelkich kosztów zwianych z realizacją zamówienia/umowy zostały uznane za niedozwolone i umieszczone w rejestrze postanowień wzorców umowy, o którym mowa w art. 479^{45} k.p.c. np. pod numerami: 4607, 4593, oraz 4410.

Uprawdopodobnienie praktyki związanej ze stosowaniem nieuczciwych praktyk rynkowych, o której mowa w punkcie I [2] sentencji decyzji.

[12] Art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji.

[13] Zgodnie z treścią art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym *Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.*

[14] Pojęcie dobrych obyczajów nie zostało w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.[2] Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje

[2] np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaja w: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5;

to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W wyroku z dnia 16 stycznia 2013 r., w sprawie o sygn. akt XVII AmC 5406/11, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, definiując pojecie dobrych obyczajów wskazał, że *poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tymi praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywania w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.*

Natomiast w wyroku z dnia 23 lutego 2006 r. sygn. akt XVII Ama 118/04 Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności.

[15] Zgodnie z art. 2 ust. 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu lub zapłaci za produkt, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania, czyli nieuczciwa praktyka rynkowa może dotyczyć decyzji zarówno, co do potencjalnej możliwości zawarcia umowy, jak i umowy rzeczywiście zawieranej.

Należy jednak podkreślić, że praktyka określona w art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym odnosi się do decyzji podejmowanych przez przeciętnego konsumenta, za którego uznaje się konsumenta dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego. Oceny tej należy dokonać z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególne podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak: wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa (art. 2 ust. 2 tej ustawy). Definicja przeciętnego konsumenta precyzuje więc pewien zespół cech mentalnych konsumenta, jego przeciętność, polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od takiego konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jest to wiedza kompletna i profesjonalna i że konsument – mimo tej ogólnej orientacji w rzeczywistości – ma prawo pewnych rzeczy nie wiedzieć.

Dlatego też to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rzetelnego poinformowania swoich klientów/konsumentów o ich prawach i obowiązkach wynikających i dotyczących nawiązanego stosunku prawnego.
W przedmiotowej sprawie przyjąć należy, że oferta handlowa przedsiębiorcy, kierowana jest do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą, czyli konsumentów przeciętnych, którzy zainteresowani są wyłącznie nabyciem określonych towarów, oferowanych przez GRIP, w sklepie internetowym.

[16] Zgodnie z treścią art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym praktykę rynkową uznaje się za działania wprowadzające w błąd, jeżeli działania te związane są z rozpowszechnianiem nieprawdziwych informacji, a pod ich wpływem przeciętny konsument mógł podjąć decyzję, której inaczej by nie podjął.

[17] Postawiony przedsiębiorcy zarzut dotyczy zamieszczenia w Regulaminie sklepu internetowego www.glany.pl informacji, o treści:

- ✓ *Podstawą zwrotu jest paragon (dowód zakupu), który Kupujący odsyła wraz ze zwracanym towarem. Zniszczenie lub zgubienie dowodu zakupu odbiera Kupującemu prawo do odstąpienia od umowy,*

która może wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im uprawnień w zakresie możliwości dokonywania zwrotu towarów na podstawie przepisów 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.), i które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 w związku z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).
Przedsiębiorca prowadząc działalność gospodarczą, polegającą na sprzedaży rzeczy konsumentom, na odległość, ma obowiązek respektować przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Tymczasem żaden z przepisów tej ustawy nie wskazuje, iż zwrot towaru możliwy jest tylko na podstawie dowodu zakupu, jakim jest paragon. Wprawdzie to na konsumencie ciąży obowiązek wykazania, że zakupu dokonał u tego sprzedawcy, od którego dochodzi określonych roszczeń, tym niemniej konsument może wykazywać, iż dokonał transakcji zakupu za pomocą innych dostępnych środków dowodowych: zeznania świadków, wyciąg z rachunku bankowego[3].

Zdaniem Prezesa Urzędu naruszenie dobrych obyczajów zostało dokonane przez przedsiębiorcę poprzez podawanie nieprawdziwych informacji jakoby jedyną podstawę zwrotu zakupionego towaru stanowił paragon, dokonując jednocześnie zaniechania ujawnienia i akceptacji innych środków dowodowych, na które może się powołać i które może posiadać i przedstawić konsument. Przedsiębiorca jako profesjonalista w obrocie musi formułować przekaz dla konsumenta w sposób nie tylko jednoznaczny i czytelny, ale

[3] wyrok SOKiK z dnia 12 października 2005 r., sygn. akt XVII Amc 65/04.

również informacje te muszą być prawdziwe. Tymczasem, jak zaznaczono również wyżej, nie tylko przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, ale także i inne przepisy obowiązującego prawa nie stanowią, iż podstawą dokonania zwrotu, czy nawet reklamacji jest wyłącznie paragon, który konsument otrzymuje od przedsiębiorcy. Jeżeli takiego uregulowania nie ma, to odpowiednio każda tego typu informacja, dopuszczająca jeden, określony, dowód zakupu, może być potraktowana jako próba ograniczenia uprawnień konsumenta. Jednocześnie, działania takie niewątpliwie mogły zniekształcić zachowania rynkowe konsumenta i spowodować podjecie przez niego decyzji, której by nie podjął, gdyby udzielone przez przedsiębiorcę informacje, nie wprowadziły go w błąd. Każdy z klientów Spółki mógł zaniechać skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy i zwrotu towaru, po utracie paragonu, nawet jeśli posiadał inny środek dowodowy w tym przedmiocie.

Zadaniem Prezesa Urzędu okoliczności faktyczne sprawy uprawdopodobniają zarzut stosowania przez GRIP nieuczciwych praktyk rynkowych.

Uprawdopodobnienie stosowania we wzorcu umownym niedozwolonego postanowienia, o której mowa w punkcie I [3] sentencji decyzji.

[18] Zgodnie z treścią art. 24 ust. 2 pkt 1 przez praktykę naruszając zbiorowe interesy konsumentów rozumie się stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami).

[19] Bezprawność działania przedsiębiorcy, w tym zakresie dotyczy tożsamości postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w przepisach k.p.c. i postanowienia będącego przedmiotem niniejszego postępowania, stosowanego w obrocie z konsumentami przez GRIP.

Zakaz stosowania postanowień niedozwolonych nie ogranicza się bowiem jedynie do przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień za niedozwolone, lecz rozciąga się również na wszystkich innych przedsiębiorców posługujących się postanowieniami identycznymi, tożsamymi, bowiem art. 479^{43} Kodeksu postępowania cywilnego prawomocność przedmiotowego wyroku rozszerza – od chwili wpisania wzorca umowy do ww. rejestru – na osoby trzecie.

Wpis określonego postanowienia do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie określonej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006r., sygnatura akt III SZP 3/06, stwierdził, iż „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów SOKiK i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479^{45} § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów […]". Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wskazał m.in., iż „[…] praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.ik. [art. 24 obecnie

obowiązującej u.o.k.ik] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru […].

Wobec tego, że z powołanego wywodu Sądu Najwyższego wynika wprost, iż nie jest konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej, za niedozwolone mogą zostać uznane również postanowienia wzorców umów mieszczące się w hipotezie postanowienia wpisanego do rejestru. Stosowanie postanowienia o treści zbliżonej tak samo może bowiem godzić w interesy konsumentów, jak stosowanie postanowienia identycznego z tym, które zostało wpisane do rejestru.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie wzorca umowy: Regulamin sklepu internetowego www.glany.pl, stosowanego w obrocie z konsumentami przez GRIP, o treści

- ✓ *Właściciel sklepu może dokonać zmian w niniejszym regulaminie. Zmiany takie obowiązują od chwili ich publikacji na stronie internetowej sklepu,*

można uznać za tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień niedozwolonych, o którym mowa w art. 479[45] ustawy Kodeks postępowania cywilnego, pod numerem 4634, o treści: *Sklep zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu obowiązują od daty opublikowania ich na stronie www.poshydog.com*" (wyrok SOKiK w sprawie XVII AmC 3281/12, z dnia 2013-02-01).

Oba porównywane postanowienia przewidują bowiem uprawnienie przedsiębiorcy, do dokonania zmiany warunków zawartego kontraktu, w trakcie jego wykonywania. Tymczasem przystępując do umowy, konsument oczekuje, że zostanie ona zrealizowana zgodnie z zaakceptowanymi przez niego warunkami.

Co do zasady, Prezes Urzędu nie kwestionuje prawa przedsiębiorcy do modyfikacji warunków umowy, jednak kontrakty zawarte przed zmianą winny być realizowane na zasadach obowiązujących w momencie zawarcia umowy, chyba że dokonana zmiana gwarantuje konsumentom korzystniejsze warunki umowne.

W tych okolicznościach postawiony zarzut należy uznać za uprawdopodobniony.

[20] Za wypełnioną należy uznać także trzecią przesłankę, bowiem naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wtedy, gdy działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, to jest w sytuacji, gdy skierowane jest nie tylko do indywidualnych konsumentów, lecz szerszego, nieograniczonego liczbowo kręgu osób, do których dotarła i dotrzeć może oferta przedsiębiorcy. W rozpatrywanej sprawie wymieniony warunek jest spełniony, bowiem oferta sprzedaży towarów przedstawiona przez GRIP adresowana była i jest nie do ściśle określonego, konkretnego konsumenta, lecz do z góry nieokreślonej, niemożliwej do zidentyfikowania liczby konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna.

[21] Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom Prezes Urzędu może, w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

W toku przeprowadzonego postępowania Spółka przedstawiła zobowiązanie do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom interesów konsumentów, tj.:

Przedsiębiorca postanowił o wykreśleniu z regulaminu sklepu internetowego postanowień, o treści:

g. *Sklep www.glany.pl gwarantuje wyłącznie zwrot kwoty równiej cenie towaru. Koszty przesyłek pokrywa Kupujący* oraz *W przypadku zwrotu towaru wysłanego na koszt sklepu www.glany.pl (np. zamówienie powyżej 300 zł) od zwracanej kwoty odliczany jest koszt wysyłki do Kupującego,*

h. *Podstawą zwrotu jest paragon (dowód zakupu), który Kupujący odsyła wraz ze zwracanym towarem. Zniszczenie lub zgubienie dowodu zakupu odbiera Kupującemu prawo do odstąpienia od umowy.*

Natomiast postanowienie o treści:

i. *Kupujący ma prawo zwrócić otrzymany towar bez podania przyczyn w terminie do 10-ciu dni od dnia odebrania przesyłki. Przekroczenie tego terminu odbiera Kupującemu prawo do odstąpienia od umowy.*

w nowym wzorcu umownym otrzyma brzmienie:

Kupujący ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od dnia odebrania przesyłki, składając oświadczenia na piśmie, listowo lub mailowo. Zwrot wzajemnych świadczeń powinien nastąpić nie później, niż na 14 dni od dnia odstąpienia od umowy.

Postanowienie o treści:

✓ *Właściciel sklepu może dokonać zmian w niniejszym regulaminie. Zmiany takie obowiązują od chwili ich publikacji na stronie internetowej sklepu.*

w nowym wzorcu umownym otrzyma brzmienie:

Regulamin może ulec zmianie. O treści zmian regulaminu sklep www.glany .pl zamieści każdorazowo informację na stronie głównej sklepu nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmian. W/w informacja będzie widoczna na stronie głównej sklepu do momentu wprowadzenia zmian. Klientów, którzy zawarli umowę przed wejściem w życie w/w zmian, zmiany te nie obowiązują, chyba że uznają, że zmiany takie są dla nich korzystne.

Przedsiębiorca zobowiązał się również do dokonania zmian w regulaminie sklepu w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu, akceptującej przedstawione zmiany wzorca umowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu działania objęte złożonym przez Spółkę zobowiązaniem zmierzają do zapobieżenia zarzucanemu jej naruszeniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zmiana stosowanych wzorców umów w zaproponowany przez Spółkę sposób doprowadzi bowiem do wyeliminowania

zakwestionowanych warunków sprzedaży towarów, na odległość. Również określony przez przedsiębiorcę termin na wykonanie podjętego zobowiązania uznać należy, za wystarczający na wywiązanie się z podjętego zobowiązania.
W tej sytuacji Prezes Urzędu postanowił jak w **punkcie I** sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o jakiej mowa w ust. 1, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.
Spółka zobowiązana została do złożenia, w terminie 60 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanemu Spółce naruszeniu, poprzez przekazanie nowego wzorca umowy pn. Regulamin oraz ze wskazaniem daty wejścia w życie tego wzorca.

W związku z tym orzeczono jak w **punkcie II** sentencji niniejszej decyzji.

POUCZENIA:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479^{28} § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 ze zmianami), 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 - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Roman Jarząbek
Dyrektor Delegatury UOKiK w Gdańsku