INSPEKCJA HANDLOWA

WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
ul. Gdańska 38 90-730 Łódź
NIP 727-11-49-261 Regon 000136886

tel (42) 636-03-57
fax (42) 636-85-50
e-mail: **sekretariat@wiih.lodz.pl**

Łódź, dnia 20.01.2020 r.

PU.832.2A.2020

INFORMACJA
z kontroli legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących sprzedaż produktów i usług przez Internet

Zgodnie z programem PU.042.8.2019 z dnia 14.10.2019 r. Łódzkiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w IV kwartale 2019 r. przeprowadzono kontrole legalności działania przedsiębiorców prowadzących sprzedaż produktów i usług przez Internet. Po przeprowadzeniu analizy prawdopodobieństwa naruszenia prawa w ramach wykonywania działalności gospodarczej zgodnie z art. 47 ust. 1 *ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r., poz. 646 ze zm.)* do kontroli wytypowano **11** jednostek prowadzących sprzedaż przez Internet.

U **3** przedsiębiorców stwierdzono nieprawidłowości polegające na braku dostarczenia konsumentowi wymaganych informacji zgodnie z art. 12 ust. 1 i 17 ust. 1 *ustawy z dnia 24 czerwca 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r. poz. 134 ze zm.)*. zwanej dalej *ustawą o prawach konsumenta.*

W toku kontroli u **11** przedsiębiorców sprawdzono zgodność prowadzonej działalności gospodarczej z zakresem określonym we wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) lub wpisie do Krajowego Rejestru Sądowego (KRS). W powyższym zakresie nieprawidłowości nie stwierdzono.
W toku kontroli u **11** przedsiębiorców stwierdzono, że zgodnie z art. 18 *ustawy o prawach konsumenta*, na stronach internetowych służących do prowadzenia handlu elektronicznego były wskazane w sposób wyraźny, najpóźniej na początku składania zamówienia, jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących sposobów dostawy zakupionych wyrobów oraz akceptowanych sposobach płatności i były one sformułowane w sposób nie budzący wątpliwości. W wyżej wymienionym zakresie nieprawidłowości nie stwierdzono.

W toku kontroli u **11** przedsiębiorców prowadzących sprzedaż przez Internet sprawdzono, czy zgodnie z art. 17 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta,* w przypadku gdy umowa zawierana na odległość przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, nakładała na konsumenta obowiązek zapłaty, przedsiębiorca dostarczał konsumentowi w sposób jasny i widoczny, bezpośrednio przed złożeniem przez konsumenta zamówienia, informacje o: głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem, łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwalał, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można było ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę - o łącznej cenie lub wynagrodzeniu obejmującym wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a gdy umowa przewidywała stałą stawkę - także łącznych miesięcznych płatnościach, czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy - jeżeli umowa była zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli miała ulegać automatycznemu przedłużeniu, minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta wynikających z umowy oraz czy w momencie składania zamówienia konsument potwierdzał swoją świadomość obowiązku zapłaty, tj. czy przycisk służący do złożenia zamówienia lub inna pełniąca tę rolę funkcja, zostały oznaczone w czytelny sposób słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty" lub innym równoważnym jednoznacznym sformułowaniem.
Stwierdzono, że **jeden** kontrolowany przedsiębiorca nie zapewniał konsumentom w momencie składania zamówienia możliwości wyraźnego potwierdzenia wiedzy, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty (art. 17 ust. 2 ustawy *o prawach konsumenta*). Do złożenia zamówienia konsumenci mieli możliwość użycia wyłącznie przycisku oznaczonego „zamawiam" co naruszało art. 17 ust. 3 ww. *ustawy o prawach konsumenta,* który nakazuje stosowanie przycisku lub podobnej funkcji oznaczonych w łatwo czytelny sposób słowami „zamówienie z obowiązkiem zapłaty" lub innego równoważnego jednoznacznego sformułowania. W związku z powyższym zgodnie z art. 16 ust. 1 pkt 5 *ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej*

(Dz. U. z 2019 r., poz. 1668 ze zm.) inspektorzy postawili żądanie niezwłocznego usunięcia uchybienia porządkowo - organizacyjnego poprzez wprowadzenie na stronie ww. jednoznacznie określonej funkcji wskazującej obowiązek zapłaty. Przedsiębiorca wykonał żądanie i na przycisku do składania zamówień podał informację „zamówienie z obowiązkiem zapłaty".

W wyniku analizy stron sklepów internetowych u **9** przedsiębiorców nie stwierdzono naruszenia przepisów art. 12 ust. 1 ustawy *o prawach konsumenta*, natomiast u **2** stwierdzono nieprawidłowości:

1) **jeden przedsiębiorca nie podał informacji o**: numerze KRS, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad, kodeksie dobrych praktyk, oraz sposobie zapoznania się z nim, możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur. Stwierdzone nieprawidłowości naruszały przepisy art. 12 ust. 1 pkt 2, 13, 15 i 21 ustawy *o prawach konsumenta. P*onadto w regulaminie przedsiębiorca przywołał: nieobowiązującą *ustawę z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. nr 141, poz.1176 ze zm.),* winna być przywołana *ustawa z dnia 24 czerwca 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r., poz. 134 ze zm.),* nieobowiązującą *ustawę z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumenta* oraz *o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. nr 22, poz. 271 ze zm.),* nieaktualny publikator *ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.)*, winien być przywołany publikator *(Dz. U. z 2019 r., poz. 1145 ze zm.)*. W związku z powyższymi ustaleniami inspektorzy na podstawie art. 16 ust.1 pkt 5 *ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2019 r., poz. 1668 ze zm.)* zażądali od kontrolowanego przedsiębiorcy niezwłocznego usunięcia uchybień. Przedsiębiorca wykonał żądanie podając w regulaminie sklepu na stronie internetowej brakujące informacje.
2) **drugi przedsiębiorca nie podał informacji o:** organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad, możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur. Stwierdzone nieprawidłowości naruszały przepisy art. 12 ust. 1 pkt 2, 13 i 21 *ustawy o prawach konsumenta*. Ponadto na stronie sklepu przedsiębiorca nie informował klientów, że przy odstąpieniu od umowy, zwróci konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy, co było niezgodne z art. 32 ust. 1 *ustawy o prawach konsumenta*. W związku z powyższymi ustaleniami inspektorzy na podstawie art. 16 ust.1 pkt 5 *ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2019 r., poz. 1668 ze zm.)* zażądali od kontrolowanego przedsiębiorcy niezwłocznego usunięcia uchybień. Przedsiębiorca zobowiązał się do naniesienia brakujących informacji na stronie internetowej do 31.01.2020 r. Na stronie internetowej przedsiębiorca uzupełnił brakujące informacje.