



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
**TOMASZ CHRÓSTNY**

Lublin, dnia 12 grudnia 2024 r.

RLU.610.2.2023.MW

Za p.o.

**Decyzja Nr RLU 2/2024**  
**(wersja jawna)**

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 594 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez **Risk S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 ww. ustawy, polegającej na nieinformowaniu konsumentów korzystających ze strony internetowej <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą, co może stanowić naruszenie art. 12 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.),

**po zobowiązaniu się przez Risk S.A. z siedzibą w Warszawie** do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków ww. naruszenia, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako Prezes UOKiK, Prezes Urzędu), nakłada na Risk S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej również jako Risk lub Spółka) obowiązek wykonania - we wskazanych poniżej terminach - zobowiązania do:

A. utrzymania w witrynie internetowej **Risk S.A. z siedzibą w Warszawie** prowadzonej obecnie pod adresem <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> dalej jako „Witryna” lub pod innymi adresami internetowymi w przyszłości w razie jego zmiany lub modyfikacji, informacji o numerze telefonu, pod którym konsument wyrażający wolę związania się umową na odległość ze Spółką może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą, stosownie do obowiązku wynikającego z art. 12 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.), przy czym wykonanie tego zobowiązania musi być przez Spółkę utrzymywane przez czas nieokreślony, to jest tak długo, jak Spółka będzie prowadziła działalność polegającą na zawieraniu umów za pomocą Witryny;

B. przyznania konsumentom przysporzenia o wartości 30 zł w postaci jednorazowego kodu, służącego do obniżenia ceny towaru wskazanej w Witrynie, do wykorzystania do zakupu dowolnego produktu oferowanego przez Risk S.A. z siedzibą w Warszawie w Witrynie, dostępnego do wykorzystania przez wszystkich konsumentów, którzy:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Delegatura w Lublinie

ul. Ochotnicza 10 < 20-012 Lublin

tel. +48 81 532 54 48 < faks +48 81 532 08 26

lublin@uokik.gov.pl < [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

ppkt (i) przed dniem 1 stycznia 2023 roku posiadali już konto w Witrynie Spółki lub dokonywali zakupów w Witrynie Spółki i od dnia 1 stycznia 2023 roku dokonali zakupów w Witrynie Spółki, lub

ppkt (ii) w okresie od dnia 1 stycznia 2023 roku do dnia 9 lipca 2023 roku zarejestrowali się w Witrynie lub zrobili zakupy w Witrynie oraz

ppkt (iii) złożyli lub złożą wobec Risk S.A. z siedzibą w Warszawie w jakiegokolwiek formie (w tym w formie dokumentowej, przez infolinię lub pisemnie na adres poczty internetowej lub adres tożsamy z adresem ujawnionym w Krajowym Rejestrze Sądowym (dalej KRS)) reklamację (niezależnie od sposobu nazwania tego środka odwoławczego), która dotyczyła lub która będzie dotyczyć (także niewyłącznie) zarzutu postawionego Spółce przez Prezesa UOKiK - to jest: nieinformowania konsumentów najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się ze Spółką,

ppkt (iv) reklamację, o której mowa w pkt I. pod literą B ppkt (iii), złożyli/złożą w okresie od 1 stycznia 2023 r. do 30 dni od dnia wystania przez Risk S.A. z siedzibą w Warszawie informacji, o której mowa w pkt I. literze B. ppkt (iv) lit. a) poniżej, przy czym:

- a) Spółka poinformuje konsumentów o fakcie wydania przez Prezesa UOKiK niniejszej Decyzji zobowiązującej i możliwości otrzymania przysporzenia w sposób opisany w pkt I. literze C., D. i E. sentencji decyzji;
- b) Spółka dokona analizy wszystkich reklamacji złożonych przez konsumentów w okresie od 1 stycznia 2023 r. pod kątem związku ich treści z zarzutami Prezesa UOKiK względem Spółki;
- c) każdy konsument może złożyć reklamację zarówno w formie zbiorczej - to jest dotyczącej wszystkich towarów zakupionych oraz wszystkich zamówień złożonych w okresie od dnia 01.01.2023 r. do dnia 09.07.2023 r. lub też odrębne reklamacje dla każdego z tychże zamówień lub towarów;
- d) Spółka przyzna jedno przysporzenie dla każdego konsumenta niezależnie od ilości zakupionych towarów oraz niezależnie od ilości złożonych zamówień oraz ilości reklamacji;
- e) Spółka poinformuje konsumentów spełniających kryteria opisane w pkt I. literze B ppkt (i)-(iv) powyżej o przyznaniu przysporzenia spełniającego poniższe warunki w sposób opisany w pkt I. litera F sentencji decyzji;
- f) przysporzenie będzie miało formę kodu cyfrowo - liczbowego, unikalnego dla każdego konsumenta, któremu zostało ono przyznane, o określonym terminie obowiązywania - 12 miesięcznym licząc od chwili jego dostarczenia konsumentowi - termin ten będzie wskazany w treści informacji przekazanej konsumentowi;
- g) przysporzenie będzie miało z góry określoną wartość 30 złotych polskich, przy czym konsument będzie mógł dokonać płatności w serwisie Spółki przy użyciu kwoty przysporzenia niezależnie od metody płatności wybranej przez konsumenta;
- h) konsument będzie mógł dokonać dowolnej liczby transakcji aż do wyczerpania kwoty przysporzenia przekazanego przez Spółkę (30 złotych), przy użyciu przekazanego przez Spółkę kodu;
- i) Spółka w treści indywidualnej informacji o przysporzeniu zgodnie z pkt I. literą F. przekaże konsumentom przysporzenie w formie jednorazowego kodu w sposób

umożliwiający skorzystanie z niego zgodnie z pkt I. litera B. ppkt (iv) lit. a)-h) powyżej w terminach:

- 14 dniowym od dnia wystania indywidualnej informacji, o której mowa w pkt I. literze C. sentencji Decyzji - dla konsumentów, którzy złożyli reklamację w okresie od dnia 1 stycznia 2023 r.;
- 14 dniowym licząc od dnia otrzymania danej reklamacji - dla konsumentów, którzy złożą reklamację dotyczącą zarzutów postawionych Spółce w terminie 30 dni od wystania informacji jak w pkt I. litera C. lub jej emisji jak w pkt I. literach D. i E. sentencji decyzji;

C. W celu: (1) należytego poinformowania o fakcie wydania przez Prezesa Urzędu wobec Spółki decyzji zobowiązującej; (2) umożliwienia konsumentom skorzystania z przysporzenia, o którym mowa w literze B. powyżej; (3) umożliwienia konsumentom złożenia reklamacji opisanych w pkt I. litera B. ppkt. (iii) i (iv) powyżej,

Spółka wyśle indywidualne komunikaty do wszystkich konsumentów, którzy:

- (i) przed dniem 1 stycznia 2023 roku posiadali już konto w Witrynie Spółki lub dokonywali zakupów w Witrynie Spółki i od dnia 1 stycznia 2023 roku dokonali zakupów w Witrynie Spółki, lub
- (ii) w okresie od dnia 1 stycznia 2023 roku do dnia 9 lipca 2023 roku zarejestrowali się w Witrynie lub zrobili zakupy w Witrynie;

za pośrednictwem wiadomości mailowej wysłanej konsumentom opisanym powyżej, w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej Decyzji Prezesa UOKiK, posiadającej temat:

*„Informacja o Decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o numerze [numer decyzji] z dnia [data wydania] wydanej przeciwko Spółce RISK S.A. z siedzibą w Warszawie”*

o następującej treści:

*„Szanowny Kliencie Sklepu RISK made in Warsaw,  
W związku z postępowaniem prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako **Prezes UOKiK**) wobec Spółki RISK S.A. z siedzibą w Warszawie (00-031) przy ulicy Szpitalnej 6A lok 9 (dalej jako **Spółka**) niniejszym przekazujemy ważne informacje na temat **Decyzji nr RLU xxx/2024 z dnia xxx 2024 r.** wydanej przez Prezesa UOKiK, w sprawie możliwego naruszenia obowiązków informacyjnych wobec konsumentów dokonujących zakupu w sklepie internetowym Spółki, (dalej jako **Decyzja**).*

*Spółka w ramach rekompensaty przyzna środki w wysokości 30 złotych wszystkim Klientom, którzy:*

- (i) przed dniem 1 stycznia 2023 roku posiadali już konto w Witrynie Spółki lub dokonywali zakupów w Witrynie Spółki i od dnia 1 stycznia 2023 roku dokonali zakupów w Witrynie Spółki, lub*
- (ii) w okresie od dnia 1 stycznia 2023 roku do dnia 9 lipca 2023 roku zarejestrowali się w Witrynie lub zrobili zakupy w Witrynie, oraz*
- (iii) po dniu 1 stycznia 2023 r. złożyli reklamację w zakresie zarzutów przedstawionych przez Prezesa UOKiK, to jest braku informowania przez Spółkę,*

**najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się ze Spółką, lub**

(iv) złożyć w jakiegokolwiek formie (w tym w formie dokumentowej, przez infolinię lub pisemnie) reklamację (niezależnie od sposobu nazwania tego środka odwoławczego), w tym przedmiocie w terminie 30 dni od chwili wystania niniejszej informacji, to jest do dnia [dokładna data, do której konsumenci będą mogli złożyć reklamację przypadająca na 30 dni od chwili wystania tej informacji].

Środki zostaną przyznane w postaci unikalnego kodu, umożliwiającego wykorzystanie środków na zakupy w witrynie Spółki [www.riskmadeinwarsaw.com](http://www.riskmadeinwarsaw.com) w terminie 12 miesięcy licząc od chwili ich dostarczenia. Środki mogą być wykorzystane w jednej lub w dowolnej liczbie transakcji wykonywanych z użyciem tego samego kodu (aż do wyczerpania kwoty przyznanych środków - 30 zł). Kody zostaną przekazane Państwu na adresy mailowe wskazane przy rejestracji w sklepie Spółki lub przy dokonywaniu zakupów lub przy składaniu reklamacji w indywidualnych wiadomościach o przyznaniu bonifikaty. Wszelkie pytania co do rekompensaty prosimy kierować na numer telefonu 22 490 20 51 lub adres mailowy [customercare@riskmadeinwarsaw.com](mailto:customercare@riskmadeinwarsaw.com).

W związku z wyżej wskazaną decyzją Prezesa UOKiK wskazujemy również numer telefonu przeznaczony dla Klientów, pod którym możecie Państwo szybko i efektywnie kontaktować się ze Spółką - 22 490 20 51.

Ze szczegółami zobowiązań nałożonych na Spółkę będzie można zapoznać się w treści Decyzji Prezesa UOKiK o numerze [numer Decyzji] opublikowanej na stronie Prezesa UOKiK pod [adres publikacji Decyzji w formie hipertęcza kierującego do jawnej treści Decyzji].”

D. opublikowania przez Spółkę na jej koszt w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej Decyzji Prezesa UOKiK, na oficjalnej stronie internetowej Spółki (aktualnie pod adresem internetowym <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/>), w tym również w wersji mobilnej Witryny) komunikatu o następującej treści: („Komunikat”):

Szanowny Kliencie Sklepu RISK made in Warsaw,

W związku z postępowaniem prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako Prezes UOKiK) wobec Spółki RISK S.A. z siedzibą w Warszawie (00-031) przy ulicy Szpitalnej 6A lok 9 (dalej jako Spółka) niniejszym przekazujemy ważne informacje na temat Decyzji nr RLU xxx/2024 z dnia xxx 2024 r. (dalej jako: Decyzja) wydanej przez Prezesa UOKiK, w sprawie możliwego naruszenia obowiązków informacyjnych wobec konsumentów dokonujących zakupu w sklepie internetowym Spółki.

Spółka w ramach rekompensaty przyzna środki w wysokości 30 złotych wszystkim Klientom, którzy:

- (i) przed dniem 1 stycznia 2023 roku posiadali już konto w Witrynie Spółki lub dokonywali zakupów w Witrynie Spółki i od dnia 1 stycznia 2023 roku dokonali zakupów w Witrynie Spółki, lub
- (ii) w okresie od dnia 1 stycznia 2023 roku do dnia 9 lipca 2023 roku zarejestrowali się w Witrynie lub zrobili zakupy w Witrynie, oraz

- (iii) po dniu 1 stycznia 2023 r. złożyli reklamację w zakresie zarzutów przedstawionych przez Prezesa UOKiK Spółce, to jest braku informowania przez Spółkę najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się ze Spółką, lub
- (iv) złożyć reklamację w tym przedmiocie w terminie 30 dni od chwili wystąpienia niniejszej informacji, to jest do dnia [dokładna data, do której konsumenci będą mogli złożyć reklamację przypadająca na 30 dni od chwili wystąpienia tej informacji].

Środki zostaną przyznane w postaci unikalnego kodu, umożliwiającego wykorzystanie środków na zakupy w witrynie Spółki [www.riskmadeinwarsaw.com](http://www.riskmadeinwarsaw.com) w terminie 12 miesięcy licząc od chwili ich dostarczenia. Środki mogą być wykorzystane w jednej lub w dowolnej liczbie transakcji wykonywanych z użyciem tego samego kodu (aż do wyczerpania kwoty przyznanych środków - 30 zł). Kody zostaną przekazane Państwu na adresy mailowe wskazane przy rejestracji w sklepie Spółki lub przy dokonywaniu zakupów lub przy składaniu reklamacji w indywidualnych wiadomościach o przyznaniu bonifikaty.

Wszelkie pytania co do rekompensaty prosimy kierować na numer telefonu 22 490 20 51 lub adres mailowy [customercare@riskmadeinwarsaw.com](mailto:customercare@riskmadeinwarsaw.com).

W związku z wyżej wskazaną Decyzją Prezesa UOKiK wskazujemy również numer telefonu przeznaczony dla Klientów, pod którym możecie Państwo szybko i efektywnie kontaktować się ze Spółką - 22 490 20 51.

Ze szczegółami zobowiązań nałożonych na Spółkę będzie można zapoznać się w treści Decyzji Prezesa o numerze [numer Decyzji] opublikowanej na stronie Prezesa pod [adres publikacji Decyzji w formie hipertęcza kierującego do jawnej treści Decyzji].”

przy czym Komunikat zostanie opublikowany w następujący sposób:

D.1. Komunikat będzie zamieszczony i utrzymywany w górnej części strony głównej Witryny, również w wersji mobilnej) w taki sposób, że widoczna będzie informacja:

„Komunikat: Informacja dla konsumentów: Decyzja zobowiązująca Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o numerze RLU xxx/2024 z dnia xxx 2024 r. wydanej przeciwko RISK S.A. z siedzibą w Warszawie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w postaci braku informowania konsumentów o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą. W ramach usunięcia skutków naruszenia Spółka może przyznać konsumentom rekompensatę w postaci możliwych do wykorzystania w sklepie Spółki środków. **Sprawdź pełną treść Komunikatu.**”

z możliwością jego rozwinięcia przez użytkownika do pełnej treści Komunikatu oraz bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy sljdera);

D.2. tekst Komunikatu, o którym mowa w pkt D.1., będzie wpisany czarną czcionką Times New Roman na jasnym tle, w rozmiarze 16 w wersji desktopowej i rozmiarze 13 w mobilnej wersji Witryny, przy czym zastosowana czcionka będzie przewyższać wielkość czcionki zwyczajowo używanej w Witrynie z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach;

D.3. fragment Komunikatu „**Sprawdź pełną treść Komunikatu**” będzie stanowił aktywny przycisk (hipertęcze) rozwijające całą treść Komunikatu;



D.4. w przypadku zmiany adresu internetowego lub aplikacji, pod jakimi dostępny jest serwis Risk S.A. komunikat, o którym mowa powyżej zostanie zamieszczony na każdej innej stronie internetowej lub w każdej innej aplikacji zastępujących serwis Risk S.A.;

D.5. w przypadku zmiany nazwy firmy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, komunikat zostanie opublikowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej;

D.6. Komunikat będzie dostępny w Witrynie przez okres 3 miesięcy od chwili jego zamieszczenia.

E. zamieszczenia na koszt Spółki w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji Prezesa UOKiK w Witrynie Spółki na publicznie dostępnych profilach społecznościowych Spółki: Facebook ([https://www.facebook.com/riskmadeinwarsaw/?locale=pl\\_PL](https://www.facebook.com/riskmadeinwarsaw/?locale=pl_PL)) i Instagram (<https://www.instagram.com/riskmadeinwarsaw/>) oświadczenia o następującej treści:

*„Szanowny Kliencie Sklepu RISK made in Warsaw,*

*W związku z postępowaniem prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako Prezes UOKiK) wobec Spółki RISK S.A. z siedzibą w Warszawie (00-031) przy ulicy Szpitalnej 6A lok 9 (dalej jako Spółka) niniejszym przekazujemy ważne informacje na temat Decyzji nr RLU xxx/2024 z dnia xxx 2024 r. wydanej przez Prezesa UOKiK, w sprawie możliwego naruszenia obowiązków informacyjnych wobec konsumentów dokonujących zakupu w sklepie internetowym Spółki.*

*Spółka w ramach rekompensaty przyzna środki w wysokości 30 złotych wszystkim Klientom, którzy:*

- (i) przed dniem 1 stycznia 2023 roku posiadali już konto w Witrynie Spółki lub dokonywali zakupów w Witrynie Spółki i od dnia 1 stycznia 2023 roku dokonali zakupów w Witrynie Spółki, lub*
- (ii) w okresie od dnia 1 stycznia 2023 roku do dnia 9 lipca 2023 roku zarejestrowali się w Witrynie lub zrobili zakupy w Witrynie, oraz*
- (iii) po dniu 1 stycznia 2023 r. złożyli reklamację w zakresie zarzutów przedstawionych przez Prezesa Spółce, to jest braku informowania przez Spółkę najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się ze Spółką, lub*
- (iv) złożą reklamację w tym przedmiocie w terminie 30 dni od chwili wystania niniejszej informacji, to jest do dnia [dokładna data, do której konsumenci będą mogli złożyć reklamację przypadająca na 30 dni od chwili wystania tej informacji].*

*Środki zostaną przyznane w postaci unikalnego kodu, umożliwiającego wykorzystanie środków na zakupy w witrynie Spółki [www.riskmadeinwarsaw.com](http://www.riskmadeinwarsaw.com). w terminie 12 miesięcy licząc od chwili ich dostarczenia. Środki mogą być wykorzystane w jednej lub w dowolnej liczbie transakcji wykonywanych z użyciem tego samego kodu (aż do wyczerpania kwoty przyznanych środków - 30 zł). Kody zostaną przekazane Państwu na adresy mailowe wskazane przy rejestracji w sklepie Spółki lub przy dokonywaniu zakupów lub przy składaniu reklamacji w indywidualnych wiadomościach o przyznaniu bonifikaty.*

Wszelkie pytania co do rekompensaty prosimy kierować na numer telefonu 22 490 20 51 lub adres mailowy [customercare@riskmadeinwarsaw.com](mailto:customercare@riskmadeinwarsaw.com).

W związku z wyżej wskazaną decyzją Prezesa wskazujemy również numer telefonu przeznaczony dla Klientów, pod którym możecie Państwo szybko i efektywnie kontaktować się ze Spółką - 22 490 20 51.

Ze szczegółami zobowiązań nałożonych na Spółkę będzie można zapoznać się w treści Decyzji Prezesa o numerze [numer Decyzji] opublikowanej na stronie Prezesa pod [adres publikacji Decyzji w formie hipertłącza kierującego do jawnej treści Decyzji].”

Spółka opublikuje oświadczenia w ten sposób, że:

E.1. oświadczenie będzie dostępne i utrzymywane jako publiczne posty na dostępnych portalach społecznościowych Spółki prowadzonych w języku polskim na takich samych zasadach jak inne posty publikowane przez Spółkę na tych portalach, publikacja na obu portalach w tym samym czasie - w dzień roboczy w godz. pomiędzy 8:00 a 12:00 i utrzymywane przez okres 3 miesięcy od dnia zamieszczenia postów na tych portalach;

E.2. post w portalu Facebook będzie opublikowany z uwzględnieniem wielkości i rodzaju czcionki oraz wizualizacji, jak w przypadku innych postów i wiadomości na tym portalu, bez możliwości zablokowania funkcji zamieszczania komentarzy pod postem;

E.3. post w portalu Instagram zostanie opublikowany z uwzględnieniem wielkości i rodzaju czcionki oraz wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości na tym portalu, bez możliwości zablokowania funkcji zamieszczania komentarzy pod postem, a grafika do posta będzie prezentować treść: Decyzja Prezesa UOKiK, napisana białą czcionką na czarnym tle;

E.4. w treści postów zostaną użyte następujące hasztagi: #UOKiK, #RISK, #rekompensata, #decyzjaUOKiK;

E.5. w przypadku zmiany profilu Spółki na Facebooku lub Instagramie lub ich zamknięcia na jednej lub obydwu platformach zobowiązanie będzie odnosić się do profilu funkcjonującego w czasie zamieszczenia przedmiotowego komunikatu na Facebooku lub Instagramie albo na jednym lub dwóch innych profilach społecznościowych pozostających pod jej kontrolą;

E.6. w przypadku zmiany nazwy firmy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej;

E.7. oświadczenie będzie dostępne w mediach społecznościowych przez okres 3 miesięcy od chwili jego zamieszczenia;

F. Spółka skontaktuje się z każdym konsumentem, który w terminach określonych w pkt I. literze B. ppkt (iv) sentencji Decyzji złożył lub złoży reklamację (skargę) niezależnie czy w formie zbiorczej - to jest dotyczącej wszystkich towarów zakupionych oraz wszystkich zamówień złożonych w okresie od dnia 01.01.2023 r. do dnia 09.07.2023 r. czy też odrębne dla każdego z tychże zamówień lub towarów, w przedmiocie zarzutów postawionych przez Prezesa UOKiK za pośrednictwem danych kontaktowych konsumenta posiadanych przez Spółkę to jest:

1. na adres e-mail, a w razie jego braku lub niemożliwości doręczenia wiadomości e-mail,
2. przez kontakt telefoniczny na posiadany przez Spółkę numer kontaktowy konsumenta, a w razie jego braku lub niemożliwości nawiązania połączenia,
3. listem zwykłym na posiadany przez Spółkę adres konsumenta,

w terminie:

- 14 dni od dnia wysłania do konsumenta indywidualnej informacji, o której mowa w pkt I. literze C. lub jej emisji jak w pkt I. literze D. i E. sentencji Decyzji - dla konsumentów, którzy w okresie od dnia 1 stycznia 2023 r. złożyli reklamację lub

- 14 dni licząc od dnia otrzymania przez Spółkę danej reklamacji - dla konsumentów, którzy złożą reklamację w terminie 30 dni od wysłania informacji, o której mowa w pkt I. literze C. lub jej emisji zgodnie z pkt I. literą D. i E. sentencji Decyzji,

przekazując informację o temacie:

*„Informacja o rekompensacie z Decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o numerze [numer decyzji] z dnia [data wydania] wydanej przeciwko Spółce RISK S.A. z siedzibą w Warszawie” o następującej treści:*

*„Szanowni Klienci Sklepu RISK made in Warsaw,*

*W związku z postępowaniem przeprowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów („Prezes UOKiK”) wobec spółki RISK S.A. z siedzibą w Warszawie (00-031), przy ulicy Szpitalnej 6a lok. 9 („Spółka”) niniejszym przekazujemy ważne informacje na temat Decyzji wydanej przez Prezesa za numerem [numer Decyzji] z dnia [data wydania] w sprawie możliwego naruszenia obowiązków informacyjnych Spółki wobec konsumentów dokonujących zakupu w sklepie internetowym Spółki.*

*Na podstawie wyżej wskazanej Decyzji przysługują Państwu w ramach rekompensaty środki w wysokości 30 złotych, które możecie Państwo wykorzystać podczas zakupów w sklepie prowadzonym przez Spółkę w witrynie Spółki [www.riskmadeinwarsaw.com](http://www.riskmadeinwarsaw.com).*

*Środki możecie Państwo odebrać poprzez wprowadzenie w sklepie Spółki w trakcie składania zamówienia przy użyciu kodu [zostanie wygenerowany].*

*Kod ma termin ważności, który wynosi 12 miesięcy od chwili dostarczenia go Państwu wraz z tą wiadomością. Środki mogą być wykorzystane w jednej lub w dowolnej liczbie transakcji wykonywanych z użyciem tego samego kodu (aż do wyczerpania kwoty przyznanych środków - 30 zł).*

*Wszelkie pytania co do rekompensaty prosimy kierować na numer telefonu 22 490 20 51 lub adres mailowy [customercare@riskmadeinwarsaw.com](mailto:customercare@riskmadeinwarsaw.com). W związku z wyżej wskazaną Decyzją Prezesa wskazujemy również numer telefonu przeznaczony dla Klientów, pod którym możecie Państwo szybko i efektywnie kontaktować się ze Spółką - 22 490 20 51.*

*Ze szczegółami zobowiązań nałożonych na Spółkę będzie można zapoznać się w treści Decyzji Prezesa UOKiK o numerze [numer Decyzji] opublikowanej na stronie Prezesa UOKiK pod adresem [adres publikacji Decyzji w formie hipertęcza kierującego do jawnej treści Decyzji].*

*Treść niniejszej wiadomości ma charakter informacyjny i nie muszą Państwo na nią odpowiadać.”*



II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 594 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione naruszenie przez **Risk S.A. z siedzibą w Warszawie** zakazu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, opisanych w pkt I. sentencji Decyzji Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Risk S.A. z siedzibą w Warszawie** obowiązek złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji**:

1. zrzutów ekranu przedstawiających zawartość oraz umiejscowienie informacji „Komunikat: Informacja dla konsumentów”, o której mowa w pkt. I. litera D. pkt 1 sentencji decyzji na stronie internetowej RISK oraz wskazujących na daty wykonania ww. zrzutów ekranu;
2. wydruku zawartości przykładowego Komunikatu wysłanego do konsumentów stosownie do pkt I. litera C. sentencji decyzji;
3. informacji o liczbie konsumentów:
  - a. do których Spółka wysłała indywidualne informacje o wydaniu Decyzji i o możliwości uzyskania przysporzenia, o których mowa w pkt I. litera C sentencji decyzji;
  - b. którzy w wyniku pozyskania ww. informacji złożyli reklamacje (skargi) w okresie od dnia 1 stycznia 2023 roku do 30 dni od dnia wysłania indywidualnej informacji do konsumentów, o których mowa w pkt. I. litera B ppkt. (iii) i (iv) niniejszej decyzji;
4. 30 reklamacji (skarg) złożonych przez konsumentów w okresie od dnia 1 stycznia 2023 roku do 30 dni od dnia przekazania indywidualnej informacji dla konsumentów, o których mowa w pkt. I. litera B ppkt (iii) i (iv) niniejszej decyzji, z podziałem na:
  - a. reklamacje, które Spółka uznała za związane z zarzutami postawionymi przez Prezesa UOKiK Spółce - 15 reklamacji;
  - b. reklamacje, które Spółka uznała za niezwiązane z zarzutami postawionymi przez Prezesa UOKiK Spółce - 15 reklamacji;
5. informacji o liczbie konsumentów, którym została przyznana rekompensata, o której mowa w pkt. I. litera B. niniejszej decyzji;
6. 10 wiadomości e-mail (oraz - jeżeli dotyczy - 10 nagrań z rozmów telefonicznych z konsumentami i 10 wiadomości nadanych w formie listu zwykłego wraz z oświadczeniem o dacie nadania), o których mowa w pkt I. lit F niniejszej decyzji, które zostały skierowane przez Spółkę do konsumentów z informacją o przyznaniu rekompensaty, wskazujących na daty wysyłki tych wiadomości;
7. informacji o liczbie zamówień złożonych przez konsumentów z wykorzystaniem rekompensaty według danych na dzień sporządzenia sprawozdania;
8. zrzutów ekranu prezentujących opublikowane na portalach społecznościowych (Facebook, Instagram) oświadczenia o wydanej przez Prezesa Urzędu decyzji,

o których mowa w pkt I. litera E. sentencji decyzji, wskazujących na datę publikacji tych oświadczeń, wraz z informacją o okresie utrzymywania oświadczeń na tych portalach;

9. informacji o orientacyjnej wysokości kosztów poniesionych przez Spółkę w związku z wykonaniem zobowiązania, o którym mowa w pkt I. litera A.- F . sentencji decyzji, z podziałem na koszty poniesione w związku z przyznaniem konsumentom korzyści oraz koszty wynikające z obsługi procesu wykonania zobowiązania. Należy wskazać główne rodzaje kosztów związanych z obsługą ww. procesu i ich orientacyjny udział w ogólnym koszcie obsługi procesu (np. opracowanie systemu IT, przygotowanie procedur, koszty osobowe itp.);
10. informacji, czy **Risk S.A. z siedzibą w Warszawie** otrzymał jakiegokolwiek reklamacje konsumentów dotyczące wykonania zobowiązania określonego w punktach I. litera A.-F sentencji decyzji. Jeśli tak, to należy wskazać ich liczbę oraz główne kategorie zgłaszanych problemów, a także sposób ich rozpatrzenia (pozytywnie/częściowo pozytywnie/ negatywnie).

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK), monitoruje działania przedsiębiorców w związku z wejściem w życie ustawy z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2022 r. poz. 2581), która implementuje Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2161 z dnia 27 listopada 2019 r. zmieniającą Dyrektywę Rady 93/13/EWG i Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 98/6/WE, 2005/29/WE oraz 2011/83/UE w odniesieniu do lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta (Dz. Urz. UE.L Nr 328, str. 7, dalej: „Dyrektywa Omnibus”). Wskazana ustawa, która weszła w życie z dniem 1 stycznia 2023 r., wprowadziła do *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta* (Dz.U. z 2023 r. poz. 2759, ze zm., dalej „upk”) m.in. nowe obowiązki informacyjne dla przedsiębiorców, w tym określone w art. 12 ust. 1 pkt. 3 upk.

W związku z podejmowanymi działaniami Prezes UOKiK skierował do **Risk S.A. z siedzibą w Warszawie** „Wystąpienie z zakresu ochrony konsumentów” na podstawie art. 49 a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 594 ze zm. - dalej jako: uokik), mające na celu pozyskanie stanowiska Spółki w sprawie dostosowania przez nią zakresu koniecznych informacji przekazywanych konsumentom na etapie oferowania im możliwości zakupu towarów w sklepie internetowym Spółki do wymogów wynikających z nowelizacji ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, dokonanej na mocy ustawy z dnia 1 grudnia 2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2022 r. poz. 2581).

W toku czynności prowadzonych pod sygnaturą RLU.643.6.2023.MW, Prezes UOKiK poczynił ustalenia, z których wynikało, że Risk nie udostępniał konsumentom, wobec których kieruje ofertę zakupu towarów w sklepie internetowym na stronie <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/>

informacji o numerze telefonu, pod którym konsument może kontaktować się z przedsiębiorcą.

Risk nie udzielił wyjaśnień na pisma Prezesa UOKiK z dnia 15 marca 2023 r. oraz z dnia 21 kwietnia 2023 r., kierowane do Spółki w ramach prowadzonych czynności (awizowane dwukrotnie, niepodjęte w terminie).

Analiza zgromadzonych w toku ww. wystąpienia informacji i dokumentów wskazała, iż są podstawy do postawienia Spółce zarzutu stosowania sprzecznych z prawem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Prezes UOKiK Postanowieniem nr 56/2023 z dnia 23 listopada 2023 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Risk praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w rozstrzygnięciu niniejszej Decyzji.

Prezes Urzędu w dniu 27 listopada 2023 r. przesłał Spółce zawiadomienie o zaliczeniu Postanowieniem RLU Nr 57/2022 z dnia 27 listopada 2023 r. w poczet dowodów w niniejszej sprawie wymienionych w treści postanowienia dokumentów uzyskanych przez Prezesa Urzędu w toku czynności prowadzonych pod sygnaturą RLU.643.6.2023.MW.

Spółka w ustosunkowaniu się do zarzutu pismem z dnia 12 grudnia 2023 r. wniosła o umorzenie postępowania z uwagi na bezprzedmiotowość jego dalszego prowadzenia, z uwagi na zaniechanie stosowania praktyki, ewentualnie o wydanie decyzji zobowiązującej.

Spółka wyjaśniła, że prowadzi pod adresem <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> - dalej jako „Witryna” sklep internetowy, który oferuje klientom odzież oraz inne akcesoria odzieżowe. Spółka prowadzi również sprzedaż ww. towarów w sklepie stacjonarnym w Warszawie. Spółka wskazała, iż zaprzestała naruszenia, polegającego na nieinformowaniu konsumentów korzystających z Witryny najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą z datą 10 lipca 2023 r.

W ocenie Spółki, pierwotny numer do kontaktu podany w Witrynie +48 882 121 444, wbrew ustaleniom organu, służył również do nawiązania kontaktu ze sprzedawcą sklepu internetowego, a pracownik Spółki, który odbierał połączenia wykonywane na ten numer mógł przekazać rozmówcy błędne informacje, iż ten numer telefonu dedykowany jest wyłącznie dla klientów sklepu stacjonarnego. Zatem jedyny problem, jaki w istocie wystąpił dotyczył „niedomiaru wiedzy merytorycznej oraz nadmiaru obowiązków pracownika” obsługującego numer telefonu 48 882 121 444. Powyższa dezinformacja wynikała z braków kadrowych Spółki będących skutkami pandemii wirusa Covid.

Pismem z dnia 27 maja 2024 r. oraz z dnia 8 lipca 2024 r. Spółka złożyła wnioski o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 uokik, zaś w pismach z dnia 28 sierpnia 2024 r. oraz 2 października 2024 r. zamieściła ostateczną wersję zobowiązania zmierzającego do usunięcia trwających skutków naruszenia.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego pismem z dnia 13 listopada 2024 r. oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z tego uprawnienia.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny**

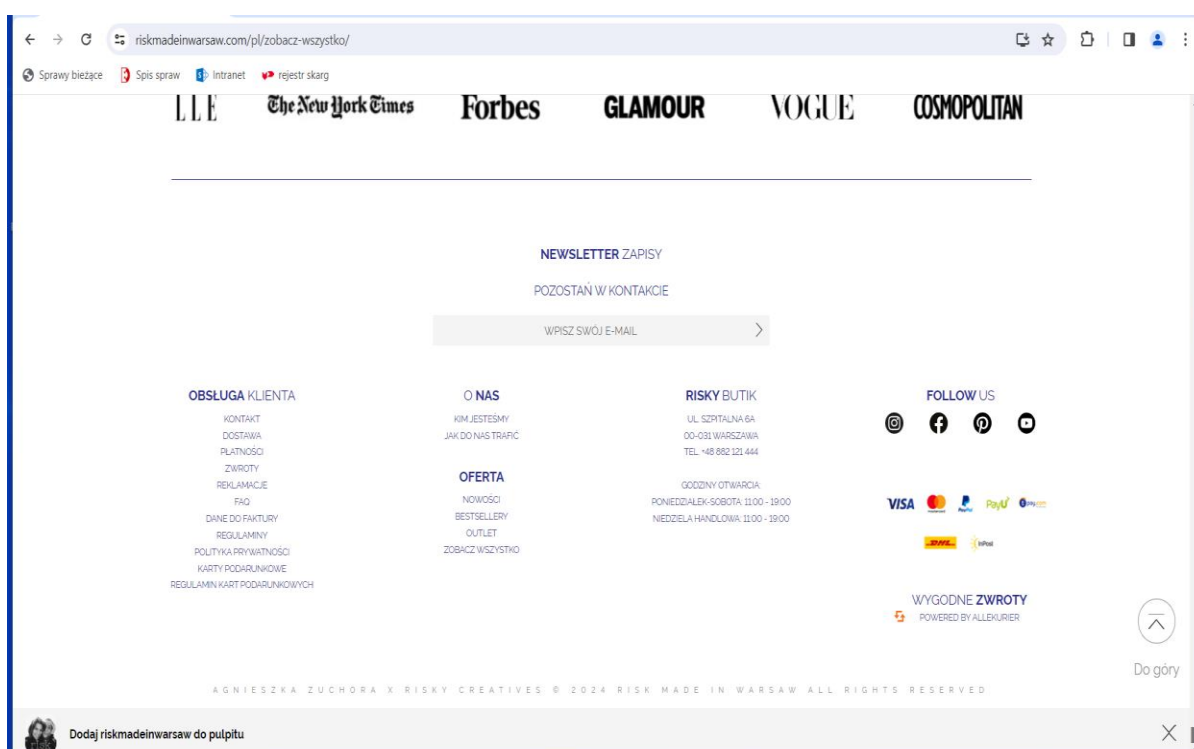
Risk S.A. z siedzibą w Warszawie powstał w dniu 24 lutego 2022 r. z przekształcenia Risk Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (nr wpisu do KRS 0000953550). Spółka oferuje w sklepie internetowym pod

adresem <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/>, pod marką „Risk Made in Warsaw” odzież oraz inne akcesoria odzieżowe.

Dowód: wydruk z KRS z dnia 10 grudnia 2024 r.

Z informacji pozyskanych z widoku głównej strony internetowej<sup>1</sup> wynika, że Spółka prowadzi również sprzedaż stacjonarną w sklepie pod nazwą „Risky Butik” zlokalizowanym w Warszawie na ul. Szpitalnej 6A/9 również pod marką „Risk Made in Warsaw”. W widoku głównej strony internetowej Spółki, pod adresem <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> bezpośrednio pod hasłem „Risky Butik” zamieszczona jest informacja o adresie sklepu (na samym dole) oraz dedykowanym dla klientów tego sklepu numerze telefonu (nr +48 882 122 444) co obrazuje niżej zamieszczony zrzut ekranu.

Zrzut nr 1 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> (z dnia 7.03.2024 r.)

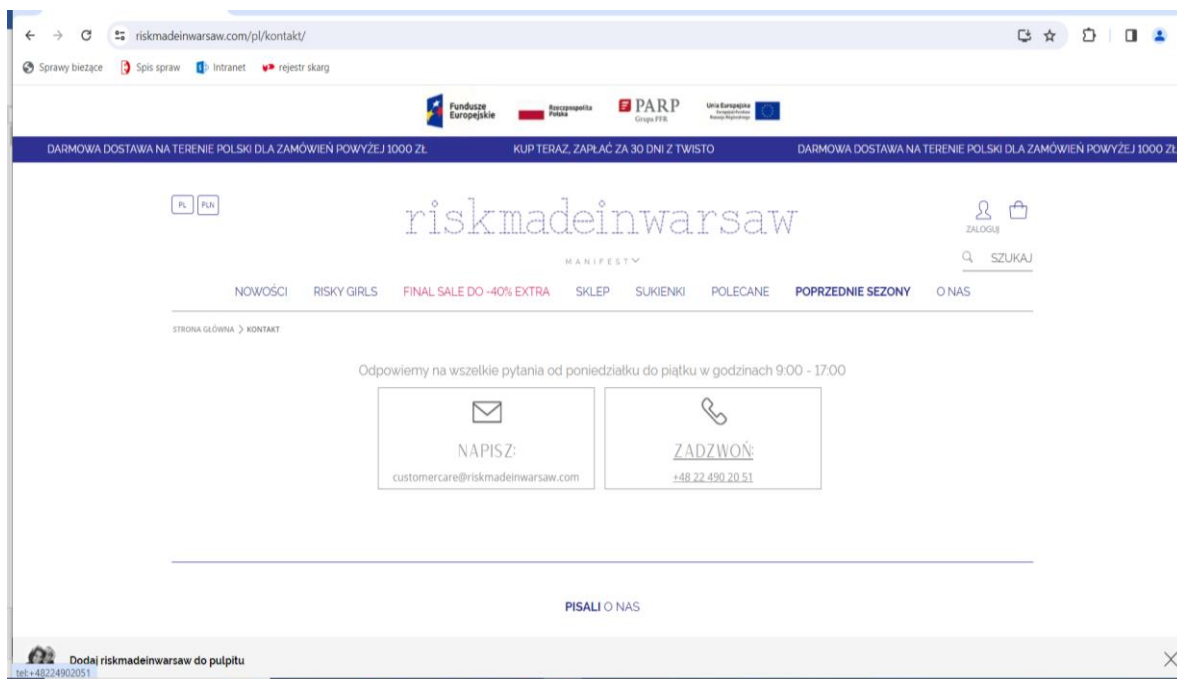


Dowód: Protokół otwarcia strony internetowej z dnia 07.03.2024 r.

Po kliknięciu w widoku strony głównej w hasło „Obsługa klienta” otwiera się podstrona, na której pod hasłem „Odpowiemy na wszystkie pytania od poniedziałku do piątku w godz. 9:00 - 17:00” zamieszczono ścieżkę do przesłania przez klienta zapytania mailowego lub nawiązania kontaktu telefonicznego z nr +48 22 490 20 51, co obrazuje zamieszczony poniżej zrzut ekranu.

Zrzut nr 2 <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> z dnia 7.03.2024 r.

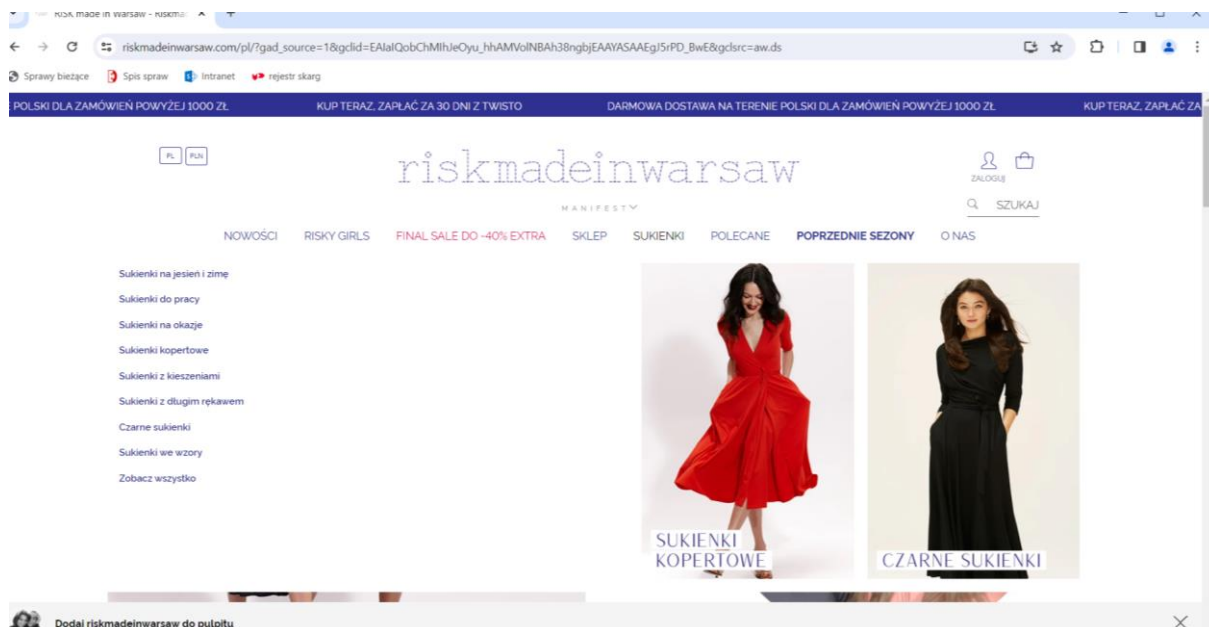
<sup>1</sup> <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/>



Dowód: Protokół otwarcia strony internetowej z dnia 07.03.2024 r.

W celu dokonania zakupu w sklepie internetowym pod adresem <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl> należy zalogować się jako klient sklepu. Służy do tego przycisk dostępny w widoku strony Spółki zamieszczony na samej górze, co obrazuje poniższy zrzut ekranu.

Zrzut nr 3 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> z dnia 7.03.2024 r.

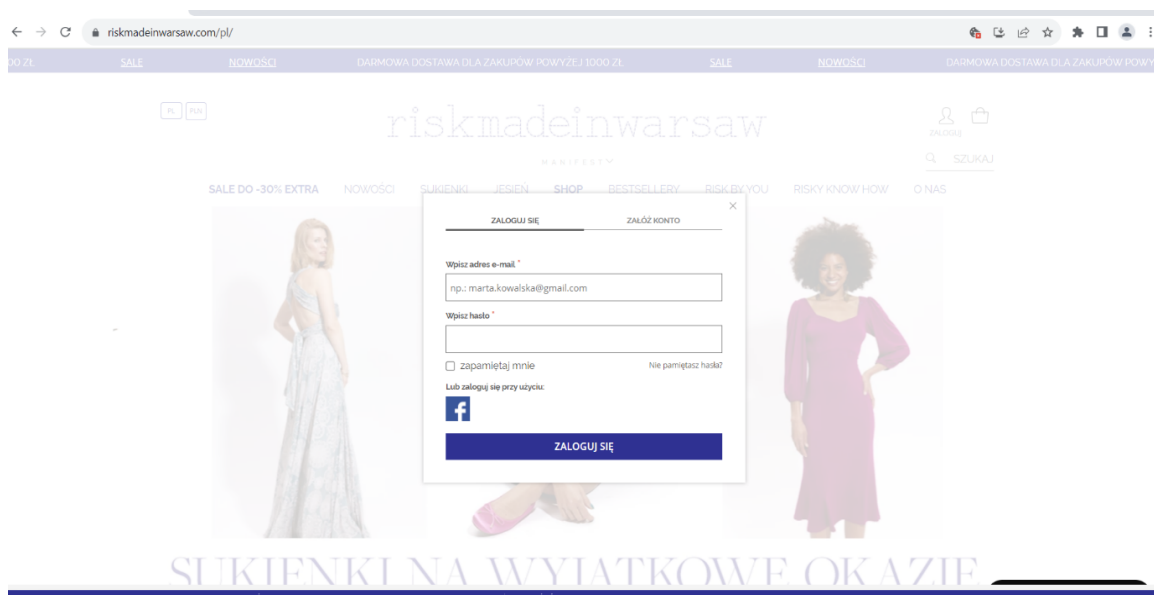


Dowód: Protokół otwarcia strony internetowej z dnia 07.03.2024 r.



Zalogowanie wymaga podania adresu e-mailowego nabywcy oraz jego indywidualnego hasła, co obrazuje zrzut ekranu nr 4. Do sklepu można się również zalogować przez portal Facebook.

Zrzut nr 4 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> z dnia 07.03.2024 r.

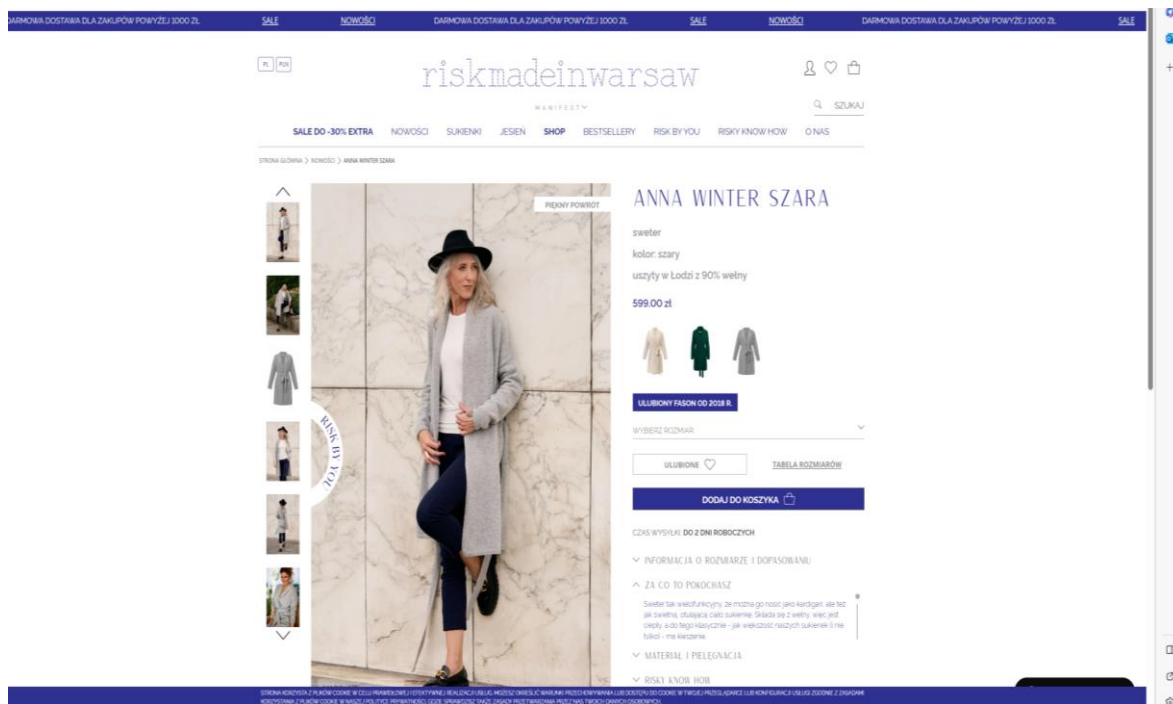


Dowód: Protokół otwarcia strony internetowej z dnia 07.03.2024 r.

Niezależnie od powyższego, istnieje możliwość dokonania zakupów on-line w sklepie internetowym bez zakładania konta.

Po zalogowaniu klient uzyskuje dostęp do oferty Spółki i ma możliwość dokonania wyboru towaru, pozyskania informacji o jego cenie. Na tym etapie nabywca może „dodać do koszyka” wybrany towar, co obrazuje zrzut nr 5.

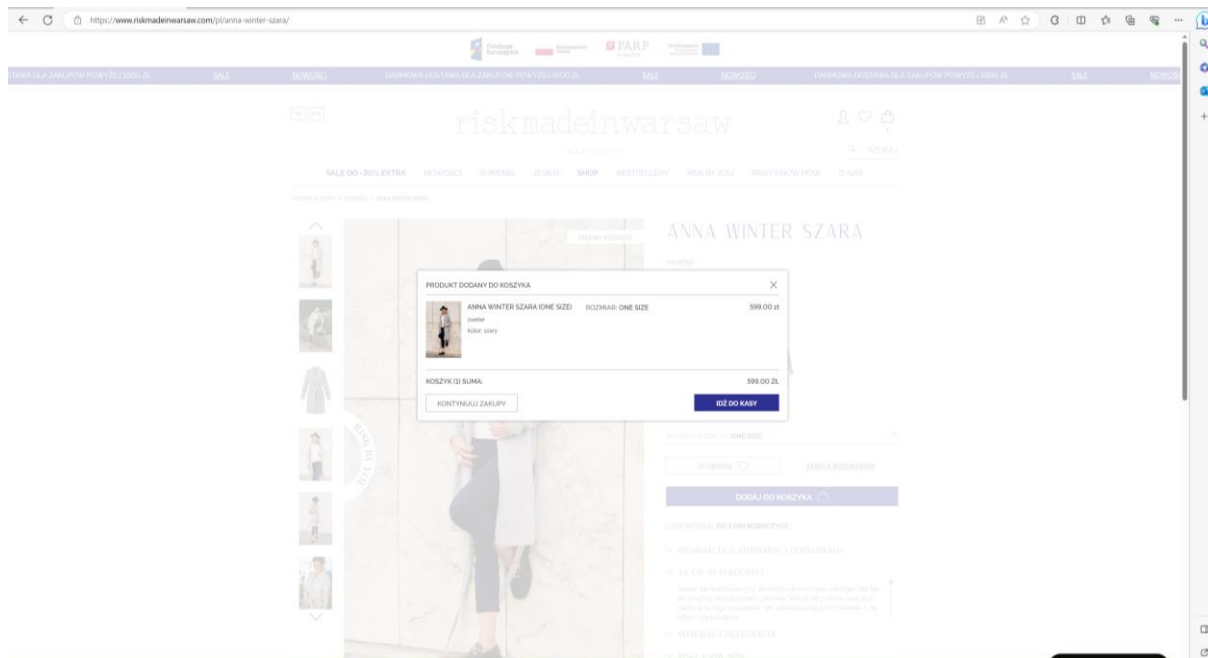
Zrzut nr 5 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> z dnia 07.03.2024 r.



Dowód: Protokół otwarcia strony internetowej z dnia 07.03.2024 r.

Po dodaniu towaru do koszyka nabywca kierowany jest do kasy poprzez kliknięcie w przycisk „idź do kasy”, co obrazuje zrzut nr 6.

Zrzut nr 6 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> z dnia 07.03.2024 r.



Dowód: Protokół otwarcia strony internetowej z dnia 07.03.2024 r.

Następnym krokiem jest wpisanie adresu dostawy towaru, kliknięcie w „zapisz i przejdź dalej”, co obrazuje zrzut ekranu nr 7.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Delegatura w Lublinie

ul. Ochotnicza 10 < 20-012 Lublin

tel. +48 81 532 54 48 < faks +48 81 532 08 26

lublin@uokik.gov.pl < [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

15

Zrzut nr 7 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> z dnia 07.03.2024 r.

SALE DO -30% EXTRA    NOWOŚCI    SUKNIENKI    JESEN    SHOP    BESTSELLERY    RISK BY YOU    RISKY KNOW HOW    O NAS

KONTAKT I OBSŁUGA KLIENTA    INFORMACJA O WYTYCZNE    POLITYKA ZWIROTÓW

1 KOSZYK    2 LOGOWANIE    3 ADRES DOSTAWY    4 DOSTAWA I PŁATNOŚĆ

DANE ZAMAWIAJĄCEGO

OSOBA PRYWATNA     FIRMA

IMIĘ \*  
J.M.

NADZWISKO \*  
K.

ADRES ULICA I NR DOMU / MIEJSCOWOŚĆ \*  
Pawłańska Warszawa

MIASTO \*  
Warszawa

KRAJ \*  
Polska

TELEFON \*  
+4823456789

NUMER PRZEKROJOWY \*  
02-345

KOSZYK (3)

ANNA WINTERS SZARA  
sweter  
Rozmiar: ONE SIZE  
1 sztuka    999.00 zł

DOSTAWA: 17.00 zł

PODATKI: VAT 23%    115.19 zł

Kod Bioru podarunkowego    Zastosuj

SUMA: 616.00 zł  
CENA ZAWIERA VAT

ADRES DOSTAWY

DOSTAWA NA PODANY ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

DOSTAWA NA INNY ADRES

ZAPŁACZ I PRZEJDZ DALSZ

Dowód: Protokół otwarcia strony internetowej z dnia 07.03.2024 r.

Krokiem ostatnim w procesie zakupowym jest kliknięcie w przycisk „Zatwierdzam i płacę”, co obrazuje zrzut nr 8.

Zrzut nr 8 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> z dnia 07.03.2024 r.

SPOSÓB WYSYŁKI

DHL - Kurier 1-2 DNI    17.00 zł

Inpost Paczkomaty 1-2 DNI    15.00 zł

DHL - Kurier płatnie za pobraniem 1-2 DNI    21.00 zł

DODATKOWE OPCJE

TORBA PAPIEROWA SZEROKA    5.99 zł

KARTKA Z DEDYKACJĄ    0.81 zł

WYBÓR SPOSOBÓW PŁATNOŚCI

tpay    Twisto    PayU    Blik

Niniejszym oświadczam, że akceptuję i zapamiętam/zapamięlam się z treścią Polityki Prywatności i Regulaminem oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z jej treścią.

Przebieg Niniejszym oświadczam, że akceptuję i zapamiętam/zapamięlam się z jej treścią.

ZATWIERDZAM I PŁACĘ

Dowód: Protokół otwarcia strony internetowej z dnia 07.03.2024 r.

W ramach prowadzonych czynności Prezes Urzędu dokonał analizy informacji zamieszczonych przez Spółkę, pod kątem realizacji obowiązków informacyjnych określonych w art. 12 ust. 1 pkt 3

upk, w szczególności informacji o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą.

W dniu 14 marca 2023 r. oraz w dniu 10 maja 2023 r., a następnie ponownie w dniu 10 lipca 2023 r. Prezes UOKiK dokonał otwarcia strony internetowej <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/>, przeprowadził jej analizę, której wyniki utrwalono w „Protokole otwarcia strony internetowej” z załączonymi do nich zrzutami ekranu.

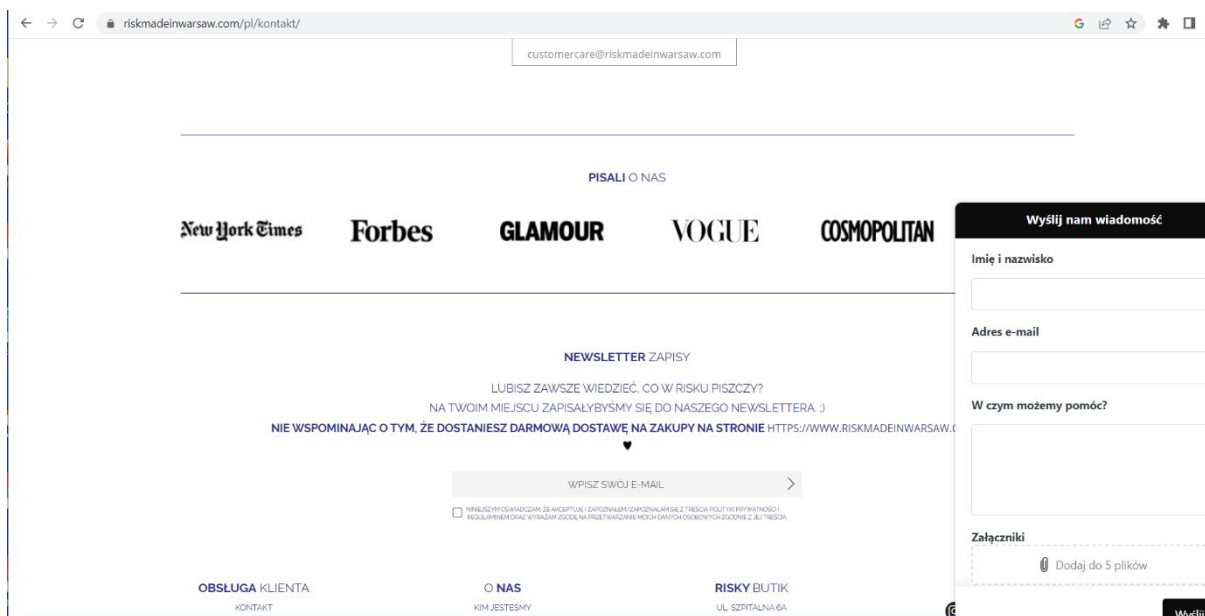
Dowód: „Protokół otwarcia strony internetowej” z załączonymi do nich zrzutami ekranu z dnia 14 marca 2023 r. z dnia 10 maja 2023 r. oraz z dnia 10 lipca 2023 r.

Analiza zrzutów ekranu z dnia 14 marca 2023 r. i 10 maja 2023 r. wskazuje, iż w dolnej części strony internetowej <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> pod ikonką „Obsługa Klienta” zamieszczono informacje dla zainteresowanych w zakładkach:

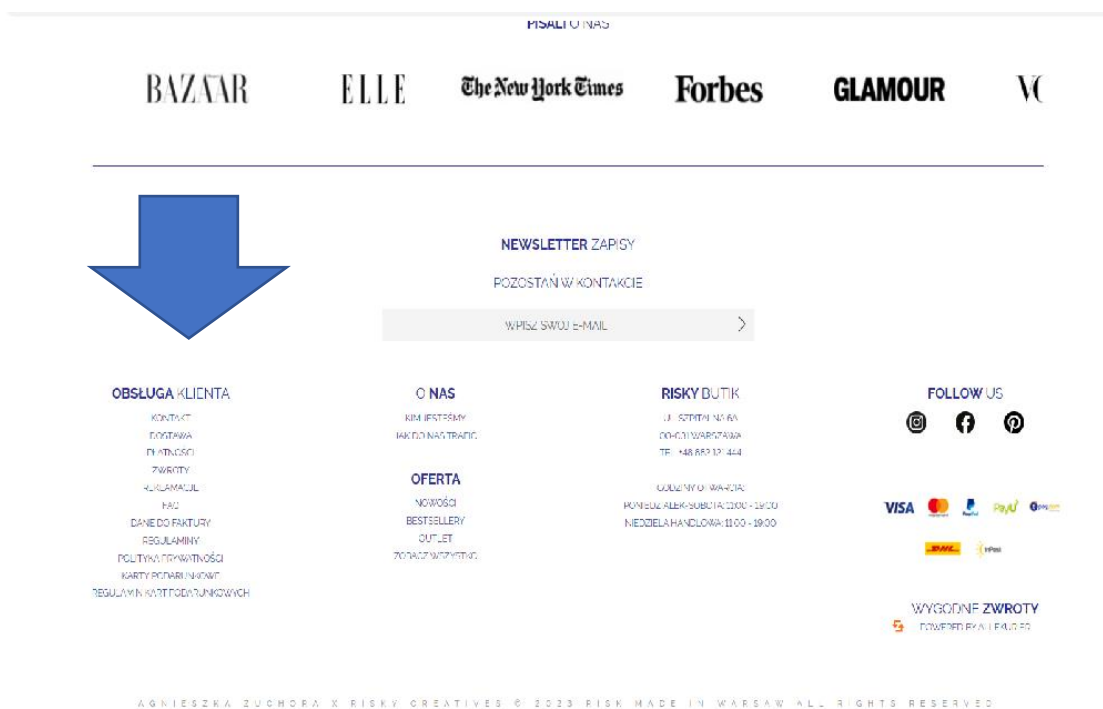
- Kontakt
- Dostawa
- Płatności
- Zwroty
- Reklamacje
- FAQ
- Dane do faktury
- Regulaminy
- Polityka prywatności
- Karty podarunkowe
- Regulamin Kart podarunkowych

co obrazuje zrzut ekranu nr 9 i 10.

Zrzut nr 9 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/kontakt> z dnia 14.03.2023 r.



Zrzut nr 10 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/kontakt> z dnia 14.03.2023 r.



Prezes Urzędu ustalił, iż w dacie 14 marca 2023 r. Risk S.A. na tej samej stronie zamieścił informację o adresie i godzinach otwarcia Butiku RISKY wraz z informacją o numerze telefonu, o treści jak poniżej:

### RISKY BUTIK

UL. SZPITALNA 6A  
00-031 WARSZAWA  
TEL. [+48 882 121 444](tel:+48882121444)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Delegatura w Lublinie

ul. Ochotnicza 10 < 20-012 Lublin

tel. +48 81 532 54 48 < faks +48 81 532 08 26

lublin@uokik.gov.pl < [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)



## GODZINY OTWARCIA:

PONIEDZIAŁEK-SOBOTA: 11:00 - 19:00

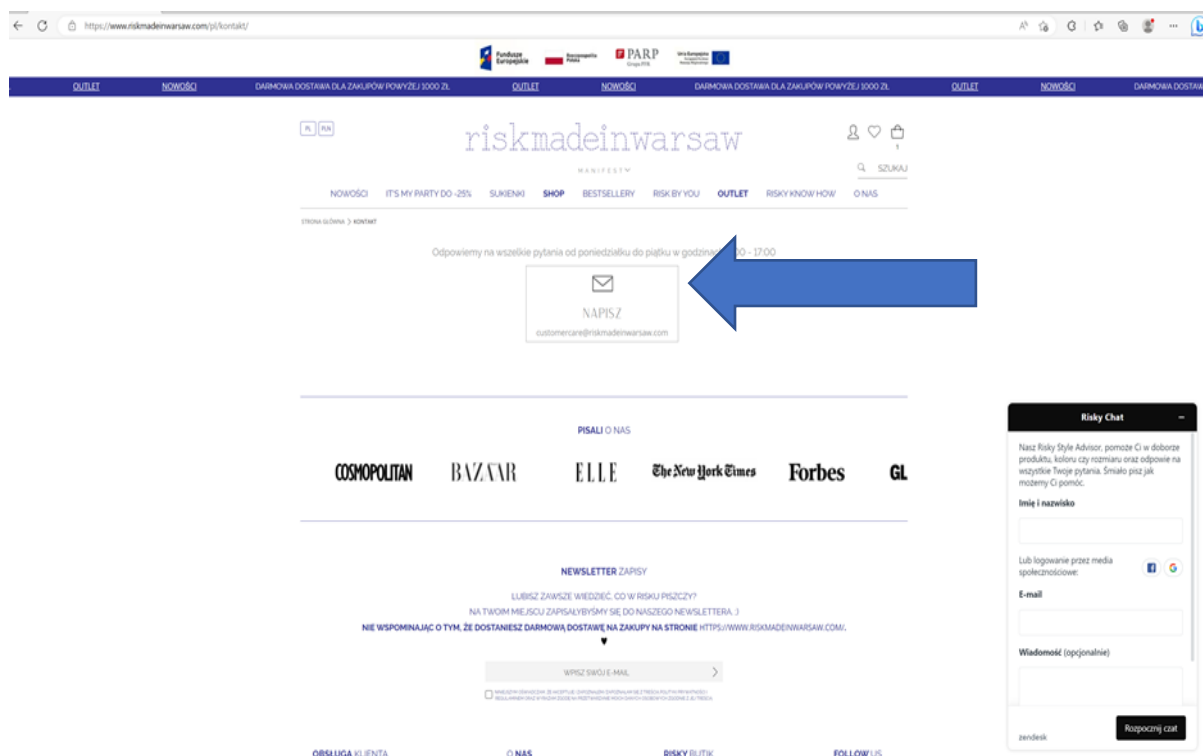
NIEDZIELA HANDLOWA: 11:00 - 19:00

Podjęto 3 próby nawiązania kontaktu telefonicznego z numerem telefonu: +48 882 121 444 w dniach 14 marca 2023 r., 10 maja 2023 r. i 5 czerwca 2023 r. Z treści rozmów przeprowadzonych z pracownikiem Risk, który odebrał połączenie wynikało, że ww. numer telefonu przeznaczony jest wyłącznie do nawiązania kontaktu z Risk S.A. przez konsumentów - klientów stacjonarnego sklepu przedsiębiorcy zlokalizowanego w Warszawie przy ul. Szpitalnej 6A i nie obsługuje konsumentów, którzy nabyli lub zamierzają nabyć towar w sklepie internetowym Spółki.

Dowód: notatki służbowe z dnia 14 marca 2023 r., 10 maja 2023 r. i 5 czerwca 2023 r.

Konsument poszukujący danych kontaktowych do przedsiębiorcy, w tym numeru telefonu, ale służącego do kontaktu ze sklepem internetowym, po otwarciu zakładki „Obsługa klienta-**Kontakt**” miał możliwość nawiązania kontaktu z przedsiębiorcą tylko poprzez napisanie wiadomości mailowej/zapytania, co obrazuje zamieszczony zrzut ekranu nr 11 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/kontakt>, sporządzony w dniu 10 maja 2023 r.

Zrzut nr 11 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/kontakt> z dnia 10.05.2023 r.



Po kliknięciu w checkbox oznaczony jako „Napisz” w dacie sporządzenia ww. zrzutu tj. 10.05.2023 r. pojawiała się możliwość wysłania wiadomości mailowej poprzez kliknięcie

w klawisz „wyślij” po uprzednim podaniu swoich danych osobowych i adresu mailowego oraz napisaniu treści wiadomości.

Prezes UOKiK w trakcie czynności mających na celu odszukanie na stronie Internetowej Spółki informacji o numerze telefonu przeznaczonych do kontaktu z potencjalnymi nabywcami towarów w sklepie internetowym ustalił, iż na stronie <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/regulaminy>, zamieszczony jest obowiązujący od 3 stycznia 2023 r. Regulamin Risk Made in Warsaw, w którym w części oznaczonej jako § 3 Rejestracja w Sklepie Internetowym Risk zamieszczono postanowienie oznaczone jako 4 c o treści: „Administratorem danych osobowych użytkowników strony internetowej Sklepu RISK w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE jest „RISK” S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Szpitalna 6A/9, 00-031 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000953550, NIP: 1132855615, REGON: 146129025, adres e mail: [customercare@riskmadeinwarsaw.com](mailto:customercare@riskmadeinwarsaw.com), nr telefonu: +48 22 490 20 51, właściciel strony internetowej Sklepu RISK. Pełna informacja dotycząca przetwarzania przez RISK danych osobowych Klientów zawarta jest w Polityce Prywatności dostępnej pod adresem: <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/regulamin>.”

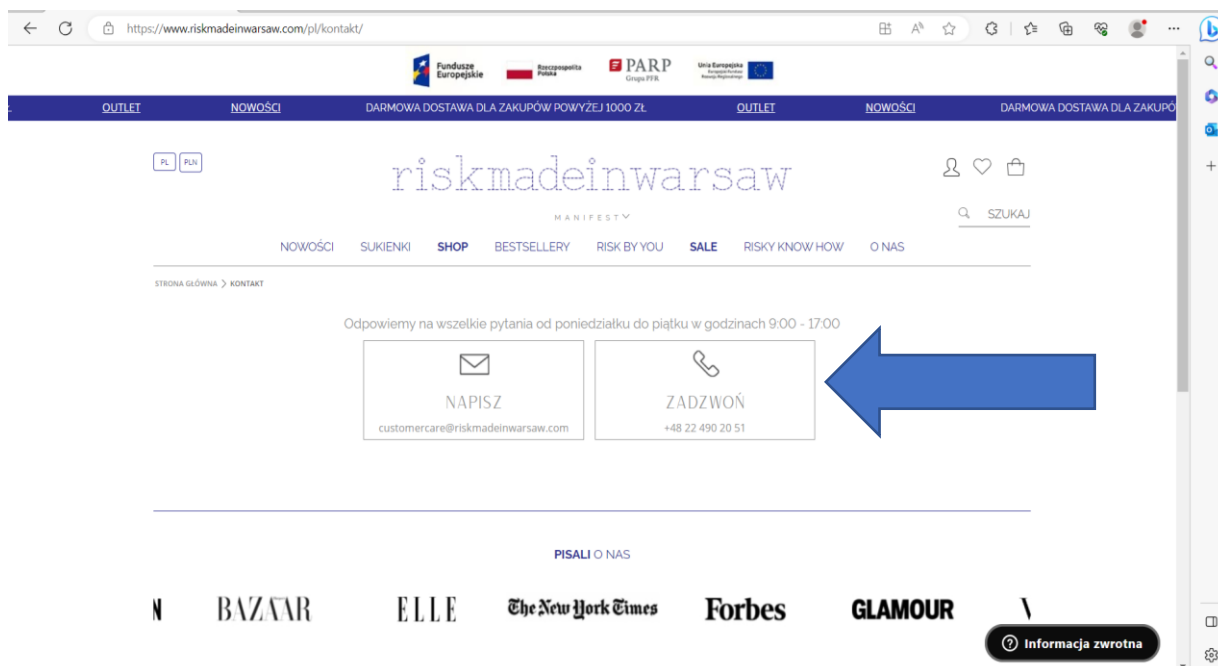
W treści tego postanowienia podany jest numer telefonu Risk S.A., natomiast w dniach 12 kwietnia 2023 r. i 10 maja 2023 r. był on nieaktywny, co potwierdzają sporządzone notatki służbowe.

Dowód: notatki służbowe z dnia 14 marca 2023 r. i 10 maja 2023 r.

Prezes UOKiK dokonał ponownego otwarcia i analizy strony internetowej <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> w dniu 10 lipca 2023 r, w wyniku czego ustalił, iż na stronie <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/kontakt/> pojawiła się nowa możliwość nawiązania kontaktu telefonicznego ze Spółką.

Po kliknięciu na hasło „Kontakt”, obok możliwości napisania do Risk S.A. e-maila, pojawił się checkbox z numerem telefonu 22 490 20 51, co obrazuje zrzut ekranu 12.

Zrzut nr 12 ze strony <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/kontakt/> z dnia 10.07.2023 r.



Dowód „Protokół otwarcia strony internetowej” z załączonym do niego zrzutem ekranu z dnia 10.07.2023 r.

Próba połączenia telefonicznego z nr +48 22 490 20 51 w dniu 10 lipca 2023 r. była skuteczna, co dokumentuje notatka służbowa z dnia 10 lipca 2023 r. W trakcie rozmowy z pracownikiem Spółki ustalono, iż jest to numer telefonu dedykowany faktycznym i potencjalnym konsumentom, którzy zamierzają pozyskać od Spółki dodatkowe informacje.

Dowód: notatka służbowa z dnia 10 lipca 2023 r.

Nawiązany kontakt telefoniczny w dniu 08 marca 2024 r. z nr +48 22 490 20 51 wskazuje, iż pod tym numerem telefonu konsument - potencjalny lub faktyczny nabywca towarów w sklepie internetowym mógł uzyskać informacje dotyczące warunków sprzedaży w sklepie internetowym wraz z odesłaniem do konkretnego miejsca na stronie internetowej, gdzie Spółka zamieściła informacje dotyczące zakupów on-line.

Dowód: Notatka służbowa z dnia 08.03.2024 r.

Natomiast nawiązany kontakt telefoniczny w dniu 8 marca 2024 r. z nr + 48 882 122 444 wskazuje, iż pod tym numerem telefonu konsument - potencjalny lub faktyczny nabywca towarów w sklepie internetowym mógł uzyskać informacje dotyczące warunków sprzedaży, ale wyłącznie w sklepie stacjonarnym.

Dowód: Notatka służbowa z dnia 08.03.2024 r.

Spółka posiada konto na Facebook pod adresem [https://www.facebook.com/riskmadeinwarsaw/?locale=pl\\_PL](https://www.facebook.com/riskmadeinwarsaw/?locale=pl_PL) oraz na Instagramie pod adresem <https://www.instagram.com/riskmadeinwarsaw>

**Na podstawie dokonanych ustaleń, Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

### **Naruszenie interesu publicznego**

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik ochrona interesów przedsiębiorców oraz konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia sprawy przez Prezesa Urzędu w oparciu o przepisy ww. ustawy. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu<sup>2</sup>.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mają zamiar dokonywać zakupów w sklepie internetowym Spółki. Skutkami nieprzekazania konsumentom informacji o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie skontaktować się z przedsiębiorcą oferującym towary w sklepie internetowym może być dotknięty nieokreślony krąg konsumentów, którzy wchodzili lub mieli zamiar wejść na stronę internetową Spółki - celem zapoznania się z zamieszczoną ofertą Spółki i/lub zawarcia umowy. Potencjalnie zatem każdy z konsumentów zainteresowany ofertą Spółki może być objęty praktykami Risk kwestionowanymi przez Prezesa Urzędu w niniejszej Decyzji.

Ponadto działania Risk nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. W tym przypadku naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**

Art. 24 ust. 1 uokik stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w art. 24 ust. 1 ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały łącznie trzy następujące przesłanki:

- 1) kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
- 2) zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) zachowania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Wskazać także należy, że art. 28 ust. 1 uokik stanowi, że jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie

<sup>2</sup> Wyrok Sądu Antymonopolowego z 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 ww. ustawy lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania takich zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik, oraz zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

W nawiązaniu do zdania ostatniego, wskazać należy iż w toku postępowania ustalono, iż Spółka zaniechała stosowania praktyki z dniem 9 lipca 2023 r.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 ust. 1 uokik zachodzi w niniejszej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Risk zakazu określonego w art. 24 uokik tj. kumulatywnego wystąpienia ww. przesłanek.

Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzuczanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

### **Status przedsiębiorcy**

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów adresowany jest do przedsiębiorców. Zgodnie z art. 4 pkt 1) uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. 2024 r. poz. 236). Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy Prawo przedsiębiorców - przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna wykonująca działalność gospodarczą.

W przedmiotowej sprawie stroną postępowania jest przedsiębiorca, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą w formie spółki akcyjnej, będący osobą prawną wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000953550. Tym samym Risk przy wykonywaniu działalności gospodarczej w postaci działalności polegającej na sprzedaży towarów pod marką Risk made in Warsaw podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie możliwości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami**

Na gruncie art. 24 ust. 2 uokik sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami.

Sprzeczne z prawem zachowanie przedsiębiorcy, o którym mowa w art. 24 ust 2 uokik jest pojmowane jako niezgodność z przepisami prawa (bezprawność). Zgodnie z art. 87 ust. 1 i 2 Konstytucji RP, źródłami powszechnie obowiązującego prawa w Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego. Sprzeczność z prawem to nie tylko niezgodność



z przepisami powszechnie obowiązującymi, ale również z prawem unijnym, które obowiązuje bezpośrednio na terytorium państw członkowskich. Do uznania sprzeczności z prawem nie ma konieczności wykazywania winy przedsiębiorcy, w tym winy umyślnej bądź świadomości naruszenia przez niego przepisów prawa.<sup>3</sup>

Sprzeczność z prawem może przybrać postać działania, jak również zaniechania realizacji działań, do których jest on zobowiązany. Działanie zakłada czynną postać zachowania, które narusza interesy konsumentów, zaniechanie zaś jego postać bierną. W przypadku nieudzielania konsumentom informacji mamy do czynienia z biernością przedsiębiorcy. Przedsiębiorca nie wykonuje czynności, do której jest obowiązany względem konsumenta.

Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie uprawdopodobnienie, że w ustalonym stanie faktycznym, zachowanie Risk było niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego, a konkretnie z art. 12 ust. 1 pkt 3 upk, poprzez nieinformowanie konsumentów korzystających ze strony internetowej <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową na odległość o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą.

W związku z implementacją do polskiego porządku prawnego m.in. art. 4 pkt 4 Dyrektywy Omnibus, który wprowadził zmiany do art. 6 ust.1 lit c Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego oraz Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U.UE.L.2011.304.64) - dalej Dyrektywa 2011/83/UE, polegające na nowelizacji upk, ustawodawca wprowadził w art. 12 ust.1 pkt 3 upk dodatkowe obowiązki informacyjne na dostawców internetowych platform handlowych względem konsumentów. Obowiązek ten polega między innymi na konieczności poinformowania, w sposób jasny i zrozumiały, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą.

Zgodnie z art. 2 pkt 1) upk „umowa zawarta na odległość” to umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.

Z powyższego wynika zatem, że umowy sprzedaży towarów zawierane przez Risk z nabywcami towarów w sklepie internetowym pod marką Risk made in Warsaw to umowy zawierane na odległość, podlegające rygorom upk.

W wersji poprzednio obowiązującej<sup>4</sup> ww. przepis miał treść następującą: „Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o:

<sup>3</sup> A. Stawicki, E. Stawicki (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, s. 632-633

<sup>4</sup> W wersji ustawy o Prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 t.j.)

3) adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą.”

Powyższe oznacza, że w stanie prawnym od daty wejścia w życie ustawy o Prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r., tj. 25 grudnia 2014 r. do 31 grudnia 2022 r. obowiązek informacyjny dotyczący podania przez przedsiębiorcę zawierającego z konsumentem umowy na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorcy numeru telefonu, pod którym konsument może nawiązać kontakt z przedsiębiorcą nie miał charakteru bezwzględnego. Przepis ten stanowił implementację art. 6 ust.1 lit c dyrektywy 2011/83/UE, który, zgodnie z orzecznictwem TSUE, nie nakładał na przedsiębiorcę obowiązku założenia linii telefonicznej lub numeru faksu czy też utworzenia nowego adresu poczty elektronicznej, aby umożliwić konsumentom skontaktowanie się z nim. Przedsiębiorca miał obowiązek podania numeru telefonu lub faksu lub adresu poczty elektronicznej wyłącznie wtedy, gdy dysponował już takimi środkami komunikacji z konsumentami<sup>5</sup>.

Sytuacja ta zmieniła się z dniem 1 stycznia 2023 r. od kiedy obowiązek ten ma charakter bezwzględny i nie zawiera żadnych wyjątków.

Należy podkreślić, że spełnienie obowiązków informacyjnych z art. 12 ust. 1 pkt. 3 upk przez przedsiębiorcę wymaga nie tylko udostępnienia konsumentom określonych informacji, ale także przedstawienia ich w określony w przepisie sposób, tj.:

- a) najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową na odległość;
- b) w sposób jasny i zrozumiały;
- c) w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość.

Powyższe warunki muszą zostać spełnione łącznie, aby uznać, że obowiązek informacyjny został poprawnie zrealizowany.

### **Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem praktyki określonej w pkt. I. sentencji Decyzji**

Uprawdopodobnieniu naruszenia, w świetle ustalonego w sprawie stanu faktycznego, podlegać będą działania Risk S.A. dotyczące realizacji nałożonego na Spółkę obowiązku informacyjnego z art. 12 ust. 1 pkt 3 upk, który polega na udostępnieniu w sposób jasny i zrozumiały numeru telefonu, pod którym konsument może, najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą.

Prezes UOKiK ustalił, iż:

- po 1 stycznia 2023 r. na głównej stronie internetowej Risk S.A. z siedzibą w Warszawie nie było zamieszczonej informacji o numerze telefonu, pod którym konsument mógłby skontaktować się ze Spółką w sprawach dotyczących możliwych lub faktycznych zakupów w sklepie internetowym Risk, a jedynym udostępnionym numerem telefonu był numer [+48 882 121 444](tel:+48882121444), który służył wyłącznie do kontaktów ze sklepem stacjonarnym Risky Butik;

<sup>5</sup> tak wyr. TSUE z 10.7.2019 r. w sprawie *Amazon EU*, C-649/17, EU:C:2019:576

- w dniu 14 marca 2023 r. oraz w dniu 10 maja 2023 r. udostępniony na stronie internetowej Spółki numer telefonu [+48 882 121 444](tel:+48882121444) nie służył nadal do nawiązania kontaktu z konsumentami - potencjalnymi lub faktycznymi nabywcami towarów w sklepie internetowym Risk;
- w dniu 10 lipca 2023 r. na głównej stronie internetowej Spółki pod hasłem „Obsługa klienta” zamieszczono po kliknięciu w checkbox „Kontakt”, obok możliwości wystania do Spółki wiadomości e-mail, dodatkowy checkbox z numerem telefonu 22 490 20 51, który według ustaleń Prezesa UOKiK, dedykowany jest klientom sklepu internetowego Risk, co oznacza, że potencjalny lub faktyczny klient sklepu internetowego Risk w dniu 10 lipca 2023 r. mógł nawiązać kontakt telefoniczny ze sprzedawcą sklepu internetowego Risk.

Spółka od dnia 1 stycznia 2023 r. do 9 lipca 2023 r. nie wypełniała obowiązku informacyjnego, polegającego na podaniu na stronie internetowej, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość, numeru telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą. Zatem Prezes UOKiK uprawdopodobnił naruszenie przez Spółkę art. 12 ust. 1 pkt 3 upk w zakresie praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

### **Uprawdopodobnienie naruszenia w zbiorowego interesu konsumentów**

Zgodnie z art. 24 ust 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy Przez zbiorowy interes należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), którego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów.

Jak wynika z treści Dyrektywy zastosowane środki mają przyczyniać do osiągnięcia wyższego poziomu ochrony konsumentów. Możliwość przeprowadzenia przez potencjalnego nabywcę towaru najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa rozmowy telefonicznej ze sprzedawcą ma na celu szybkie i bezpośrednio pozyskanie przez konsumentów wszelkich informacji potrzebnych mu do podjęcia ostatecznej decyzji o zakupie towaru lub też innych informacji o przysługujących nabywcy uprawnieniach. Przykładowo, konsument podejmując decyzję o zakupie towaru w sklepie internetowym Risk chciałby szybko dowiedzieć się ile egzemplarzy danego asortymentu jest jeszcze w sklepie internetowym lub chciałby dopytać o szczegóły towaru (nieuwidocznione na zdjęciu lub w opisie), od których konsument uzależnia podjęcie decyzji o zakupie. W celu pozyskania szybkiej informacji dotyczącej planowanego nabycia towaru, ustawodawca ustanowił nakaz zamieszczania na stronie internetowej sklepu numeru telefonu, za pomocą którego konsumenci mogą szybko i efektywnie nawiązać kontakt z przedsiębiorcą. Informacja ta powinna być przekazywana konsumentom najpóźniej w momencie zalogowania się do konta klienta w sklepie internetowym Spółki. W sytuacji opisanej powyżej, brak możliwości nawiązania kontaktu telefonicznego ze Spółką mogło uniemożliwić konsumentom pozyskanie istotnej dla niego informacji, mającej wpływ na podjęcie przez nich decyzji o zakupie lub odstąpienia od niego.

Uprawdopodobnione naruszenie jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie przestanki

naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy.

Uprawdopodobnione naruszenie może naruszać ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy nieokreślonej liczbowo, abstrakcyjnej grupy konsumentów, którzy preferują rozmowę telefoniczną jako jedyny możliwy kanał komunikacji ze sprzedawcą albo też po prostu z innych kanałów komunikacji z różnych względów nie mogą korzystać. Dla takiej grupy konsumentów, pozbawienie ich możliwości kontaktu telefonicznego ze sprzedawcą może oznaczać deficyt informacji, w związku z czym, decyzja o zakupie towaru lub decyzja o rezygnacji z zakupu nie będzie w pełni racjonalna i świadoma, co oznacza, że może zostać zaburzony proces decyzyjny konsumenta, a zatem naruszone lub zagrożone naruszeniem mogą zostać interesy pozaekonomiczne konsumentów. W wyniku powyższego konsument może nabyć towar, którego nie nabyłby, gdyby pozyskał w odpowiednim czasie drogą telefoniczną informację o towarze lub też może odstąpić od nabycia towaru, który zakupiłby, gdyby w odpowiednim czasie mógł pozyskać drogą telefoniczną informację konieczną do podjęcia decyzji o zakupie, co jest równoznaczne z naruszeniem lub zagrożeniem naruszenia jego interesów ekonomicznych. Wprawdzie konsument może odstąpić od umowy, gdyby okazało się, że zakupiony towar nie spełnia jego oczekiwań, jednak z uwagi na konieczność wykonania szeregu czynności zmierzających do zwrotu towaru, w tym m.in. wysłanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zapakowanie produktu, opłacenie i nadanie przysyłki, może on zrezygnować z dochodzenia swoich praw. Stosownie bowiem do brzmienia art. 34 ust 2 upk w przypadku odstąpienia od umowy konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu towaru, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

W rozpatrywanej sprawie możemy mieć więc do czynienia z zachowaniem godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.

Stąd też, Prezes UOKiK uprawdopodobnił naruszenie przez Risk S.A. zakazu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I niniejszej Decyzji.

### **Zobowiązanie przedsiębiorcy**

W tym miejscu ponownie należy wskazać, że zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 ww. ustawy lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą<sup>6</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń oraz korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej.

Analiza art. 28 ust. 1 uokik pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- 1) uprawdopodobnienia w trakcie postępowania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 uokik,
- 2) zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- 3) uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Uprawdopodobnienie spełnienia przesłanki z punktu 1) zostało wykazane w uzasadnieniu niniejszej decyzji. Konieczne jest zatem zbadanie, czy w tej sprawie zostały spełnione również dwie pozostałe przesłanki wydania decyzji zobowiązującej.

#### **Złożenie zobowiązania przez Spółkę**

W przedmiotowej sprawie, Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 uokik wraz z propozycją zobowiązania zmierzającego do usunięcia skutków naruszenia.

Ostateczną wersję propozycji zobowiązania uwzględniającą wszystkie zastrzeżenia Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła w piśmie z 28 sierpnia 2024 r. Treść zobowiązania została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji, tj. w punkcie I. litery A.-F.

Powyższe wskazuje, że przesłanka określona w punkcie 2) również została spełniona.

#### **Nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania**

Z ustaleń poczynionych przez Prezesa Urzędu w ramach postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wynika, że Risk w toku tego postępowania zaniechał stosowania praktyki z dniem 9 lipca 2023 r., bowiem w dniu 10 lipca 2023 r. udostępnił numer telefonu dla konsumentów, którzy chcą pozyskać od Spółki tą drogą dodatkowe informacje o jej ofercie i warunkach zakupu. W tej sytuacji konieczne i celowe stało się przyjęcie zobowiązania Spółki w zakresie usunięcia skutków naruszenia.

Uwzględniając ostateczne założenia zobowiązania przedstawionego przez Spółkę, Prezes Urzędu uznał za zasadne jego przyjęcie (punkty I. litera A.-F. sentencji niniejszej decyzji). Treść zobowiązania Spółki jest jednoznaczna i precyzyjna, a także umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Ponadto przedmiot zobowiązania Spółki pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucaną jej przez Prezesa UOKiK praktyką i nakazem usunięcia jej skutków.

<sup>6</sup> D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., str. 1048.



Zobowiązanie Spółki do nieograniczonego w czasie utrzymania w witrynie internetowej prowadzonej obecnie pod adresem <https://www.riskmadeinwarsaw.com/pl/> (lub pod innymi adresami internetowymi w przyszłości, w razie jego zmiany lub modyfikacji), możliwości nawiązania kontaktu telefonicznego ze Spółką, pod którym konsument nabywający towary w sklepie internetowym Spółki może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą, stosownie do obowiązku wynikającego z art. 12 ust. 1 pkt 3 upk gwarantuje realizację tego obowiązku przynajmniej tak długo, jak Spółka będzie prowadziła działalność polegającą na umożliwianiu konsumentom dokonywania zakupów w Witrynie. Utrzymanie przez Spółkę w Witrynie informacji o numerze telefonu, spełnia ciężący na Spółce obowiązek informacyjny z art. 12 ust. 1 pkt 3 upk, polegający na udostępnienia konsumentom w sposób jasny i zrozumiały oraz w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość informacji o numerze telefonu, pod którym konsument może szybko i efektywnie porozumieć się z przedsiębiorcą.

Odnosząc się do przysporzeń zaproponowanych przez Spółkę w celu usunięcia skutków stosowanych praktyk, należy w pierwszej kolejności wskazać grupę konsumentów, których dotyczy zobowiązanie.

Zobowiązanie Risk wskazane w punkcie I. litera B. sentencji niniejszej Decyzji obejmie wszystkich konsumentów, którzy:

(i) przed dniem 1 stycznia 2023 roku posiadali już konto w Witrynie Spółki lub dokonywali zakupów w Witrynie Spółki i od dnia 1 stycznia 2023 roku dokonali zakupów w Witrynie Spółki, lub

(ii) w okresie od dnia 1 stycznia 2023 roku do dnia 9 lipca 2023 roku zarejestrowali się w Witrynie lub zrobili zakupy w Witrynie;

a zatem możliwie szeroko określoną grupę konsumentów, których interesy mogły zostać naruszone wskutek stosowanej przez Risk praktyki.

Dodatkowym warunkiem otrzymania przysporzenia jest złożenie wobec Risk w jakiegokolwiek formie reklamacji, dotyczącej zarzutu postawionego przez Prezesa UOKiK Spółce w okresie od dnia 1 stycznia 2023 roku do 30 dni od dnia wystania indywidualnej informacji dla konsumentów, informującej o możliwości uzyskania przysporzenia. Zdaniem Prezesa UOKiK warunek złożenia reklamacji przez konsumenta w celu otrzymania przysporzenia ma stanowić przejaw uzewnętrznienia odczucia konsumentów naruszenia ich interesów lub zagrożenia naruszenia ich interesów.

Prezes Urzędu uznał za wystarczające ograniczenie rekompensaty do grona konsumentów, którzy czują się poszkodowani naruszeniem przez Risk wobec nich obowiązku informacyjnego, czego wyrazem będą kierowane przez konsumentów wobec Risk konkretne zastrzeżenia w tym względzie (reklamacja).

Szczegóły dotyczące zasad realizacji ww. rekompensaty zostały określone w punktach I. literach B., C., D., E. i F. sentencji niniejszej Decyzji.

W świetle powyższego, w aspekcie ekonomicznym konsumenci uzyskują realną korzyść.

Dopełnieniem ww. zobowiązań będzie opublikowanie na stronie internetowej Spółki oraz na jej profilach w mediach społecznościowych komunikatów zawierających m.in. informacje



o wydaniu decyzji przez Prezesa UOKiK. Komunikaty będą zawierały informacje o treści zobowiązania Spółki i hipertącze (link) do treści niniejszej decyzji. W oświadczeniu konsumentów zostaną m.in. poinformowani o możliwości uzyskania rekompensaty od Spółki, pod warunkiem złożenia odpowiedniej reklamacji. Działania te spełnią funkcję prewencyjną i edukacyjną wobec innych uczestników rynku, a także pozwolą ustrzec przedsiębiorców oraz konsumentów przed negatywnymi skutkami podobnych działań. Realizacja zadeklarowanych przez Spółkę działań informacyjno-edukacyjnych pozwoli na zrehabilitowanie faktu, iż na skutek kwestionowanych działań Spółki mogły zostać również naruszone interesy nieoznaczonego kręgu obecnych oraz potencjalnych klientów Risk.

Spółka zaproponowała różne terminy realizacji poszczególnych jej zobowiązań, które zostały szczegółowo określone w punktach I. litery A. - F. sentencji niniejszej decyzji. Biorąc pod uwagę wymagania czasowe oraz organizacyjno-techniczne związane z realizacją złożonych zobowiązań, Prezes Urzędu uznał proponowane przez Spółkę terminy wykonania jego zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczne wykonanie.

Podsumowując, Prezes UOKiK za celowe uznał nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania przedłożonego przez nią zobowiązania. Z tego względu przesłanka określona w punkcie 3) również została spełniona.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

#### **Obowiązek złożenia sprawozdania o realizacji nałożonego zobowiązania**

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik w decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 tej ustawy Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań m.in. w formie sprawozdania. Z uwagi na treść ww. przepisu Spółka została zobowiązana do złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania. Informacje oraz dokumenty, jakie Risk powinien przekazać Prezesowi Urzędu zostały szczegółowo określone w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji. W punkcie tym wskazano również, że Spółka powinna je przedstawić w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu, informacje oraz dokumenty określone w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji są konieczne, a zarazem wystarczające do przeprowadzenia prawidłowej oceny, czy Risk faktycznie wywiązał się z nałożonego na niego zobowiązania. Ponadto wyznaczony Spółce termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez nią obowiązku sprawozdawczego. Termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminie składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania oraz o szczegółowości tej informacji<sup>7</sup>.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji.

<sup>7</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX nr 1369408.

## Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 1550, ze zm., dalej: „KPC”, od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie, ul. Ochotnicza 10 , 20-012 Lublin.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2024 r. poz. 959, ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd.1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1 KPC strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Ponadto art. 117 § 3 KPC stanowi, że osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 KPC wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Z up. Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Lublinie  
Barbara Pawlak

Otrzymują:

1) RISK S.A. z siedzibą w Warszawie

Ul. Szpitalna 6A/9

00-031 Warszawa

2. a/a