



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**Delegatura w Lublinie**  
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10  
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,  
743-77-30, Fax (0-81) 532-08-26  
E-mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)

Lublin, dnia 24 grudnia 2012r.

RLU – 61 – 26/12/RD  
za p.o.

**Decyzja RLU Nr 35/ 2012**

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz § 5 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko przedsiębiorcy: Morele.net Sp. z o.o.” z siedzibą w Krakowie,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, bezprawne działanie przedsiębiorcy Morele.net Sp. z o.o.” z siedzibą Krakowie polegające na stosowaniu we wzorcu umownym zamieszczonym na stronie internetowej sklepu: [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/1/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/1/) - Regulaminie odbioru towaru w netPunkcie postanowienia o treści: „*Możliwość zwrotu towaru w ciągu 10 dni od daty zakupu przysługuje wyłącznie osobom fizycznym, które dokonały zakupu za pośrednictwem kuriera lub poczty*” co stanowi naruszenie art. 7 ust. 1 i 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.) **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14.10.2012r.**

**II.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, bezprawne działanie przedsiębiorcy Morele.net Sp. z o.o.” z siedzibą Krakowie polegające na stosowaniu we wzorcu umownym zamieszczonym na stronie internetowej sklepu: [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/1/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/1/) - Regulaminie odbioru towaru w netPunkcie – Zwrot zakupionego towaru w ciągu 10 dni - postanowienia o treści: „*towar musi zawierać oryginalne opakowanie w idealnym stanie (nie mogą być naniesione żadne napisy klienta)*” co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 5 ust. 1 i ust.

3 pkt 4 w związku z art. 4 ust 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym ( Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206) i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 14.10.2012r.**

**III.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na przedsiębiorcę **Morele.net Sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, **karę pieniężną** płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, z tytułów określonych w:

- 1) punkcie I sentencji niniejszej decyzji, karę w wysokości 60 926 zł (słownie: sześćdziesiąt tysięcy dziewięćset dwadzieścia sześć złotych)
- 2) punkcie II sentencji niniejszej decyzji, karę w wysokości 60 926 zł (słownie: sześćdziesiąt tysięcy dziewięćset dwadzieścia sześć złotych).

### **Uzasadnienie**

Do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: *Prezes Urzędu lub*) wpłynęło zawiadomienie od jednego z konsumentów z m. Warszawy o podejrzeniu stosowania przez przedsiębiorcę Morele.net Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (dalej: Przedsiębiorca, Spółka, lub Morele) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, postanowieniem Nr 93/12 Prezes Urzędu, wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, w zakresie prowadzenia przez Morele sprzedaży sprzętu komputerowego oraz elektroniki użytkowej na odległość za pośrednictwem swojego sklepu internetowego.

W toku w/w postępowania wyjaśniającego dokonano analizy wzorców umownych zamieszczonym na stronie internetowej sklepu: [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/1/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/1/) - Regulamin odbioru towaru w NetPunkcie (zwrot zakupionego towaru w ciągu 10 dni),  
- Regulamin sklepu Morele.net

Analiza wzorców umownych wykazała, że w ich treści mogą znajdować się postanowienia umowne, których stosowanie może prowadzić do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowieniem nr 151/12 wszczął z urzędu postępowanie administracyjne w związku z podejrzeniem stosowania przez Morele bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które mogły stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu zakwestionował następujące postanowienia wzorca umownego:

1. **Postanowienie** zawarte w Regulaminie odbioru towaru w netPunkcie zamieszczonym na stronie internetowej sklepu [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/1/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/1/) o treści: „*Możliwość zwrotu towaru w ciągu 10 dni od daty zakupu przysługuje wyłącznie osobom fizycznym, które dokonały zakupu za pośrednictwem kuriera lub poczty*”.

W ocenie Prezesa Urzędu powyższe postanowienie narusza art. 7 ust. 1 i 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. **Postanowienie** zawarte w Regulaminie odbioru towaru w netPunkcie - Zwrot zakupionego towaru w ciągu 10 dni - zamieszczonym na stronie internetowej sklepu [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/1/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/1/) o treści: „*towar musi zawierać oryginalne opakowanie w idealnym stanie (nie mogą być naniesione żadne napisy klienta)*”.

W ocenie Prezesa Urzędu powyższe postanowienie stanowi praktykę, określoną w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym ( Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka pismem z dnia 31.08.2012 r. poinformowała, iż możliwość odstąpienia od umowy zawartej na odległość przysługuje każdemu klientowi spółki wg prawa, w przypadku zarezerwowania towaru (który jest odkładany z półki we wskazanym salonie) w net - Punkcie, zakup odbywa się w ramach sklepu stacjonarnego, klient ma możliwość weryfikacji zarezerwowanego towaru na miejscu, dokument zakupu towaru jest drukowany w momencie wydania sprzętu. Spółka poinformowała, że jeżeli taka forma jest postrzegana jako niedozwolona, jest w stanie dostosować się i skorygować obowiązujące zapisy w Regulaminie na zgodne z prawem. Spółka podnosi również, że zwroty towarów zgłoszone przez ich klientów w ich sklepie są rozpatrywane w 99% pozytywnie (odstępstwem od normy są produkty, które noszą znaczne ślady użytkowania – zniszczenia). W piśmie z dn. 15.12.2012 r. Spółka poinformowała, że zmieniła regulamin odbioru towaru w netPunkcie - Zwrot zakupionego towaru w ciągu 10 dni zamieszczonego na stronie internetowej z dniem 14.10.2012 r. w sposób w ten sposób, że zamiast zakwestionowanych postanowień jest zdanie o treści:

„*Możliwość zwrotu towaru w ciągu 10 dni od daty zakupu przysługuje na zasadach opisanych w regulaminie (sklepu Morele.net) punkty 14, 15, 16 oraz 17*”

gdzie pkt 14 o treści:

„*Klient dokonujący zakupu jako konsument (tj. jako osoba fizyczna, która nabywa towar w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą), który zawarł umowę na odległość za pośrednictwem sklepu Morele net., niezależnie od formy dostawy lub odbioru towaru, może od tej umowy odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia wydania towaru stanowiącego przedmiot tej umowy. ...*”

Pkt 15 o treści:

„*W razie skutecznego odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Zwrot towaru powinien nastąpić niezwłocznie, wraz z wysłaniem oświadczenia o odstąpieniu albo oddzielnie – nie później jednak niż w terminie czternastu dni od dnia wysłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zwracany towar powinien znajdować się w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Konsument powinien zwrócić towar w takim składzie ilościowym i jakościowym, z zastrzeżeniem zdania poprzedniego, jaki otrzymał. W szczególności powinien dołączyć wszelkie otrzymane wraz z towarem części, akcesoria, instrukcje, warunki użytkowania, itp. dokumenty (nie dotyczy dowodu zakupu) a także oryginalne opakowanie również wtedy, gdy zostało usunięte w ramach wykonywania zwykłego zarządu rzeczą sprzedaną. Zwracany towar należy bezpiecznie zapakować i dostarczyć do firmy Morele.net na adres głównego serwisu. Adres znajduje się w linku.*”

Pkt 16 o treści:

„*Zwrot uiszczony przez klienta cen towaru zostanie dokonany w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.*”

Pkt 17 o treści:

„ Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadkach;

- a) dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania,
- b) świadczeń o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą,
- c) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu.

Prezes Urzędu postanowieniem nr 152/12, na podstawie art. 123 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu administracyjnym, materiały zgromadzone przez Prezesa Urzędu w trakcie postępowania wyjaśniającego w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło, poprzez działania przedsiębiorcy Morele.net Sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie, naruszenie przepisów wyżej wymienionej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (sygn. RLU 405-7/12/RD).

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

W trakcie postępowania, Prezes Urzędu ustalił, że Morele jest przedsiębiorcą zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Krakowa – Śródmieście, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000390511.

Przedmiotem faktycznie prowadzonej działalności Przedsiębiorcy jest m.in. sprzedaż sprzętu komputerowego i elektroniki użytkowej przez Internet na terenie całej Polski. Według Regulaminu sklepu Morele.net Spółka prowadzi sprzedaż towarów z zakresu sprzętu komputerowego i elektroniki użytkowej poprzez sklep internetowy pod adresem <http://www.morele.net> oraz w salonach sprzedaży netPunktach. Z chwilą zamówienia towaru klient określa sposób jego dostawy. Towar może zostać dostarczony klientowi za pomocą firmy kurierskiej, poczty lub osobiście odebrany salonie sprzedaży (netPunkcie). W Regulaminie odbioru towaru w netPunkcie zamieszczonym na stronie internetowej sklepu [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/1/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/1/) zawarte są kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia o treści: *Możliwość zwrotu towaru w ciągu 10 dni od daty zakupu przysługuje wyłącznie osobom fizycznym, które dokonały zakupu za pośrednictwem kuriera lub poczty*” oraz postanowienie o treści: *„ towar musi zawierać oryginalne opakowanie w idealnym stanie (nie mogą być naniesione żadne napisy klienta) ”*.

Przedsiębiorca złożył oświadczenie o zaniechaniu stosowania kwestionowanych postanowień zawartych w Regulaminie odbioru towaru w netPunkcie poprzez zmianę ich treści, z dniem 14.10.2012 r., w ten sposób, że zamiast zakwestionowanych postanowień jest zdanie o treści:

„ Możliwość zwrotu towaru w ciągu 10 dni od daty zakupu przysługuje na zasadach opisanych w regulaminie punkty 14, 15, 16 oraz 17” .

1. Zdaniem Prezesa UOKiK to, że kwestionowane postanowienie wymienione w pkt I sentencji zostało zastąpione przez wskazany wyżej pkt 14 regulaminu sklepu Morele.net, (który mówi, że klient dokonujący zakupu jako konsument (tj. jako osoba fizyczna, która nabywa towar w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą), który zawarł umowę na odległość za pośrednictwem sklepu Morele net., niezależnie od formy dostawy lub odbioru towaru, może od tej umowy odstąpić bez podania przyczyn), uzasadnia stwierdzenie o zaniechaniu przez Przedsiębiorcę stosowania praktyki opisanej w tym punkcie.

2. Zdaniem Prezesa UOKiK kwestionowane postanowienie wymienione w pkt II sentencji zostało zastąpione przez wskazany wyżej pkt 15 regulaminu sklepu Morele.net, (który mówi, że zwracany towar powinien znajdować się w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Konsument powinien zwrócić towar w takim składzie ilościowym i jakościowym, z zastrzeżeniem zdania poprzedniego, jaki otrzymał. W szczególności powinien dołączyć wszelkie otrzymane wraz z towarem części, akcesoria, instrukcje, warunki użytkowania, itp. dokumenty (nie dotyczy dowodu zakupu) a także oryginalne opakowanie również wtedy, gdy zostało usunięte w ramach wykonywania zwykłego zarządu rzeczą sprzedaną), uzasadnia stwierdzenie o zaniechaniu przez Przedsiębiorcę stosowania praktyki opisanej w tym punkcie.

Opisana praktyka miała miejsce od dnia 29.07.2011 r. (od tego dnia obowiązywał w/w Regulamin odbioru towaru w netPukcie) do dnia 14.10.2012 r. (data zmiany regulaminu) czyli ponad rok.

Na podstawie deklaracji podatkowej (CIT-8) Prezes Urzędu ustalił przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2011r.

### **Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Do naruszenia interesu publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, mogą dotknąć wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli stać się klientami Przedsiębiorcy. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie wyżej opisana zasada ma miejsce, istnieje możliwość poddania zachowania Przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania przez niego praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przepis art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> k.c. w zw. z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie [...]). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. z przepisami określonych aktów prawnych oraz z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;

- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

**Ad. A)**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1905 ze zm.).

Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Morele.net Sp. z o.o.” z siedzibą w Krakowie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą m.in. na sprzedaży towarów za pomocą swojego sklepu internetowego. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. 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.

**Ad. B)**

Bezprawność, do której odwołuje się ustawodawca, tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z prawem. Stanowisko takie znajduje też oparcie w uzasadnieniu rządowego projektu ustawy nowelizacyjnej z dnia 5 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 129, poz. 1102), która wprowadziła do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z którym „same przepisy art. 23a – 23d ustawy nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.” Pogląd ten mimo, iż odnosi się do poprzednio obowiązujących przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dnia 15 grudnia 2000 r., pozostaje nadal aktualny. Pojęcie „porządek prawny” obejmuje zatem nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych, jako zasady współżycia społecznego. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Przy jej ocenie rozważyć należy każdorazowo kwestię, czy czyn sprawcy był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego - jako reguły postępowania wyznaczone przez nakazy i zakazy wynikające z norm prawa pozytywnego (w szczególności prawa cywilnego, karnego, administracyjnego, pracy, finansowego, ustaw i aktów prawnych regulujących poszczególne dziedziny gospodarki, itp.) oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego, czyli tzw. dobre obyczaje (por.: G. Bieniek, Komentarz do Kodeksu cywilnego. Księga III. Zobowiązania. Tom I, Warszawa 2006, także Lex Polonica). O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego (uzasadnienie do I PKN 267/2001 wyrok Sądu Najwyższego – Izba Administracyjna – Lex Polonica). Sąd Najwyższy wskazał również, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy, wykonywanie prawa podmiotowego, zgoda pokrzywdzonego lub działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

W art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zamieszczono przykładowe wyliczenia praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten wymienia między innymi stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Zachowanie należy ocenić jako bezprawne, gdy przedsiębiorcy podejmują działania sprzeczne z ustawą lub nie wykonują obowiązków, które na nich ciąży.

#### **Ad. C)**

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, rozumianej jako nieokreślonej i nieograniczonej grupy podmiotów, których nie da się zidentyfikować. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów* (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01).

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów tzn. aktualnych i przyszłych klientów Morele.net Sp. z o.o., która działa jako sklep internetowy i swoją ofertę sprzedaży kieruje do znacznej, nieokreślonej liczby konsumentów. Potencjalnie wszyscy odbiorcy oferty Przedsiębiorcy (nieograniczona grupa konsumentów) zostali lub mogą zostać dotknięci przedmiotowymi naruszeniami.

#### **Ad pkt I sentencji niniejszej decyzji:**

W zakresie punktu I sentencji decyzji oceniana praktyka Przedsiębiorcy dotyczyła stosowania we wzorcu umownym pod nazwą Regulamin odbioru towaru w netPunkcie postanowienia o treści: „*Możliwość zwrotu towaru w ciągu 10 dni od daty zakupu przysługuje wyłącznie osobom fizycznym, które dokonały zakupu za pośrednictwem kuriera lub poczty*” stanowiącego bezprawne działanie Przedsiębiorcy naruszające art. 7 ust. 1 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.).

W świetle art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Praktyka opisana w punkcie I sentencji niniejszej decyzji dotyczy bezprawnego działania poprzez zamieszczenie we wzorcu umowy pod nazwą Regulamin odbioru towaru w netPunkcie postanowienia sprzecznego z ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny

W odniesieniu do przedmiotowej sprawy, aby ocenić czy praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę narusza prawo, dobre obyczaje związane z możliwością odstąpienia konsumenta od umowy zawartej przez internet należy wykazać, jakie postępowanie sprzedawcy można uznać za prawidłowe i uzasadnione. Oceny tej, należy dokonać w oparciu o utrwalone, wskazane wyżej dobre obyczaje kupieckie przy uwzględnieniu obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, a w szczególności ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r., nr 22, poz. 271 ze zm.), która w rozdziale 2 o umowach zawieranych na odległość w pkt 7 ust. 1 i 3 stanowi, że: „*konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni, ...*” (ust. 1) oraz „*w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą a konsument jest zwolniony ze wszystkich zobowiązań*” (ust. 3).

Jak wynika z zakwestionowanego postanowienia o treści; „*Możliwość zwrotu towaru w ciągu 10 dni od daty zakupu przysługuje wyłącznie osobom fizycznym, które dokonały zakupu za pośrednictwem kuriera lub poczty*” Przedsiębiorca bezprawnie wprowadził w błąd konsumentów poprzez ograniczenie prawa konsumentów do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Przedsiębiorca zawęził krąg osób, którym przysługuje zwrot towaru w ciągu 10 dni tylko do osób fizycznych, które dokonały na odległość zakup zrealizowały poprzez osobisty odbiór w netPunkcie. W takim przypadku konsument był pozbawiony prawa do zwrotu towaru zakupionego na odległość mimo, że np. wcześniej zapłacił za dany towar. Ograniczeń takich nie mają konsumenci, którzy wybrali formę dostawy towaru przez kuriera lub pocztę. Co istotne takich ograniczeń nie ma w ogólnym Regulaminie sklepu Morele.net pod adresem internetowym [http://www.morele.net/pokaz\\_pomoc/17/](http://www.morele.net/pokaz_pomoc/17/), gdzie pkt 14 stanowi, że: „*Klient dokonujący zakupu jako konsument (tj. jako osoba fizyczna, która nabywa towar w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą), który zawarł umowę na odległość za pośrednictwem sklepu Morele net., może od tej umowy odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od dnia wydania towaru stanowiącego przedmiot tej umowy. ...*” .

Należy podkreślić, iż zgodnie z przepisami cyt. ustawy sprzedawca nie ma możliwości, jednostronnego ograniczenia dokonanego przez konsumenta wyboru sposobu zwrotu towaru w ramach realizacji instytucji *restitutio ad integrum* czyli zwrotu wzajemnych świadczeń obu stron umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, postępowanie Przedsiębiorcy związane z ograniczeniem prawa zwrotu świadczenia wzajemnego w ramach realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy poprzez wskazanie, że jest on możliwy wyłącznie dla konsumenta, który zrealizował zakup za pośrednictwem kuriera lub poczty, w istotny sposób odbiega także od przyjętej w tym zakresie praktyki. Tym samym, naruszone zostały, odzwierciedlone w tej praktyce, dobre obyczaje kupieckie, które wykształciły się w trakcie obowiązywania przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt

niebezpieczny. Zdaniem Prezesa Urzędu, brak jest równocześnie racjonalnych przesłanek, z powodu których Przedsiębiorca mógłby odmówić konsumentowi zwrotu zakupionego towaru tylko dlatego, że nie został on dostarczony za pośrednictwem poczty czy kuriera.

Nie ulega wątpliwości, że działanie Przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Przedmiotowa praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów, gdyż działania Przedsiębiorcy mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta.

Zarzucona i udowodniona w niniejszej decyzji praktyka Spółki została przez tego przedsiębiorcę zaniechana, bowiem Spółka wprowadziła poprawiony Regulamin odbioru towaru w netPunkcie, w którym zakwestionowane postanowienia zostały zmienione na zgodne z wymogami prawa .

W związku z tym, iż Przedsiębiorca złożył informację o zmianie treści zakwestionowanego Regulaminu odbioru towaru w netPukcie, uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez stwierdzenie zaniechania jej stosowania z dniem 14.10.2012 r.

**Wobec powyższego orzeka się jak w pkt I sentencji.**

**Ad pkt II sentencji niniejszej decyzji:**

W zakresie punktu I 2. sentencji decyzji oceniana praktyka Przedsiębiorcy dotyczyła stosowania we wzorcu umownym pod nazwą Regulamin odbioru towaru w netPunkcie postanowienia o treści: „ *towar musi zawierać oryginalne opakowanie w idealnym stanie (nie mogą być naniesione żadne napisy klienta)*” stanowiącą nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym ( Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206).

W świetle art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy mające postać nieuczciwej praktyki rynkowej.

Zgodnie z art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (zwaną dalej ustawą o p.n.p.r.), stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 przedmiotowej ustawy wskazując, iż za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Ustawa o p.n.p.r dokonuje podziału nieuczciwych praktyk rynkowych na nieuczciwe praktyki rynkowe zakazane w każdych okolicznościach oraz praktyki rynkowe zakazane po spełnieniu przesłanek wskazanych w art. 4 ust. 1 tej ustawy, tj. klauzuli generalnej. Przepis art. 4 ust. 1 ustawy o p.n.p.r. stanowi, iż praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Pod pojęciem „sprzeczności z dobrymi obyczajami” na gruncie przedmiotowej ustawy należy rozumieć swego rodzaju klauzulę rzetelności, oznaczającą zakaz takiego zachowania przedsiębiorcy, które mogłoby prowadzić do zakłócenia zachowania konsumenta na rynku poprzez brak jego rzetelnego informowania. Chodzi tu przede wszystkim o staranność i uczciwość zawodową oraz dobrą wiarę. W wyroku z dnia 23 lutego 2006r., sygn. akt XVII Ama 118/04, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, iż *w stosunkach z konsumentami istota dobrego obyczaju sprowadza się do właściwego informowania o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnego traktowania partnerów umowy. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami Sąd uznał działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności.*

Podkreślić przy tym należy, iż ustawa o p.n.p.r. posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Przedsiębiorcy powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 omawianej ustawy, za przeciętnego konsumenta uważa się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów. Taki konsument posiada określony zasób informacji o otaczającej go rzeczywistości i potrafi go wykorzystać dokonując analizy przekazów rynkowych. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument – mimo ogólnej orientacji w rzeczywistości – ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale z drugiej strony nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Podkreślić należy, że niniejszy test przeciętnego konsumenta jest testem dynamicznym, tzn. nakazuje on dokonywać oceny „przeciętnego konsumenta” z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy w sytuacji, gdy praktyki rynkowe kierowane są do określonej zbiorowości (tzw. segmentacja konsumentów np. dzieci, osoby starsze czy osoby młodsze).

Przenosząc powyższe uwagi na grunt niniejszej sprawy podnieść należy, iż charakter prowadzonej przez Przedsiębiorcę działalności gospodarczej, jak i rodzaj sprzedawanych przez niego produktów, wskazuje na fakt, że w/w oferta nie była kierowana do jakiejś określonej, dającej się wyodrębnić grupy konsumentów, ale generalnie do osób zainteresowanych elektroniką użytkową czyli konsumentów dostatecznie dobrze poinformowanych, uważnych i ostrożnych przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych – charakterystycznych dla osób zawierających umowy na odległość.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., zniekształcenie lub możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta może dotyczyć etapu przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Zgodnie z

poglądem doktryny sprzeczne z dobrymi obyczajami są „działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...), czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania” (K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., s. 804). W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do rzetelnego traktowania kontrahenta, które wyklucza nakładanie na konsumenta nadmiernie uciążliwych obowiązków, które musi on wykonać w ramach realizacji prawa do odstąpienia od umowy. W odniesieniu do przedmiotowej sprawy, aby ocenić czy praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę narusza dobre obyczaje związane ze skorzystaniem przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy zawartej przez internet należy wykazać, jakie postępowanie sprzedawcy można uznać za prawidłowe i uzasadnione. Oceny tej, należy dokonać w oparciu o utrwalone, wskazane wyżej dobre obyczaje kupieckie przy uwzględnieniu obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, a w szczególności ustawy z dnia 02 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r., nr 22, poz. 271 ze zm.).

Zważyć należy, iż w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny (w art. 2 ust. 3) ustawodawca określił, że w razie skorzystania przez konsumentów z uprawnienia do odstąpienia od umowy to, co strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym. Zwrot w/w świadczeń powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie czternastu dni. W przypadku, gdy konsument dokonał przedpłaty, przedsiębiorca zobowiązany jest zapłacić odsetki ustawowe od dnia przedpłaty. Ustawodawca przewidział zatem obowiązek *restitutio ad integrum*, czyli zwrotu wzajemnych świadczeń obu stron umowy. Analizowany przepis w żadnym jednak razie nie precyzuje sposobu dokonania zwrotu zakupionego towaru, **a tym bardziej nie nakłada obowiązku zwrotu towaru wraz z oryginalnym opakowaniem w idealnym stanie (nie mogą być naniesione żadne napisy klienta)**. Takie uregulowanie, zdaniem Prezesa Urzędu, może znacznie utrudniać albo wręcz uniemożliwiać skorzystanie z uprawnienia do odstąpienia od umowy bowiem towar w postaci niezmienionej (w pełni sprawny i nie używany) może zostać w świetle obowiązującej umowy uznany jako niespełniający w/w warunku, określonego przez Przedsiębiorcę, bo ktoś np. uszkodził opakowanie przy jego otwieraniu lub zrobił jakiś dopisek na opakowaniu. Sporny zapis w bezprawny sposób ogranicza więc uprawnienie konsumenta wynikające z treści art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i odpowiedzialności za produkt niebezpieczny, uniemożliwiając mu dokonanie zwrotu zamówionego towaru (w pełni sprawnego i nie używanego), ponieważ nie spełnia w pełni wymogu Przedsiębiorcy odnośnie stanu opakowania tego towaru.

Należy podkreślić, iż zgodnie z przepisami cyt. ustawy sprzedawca nie ma możliwości, jednostronnego ograniczenia dokonanego przez konsumenta wyboru sposobu zwrotu towaru w ramach realizacji instytucji *restitutio ad integrum*. W ocenie Prezesa Urzędu, postępowanie Przedsiębiorcy związane z ograniczeniem prawa zwrotu świadczenia wzajemnego w ramach realizacji uprawnienia do odstąpienia od umowy poprzez wskazanie, że jest on możliwy wyłącznie w idealnym opakowaniu, w istotny sposób odbiega także od przyjętej w tym zakresie praktyki. Tym samym, naruszone zostały odzwierciedlone w tej praktyce dobre obyczaje kupieckie, które wykształciły się w trakcie obowiązywania przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

W ocenie Prezesa Urzędu, przeciętny konsument nie ma świadomości, iż działanie Przedsiębiorcy jest w rzeczywistości postępowaniem wbrew jego uprawnieniom wynikającym z dobrych obyczajów kupieckich. Ponadto, Przedsiębiorca naruszył powinność rzetelnego traktowania konsumenta – jako partnera umowy, nakładając na niego nadmiernie uciążliwe obowiązki związane ze skorzystaniem z uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży, wykraczające poza wskazany powyżej ustawowy zakres. W opinii Prezesa Urzędu, naruszenie dobrych obyczajów nastąpiło poprzez wykorzystanie przez Przedsiębiorcę silniejszej pozycji kontraktowej. Ma on bowiem świadomość, iż zamieszczenie postanowienia o zakwestionowanej treści we wzorcu umowy sprzedaży spowoduje, iż realizacja uprawnienia do odstąpienia od umowy będzie utrudniona, co w konsekwencji może skutkować rezygnacją ze skorzystania z przedmiotowego uprawnienia. Ostatecznie mogło to więc prowadzić do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, który w wyniku otrzymania błędnego pouczenia o sposobach realizacji prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży, mógł wyciągnąć niewłaściwe wnioski odnośnie przysługujących mu uprawnień.

W tym też aspekcie w niniejszej sprawie nastąpiło naruszenie interesu gospodarczego konsumentów przede wszystkim poprzez udzielanie konsumentom wprowadzającej w błąd informacji, co mogło skutkować podjęciem przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której nie podjąłby w innych warunkach. W niniejszej sprawie zasadnym jest również uwzględnienie szerszej postaci interesu konsumentów, tj. prawa do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Według E. Łętowskiej, *należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności* (Prawo Umów Konsumentckich, wydanie 2, Warszawa 2002 r., str. 341).

Nie ulega wątpliwości, że działanie Przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdyż wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Przedmiotowa praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów, gdyż działania Przedsiębiorcy mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta w/w Przedsiębiorcy.

Zarzucona i udowodniona w niniejszej decyzji praktyka Spółki została przez tego przedsiębiorcę zaniechana, bowiem Spółka wprowadziła poprawiony Regulamin odbioru towaru w netPunkcie, w którym zakwestionowane postanowienia zostały zmienione na zgodne z wymogami prawa .

W związku z tym, iż Przedsiębiorca złożył informację o zmianie treści zakwestionowanego Regulaminu odbioru towaru w netPukcie, uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez stwierdzenie zaniechania jej stosowania z dniem 14.10.2012 r.

**Wobec powyższego orzeka się jak w pkt II sentencji.**

**Ad III sentencji niniejszej decyzji:**

W myśl art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24

ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Fakt nałożenia kary podkreślać ma naganność zachowania podmiotu, który dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym naruszył ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Kara pieniężna nakładana przez Prezesa UOKiK pełni funkcję represyjną, prewencyjną oraz edukacyjną. Funkcja represyjna ma stanowić dolegliwość dla przedsiębiorcy łamiącego prawo oraz ma na celu przymuszenie go do powstrzymania się od podobnych działań. Funkcja prewencyjna oraz edukacyjna mają na celu powstrzymanie przedsiębiorcy stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. Artykuł 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, należy w szczególności uwzględnić „okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy”.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej

Opisane praktyki miały charakter długotrwały bowiem trwały od dnia 29.07.2011 r. (od tego dnia obowiązywał w/w Regulamin odbioru towaru w netPukcie) do dnia 14.10.2012 r. (data zmiany regulaminu) czyli ponad rok.

### **Ad III 1. sentencji decyzji**

Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Morele kary pieniężnej z tytułu naruszenia stwierdzonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji tj. z tytułu bezprawnego działania Przedsiębiorcy polegającego na wprowadzeniu w błąd konsumentów poprzez ograniczenie ich praw do odstąpienia od umowy zawartej na odległość (prawo do odstąpienia mają tylko konsumenci, którzy zrealizowali zakup za pomocą kuriera lub poczty).

Wskazać należy, iż przedmiotowa praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu (podpisywanie umowy) ale miała wpływ również na etapie jego wykonania (odstąpienie od umowy).

W ocenie Prezesa Urzędu, w/w praktyka naruszyła podstawowe prawo konsumenta tj. prawo do uzyskania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Pod wpływem w/w informacji konsumenci wprowadzeni w błąd, poprzez zawężenie kręgu konsumentów, którym przysługuje prawo do zwrotu towaru, mogli zrezygnować z realizacji przysługującego im uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży, a tym samym podjąć konkretną decyzję o negatywnych dla nich skutkach finansowych, której inaczej mogliby nie podjąć, w wyniku czego naruszone zostały ich interesy ekonomiczne.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki.

Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona jest we wszystkich konsumentów korzystających, z usług przedsiębiorcy, a zatem ma charakter powszechny.

Zdaniem Prezesa UOKiK działania podejmowane w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą powinny być uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zebrane w postępowaniu dowodowym informacje mogą zatem wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie przedsiębiorcy

Podmioty profesjonalnie (przedsiębiorcy) działające na rynku powinny przewidywać, że podejmowane przez nie działania mogą być uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie (tajemnica przedsiębiorcy) % przychodu Przedsiębiorcy w 2011 r., tj. w wysokości (tajemnica przedsiębiorcy) zł.

W dalszym etapie kalkulacji kar Prezes Urzędu rozważył, czy w sprawie występują okoliczności łagodzące lub obciążające i jaki powinny one mieć wpływ na ostateczny wymiar kar.

Jako okoliczność łagodzącą w zakresie zarzucanej Przedsiębiorcy praktyki Prezes Urzędu przyjął zaniechanie jej stosowania poprzez zmianę zapisów wzorca Regulaminu, co spowodowało faktyczne zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wskazanej w pkt I niniejszej decyzji. Powyższa okoliczność, uzasadnia, zdaniem Prezesa Urzędu, obniżenie ustalonej uprzednio kwoty bazowej o 30%.

Jako okoliczność obciążającą w zakresie zarzucanej Przedsiębiorcy praktyki Prezes Urzędu przyjął ogólnopolski zasięg stwierdzonego naruszenia. Jak już wcześniej wspomniano, Spółka sprzedawała swoje towary na terytorium całej Polski. Powyższa okoliczność, uzasadnia, zdaniem Prezesa Urzędu, podwyższenie ustalonej uprzednio kwoty bazowej o 20%.

Zastosowanie przesłanek łagodzących i obciążających wpłynęło łącznie na ostateczny wymiar kary pieniężnej, poprzez jej obniżenie o 10%.

Ostatecznie Prezes Urzędu uznał więc za zasadne nałożenie na Spółkę kary w wysokości 60 926 zł (słownie: sześćdziesiąt tysięcy dziewięćset dwadzieścia sześć złotych), co stanowi w (tajemnica przedsiębiorcy) % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2011 r. i (tajemnica przedsiębiorcy) % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zdaniem Prezesa UOKiK kara pieniężna nałożona na Przedsiębiorcę jest adekwatna do okresu oraz stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, spełnia też funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

### **Ad III 2. sentencji decyzji**

Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Morele kary pieniężnej z tytułu naruszenia stwierdzonego w pkt II sentencji niniejszej decyzji tj. z tytułu stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej polegającej na bezprawnym ograniczaniu uprawnień konsumenta, uniemożliwiając konsumentowi dokonanie zwrotu zamówionego towaru, bowiem szczegółowe zasady w/w postanowienia wskazują, iż towar musi zawierać oryginalne opakowanie w idealnym stanie (bez żadnych dopisków konsumenta) co daje możliwość sprzedawcy odmowy przyjęcia zasadnego w świetle prawa zwrotu towaru.

Wskazać należy, iż przedmiotowa praktyka ujawniła się na etapie zawierania kontraktu (podpisywanie umowy) ale miała wpływ również na etapie jego wykonania (odstąpienie od umowy).

W ocenie Prezesa Urzędu, w/w bezprawna praktyka rynkowa naruszyła podstawowe prawo konsumenta tj. prawo do uzyskania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Informacje w/w polegające na bezprawnym ograniczaniu uprawnień konsumentów, mogłyby uniemożliwić konsumentom dokonanie zwrotu zamówionego towaru. W konsekwencji oni mogli zrezygnować z realizacji przysługującego im uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży, a tym samym podejmując konkretną decyzję o negatywnych dla nich skutkach finansowych, której inaczej mogliby nie podjąć, w wyniku czego naruszone zostały ich interesy ekonomiczne.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki.

Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona jest we wszystkich konsumentów korzystających, z usług przedsiębiorcy, a zatem ma charakter powszechny.

Zdaniem Prezesa UOKiK działania podejmowane w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą powinny być uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zebrane w postępowaniu dowodowym informacje mogą zatem wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie przedsiębiorcy

Podmioty profesjonalnie (przedsiębiorcy) działające na rynku powinny przewidywać, że podejmowane przez nie działania mogą być uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Jeżeli przedsiębiorcy mimo to naruszają reguły chroniące zbiorowe interesy konsumentów, uzasadnione jest zastosowanie wobec nich kar pieniężnych, już wówczas gdy mieli możliwość przewidzenia, że ich działania naruszają prawo lub gdy nie dołożyli należytej staranności, by normy prawa ochrony konsumentów nie naruszyć.

W związku z powyższym Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie (tajemnica przedsiębiorcy) % przychodu Przedsiębiorcy w 2011 r., tj. w wysokości (tajemnica przedsiębiorcy) zł.

W dalszym etapie kalkulacji kar Prezes Urzędu rozważył, czy w sprawie występują okoliczności łagodzące lub obciążające i jaki powinny one mieć wpływ na ostateczny wymiar kar. .

Jako okoliczność łagodzącą w zakresie zarzucanej Przedsiębiorcy praktyki Prezes Urzędu przyjął zaniechanie jej stosowania poprzez zmianę zapisów wzorca Regulaminu, co spowodowało faktyczne zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wskazanej w pkt II niniejszej decyzji. Powyższa okoliczność, uzasadnia, zdaniem Prezesa Urzędu, obniżenie ustalonej uprzednio kwoty bazowej o 30%.

Jako okoliczność obciążającą w zakresie zarzucanej Przedsiębiorcy praktyki Prezes Urzędu przyjął ogólnopolski zasięg stwierdzonego naruszenia. Jak już wcześniej wspomniano, Spółka sprzedawała swoje towary na terytorium całej Polski. Powyższa okoliczność, uzasadnia, zdaniem Prezesa Urzędu, podwyższenie ustalonej uprzednio kwoty bazowej o 20%.

Zastosowanie przesłanek łagodzących i obciążających wpłynęło łącznie na ostateczny wymiar kary pieniężnej, poprzez jej obniżenie o 10%.

Ostatecznie Prezes Urzędu uznał więc za zasadne nałożenie na Spółkę kary w wysokości 60 926 zł (słownie: sześćdziesiąt tysięcy dziewięćset dwadzieścia sześć złotych ), co stanowi w przybliżeniu (tajemnica przedsiębiorcy) % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2011 r. i (tajemnica przedsiębiorcy) % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zdaniem Prezesa UOKiK kara pieniężna nałożona na Przedsiębiorcę jest adekwatna do okresu oraz stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, spełnia też funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

**Wobec powyższego orzeczono, jak w sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

**Otrzymuje:**

**Morele.net Sp. z o.o.  
ul. Mogilska 120  
31-445 Kraków**

Z up. Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Z-ca Dyrektora Delegatury  
w Lublinie  
Ireneusz Maciąg