

Łódź, dnia 15 lipca 2016r.

PU .832. 31 .2016

I N F O R M A C J A

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

Zgodnie z wytycznymi Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie zawartymi w piśmie DIH-81-11(1)/16/MB z 17 marca 2016 r. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi przeprowadził w II kwartale 2016 roku, na terenie Łodzi i województwa łódzkiego kontrole, których celem było sprawdzenie legalności działania przedsiębiorców prowadzących sprzedaż produktów i usług przez Internet.

Łącznie kontrolami objęto **9** przedsiębiorców:

Zakresem kontroli objęto następujące zagadnienia:

I. Legalność prowadzonej działalności.

II. Prawidłowość i rzetelność informacji przekazywanych konsumentom.

- a) ustalenie czy na stronach sklepów internetowych zgodnie z art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 24 czerwca 2014r. r. *o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014, poz. 827 z późn. zm.)* były wskazane w sposób wyraźny jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności,
- b) sprawdzenie, czy przedsiębiorca dostarczył konsumentowi w sposób jasny i widoczny informacji zgodnych z art. 17 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta,
- c) sprawdzenie, czy przedsiębiorca dostarczył konsumentowi w sposób jasny i widoczny informacji zgodnych z art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.

Ogółem nieprawidłowości stwierdzono w **6** jednostkach. Dotyczyły braku na stronach internetowych informacji dla klientów wymaganych na podstawie art. 12 ust. 1 i art. 17 ust 2

o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014, poz. 827 z późn. zm.), oraz braku wpisu w KRS dotyczącego „sprzedaży detalicznej prowadzonej przez internet”.

I. Legalność prowadzonej działalności

Sprawdzenia legalności prowadzonej działalności gospodarczej dokonano w oparciu o wpisy do ewidencji działalności gospodarczej lub rejestru sądowego.

W 8 placówkach prowadzona działalność gospodarcza była zgodna z zakresem określonym w zaświadczeniach o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej lub wpisie do Krajowego Rejestru Sądowego, natomiast w 1 placówce stwierdzono brak w KRS wpisu dotyczącego „sprzedaży detalicznej prowadzonej przez internet” – PKD-47.91.Z.

. W związku z powyższym do Sądu Rejonowego dla Łodzi – Śródmieścia XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego skierowano pismo informacyjne.

W trakcie kontroli przedsiębiorca podjął działania polegające na złożeniu wniosku do Sądu Rejonowego o uzupełnienie przedmiotu prowadzenia działalności o „sprzedaż detaliczną prowadzoną przez internet”

II. Prawidłowość i rzetelność informacji przekazywanych konsumentom

a) ustalenie czy na stronach sklepów internetowych zgodnie z art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 24 czerwca 2014r. r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014, poz. 827 z późn. zm.) były wskazane w sposób wyraźny jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności,.

W 9 kontrolowanych jednostkach stwierdzono, że przedsiębiorcy informowali w sposób wyraźny i czytelny o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności.

W powyższym zakresie nieprawidłowości nie stwierdzono.

b) sprawdzenie, czy przedsiębiorca dostarczył konsumentowi w sposób jasny i widoczny informacji zgodnych z art. 17 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta,

W trakcie kontroli w **9** jednostkach sprawdzono, czy przedsiębiorcy w sposób jasny i widoczny dostarczyli konsumentowi informacji o:

- głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem,
- łącznej cenie za świadczenie, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach,
- czasie trwania umowy lub sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy,
- minimalnym czasie trwania zobowiązań wynikających z umowy,
- potwierdzeniu przez konsumenta w momencie składania zamówienia, że ma świadomość obowiązku zapłaty za złożone zamówienie.

W **3** kontrolowanych jednostkach stwierdzono, że przedsiębiorcy nie realizowali obowiązku wynikającego z art. 17 ust. 2 ustawy z dnia 24 czerwca 2014r. r. *o prawach konsumenta* (Dz. U. z 2014, poz. 827 z późn. zm.) polegającego na zapewnieniu klientowi informacji, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty. W trakcie trwania kontroli powyższe nieprawidłowości zostały omówione z przedsiębiorcami, którzy podjęli działania polegające na uzupełnieniu zapisów na stronach internetowych.

c) sprawdzenie, czy przedsiębiorca dostarczył konsumentowi w sposób jasny i widoczny informacji zgodnych z art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.

- W wyniku przeprowadzonych kontroli działalności **9** przedsiębiorców stwierdzono nieprawidłowości w **5** jednostkach

Stwierdzone nieprawidłowości to brak:

- jasnej i zrozumiałej informacji, najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umowa na odległość o kodeksie dobrych praktyk przez który się rozumie zbór zasad postępowania wynikającym z art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. (**3** jednostki), *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz..U. z 2016r. poz.3),
- informacji o prawie odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 ustawy z dnia 24 czerwca 2014r. r. *o prawach konsumenta* (**2** jednostki),
- informacji o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur (**2** jednostki).

Pozostałe informacje określone w art. 12 ust. 1 w/w ustawy zostały podane w sposób zrozumiały dla przeciętnego konsumenta.

W trakcie trwania kontroli przedsiębiorcy uzupełnili brakujące informacje.

Ponadto w toku kontroli przedsiębiorcy złożyli pisemne oświadczenia, że:

- przekazują konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku (e-mail),
- zapewniają możliwość odstąpienia od umowy drogą elektroniczną, przy wykorzystaniu formularza odstąpienia od umowy, a także przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy,
- w terminie 14 dni od otrzymania od konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy zwracają konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia towaru,
- zwracają konsumentowi poniesione przez niego koszty przesyłki.

Z uwagi na stosunkowo dużą ilość nieprawidłowości stwierdzonych podczas przeprowadzonych kontroli można wysunąć wniosek, że nie wszyscy przedsiębiorcy prowadzący sprzedaż produktów i usług przez internet zapoznali się w dostatecznym stopniu z ustawą o Prawach Konsumenta, która w sposób nowy określa obowiązki przedsiębiorców prowadzących tego typu działalność. W związku z powyższym zasadnym wydaje się kontynuowanie kontroli przedsiębiorców prowadzących sprzedaż produktów i usług przez internet.

Załączniki:

- Załącznik do programu nr DIH-81-11(1)/16/MB

Sporządził:

J. Ziętał – specjalista,

Sz. Ciupak – st.inspektor