



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAREK NIECHCIAŁ*

Wersja jawna

Wrocław, 10 sierpnia 2017 r.

RWR-610-503/16/ZR/

**DECYZJA Nr RWR - 03/2017**

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz.U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4-6 tej ustawy, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **Money Exchange Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że wymieniony przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3) ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, poprzez prezentowanie obowiązujących kursów wymiany walut w układzie kolumn odwrotnym od powszechnie przyjętego (tj. w kolumnie lewej kursy skupu walut a w kolumnie prawej kursy sprzedaży) - które to działanie może wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie kursu, który będzie zastosowany do przeliczenia przy kupnie/sprzedaży walut, a w konsekwencji może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 2), w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (t.j. Dz. U. z 2016, poz. 3);

oraz

po złożeniu w toku postępowania przez przedsiębiorcę **Money Exchange Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, zobowiązania polegającego na:

1. Zaprzestaniu stosowania - w terminie **jednego miesiąca** od uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji - we wszystkich kantorach należących do Spółki - tablic kursowych z zachowaniem kolejności: z lewej - kurs sprzedaży, z prawej - kurs skupu, w ten sposób, że w kantorach Spółki będą od tego

terminu stosowane tablice kursowe prezentujące kursy walut w kolejności: z lewej - kurs skupu, z prawej kurs sprzedaży;

2. Podjęciu - w terminie **jednego miesiąca** od uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji następujących działań polegających na:

a) umieszczeniu na paragonach dokumentujących realizację transakcji dodatkowo danych w postaci: adresu poczty elektronicznej przedsiębiorcy wraz z informacją „odpowiedzi udzielamy w terminie 14 dni” oraz telefonu kontaktowego (infolinia),

b) umieszczeniu na stronie internetowej przedsiębiorcy ([www.interchange.pl](http://www.interchange.pl)) dedykowanej podstrony zawierającej: - pełną treść obowiązującej w Spółce procedury reklamacyjnej, - formularz reklamacji umożliwiający uruchomienie procedury reklamacyjnej on-line po uzupełnieniu standardowych danych konsumenta, ankietę satysfakcji klienta przedsiębiorcy zawierającą listę pytań pozwalających konsumentom na zaprezentowanie swojej oceny i sformułowanie uwag co do usług realizowanych przez przedsiębiorcę w zakresie wymiany walut.

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nakłada się** na przedsiębiorcę **Money Exchange Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, obowiązek wykonania tego zobowiązania.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o *ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz.U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4-6 tej ustawy, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **Money Exchange Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, w zakresie o którym mowa w pkt I. sentencji niniejszej decyzji oraz po złożeniu w toku postępowania zobowiązania, o którym stanowi art. 28 ust. 1 wymienionej ustawy, przez wymienionego przedsiębiorcę,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **zobowiązuje się** przedsiębiorcę **Money Exchange Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, do publikacji niniejszej decyzji w całości na stronie internetowej przedsiębiorcy (w dacie wydania decyzji jest to strona <http://www.interchange.pl>), na koszt przedsiębiorcy i w ten sposób, że odnośnik do treści przedmiotowej decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywania jej na stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca od daty opublikowania na stronie internetowej (data początkowa opublikowania nie powinna przekroczyć tygodnia od daty uprawomocnienia się decyzji), wraz z zaznaczeniem, że decyzja jest prawomocna.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o *ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz.U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4-6 tej ustawy, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **Money Exchange Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, w zakresie o którym mowa w pkt I. sentencji niniejszej decyzji oraz po

złożeniu w toku postępowania zobowiązania, o którym stanowi art. 28 ust. 1 wskazanej ustawy, przez wymienionego przedsiębiorcę  
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,  
**nakłada się** na przedsiębiorcę **Money Exchange Poland z o.o.** z siedzibą w **Warszawie**, obowiązek **złożenia sprawozdania z wykonania zobowiązania**, o którym mowa w pkt I.1, I.2 i II. sentencji niniejszej decyzji, w terminie **dwóch miesięcy** od uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w szczególności do wskazania daty/dat przeprowadzenia działań wymienionych w pkt I.1, I.2 i II. sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających ich wykonanie, w szczególności:

- w zakresie dot. pkt I.1 - przedstawienia nowego wzoru tablicy kursowej stosowanego w kantorach Spółki, w związku z podjęciem zobowiązania, wraz z datą jego wprowadzenia w poszczególnych kantorach Spółki (według stanu kantorów na moment składania sprawozdania z wykonania decyzji);
- w zakresie dot. pkt I.2 a) - przedłożenia nowego wzoru paragonu stosowanego w kantorach Spółki, wraz z datą jego wprowadzenia w poszczególnych kantorach Spółki;
- w zakresie dot. pkt I.2 b) - przedłożenia wydruku zrzutu ekranu ze strony internetowej przedsiębiorcy prezentującego na stronie internetowej procedurę reklamacyjną dla klientów kantorów Spółki;
- w zakresie dot. pkt II - przedłożenia wydruku zrzutu ekranu ze strony internetowej przedsiębiorcy prezentującego opublikowaną na stronie internetowej przedsiębiorcy niniejszą decyzję z zachowaniem warunków wskazanych w pkt II. sentencji niniejszej decyzji wraz ze wskazaniem daty wykonania zrzutu ekranu oraz wskazaniem okresu czasowego (początkowa i końcowa data dzienna), w którym przedmiotowa publikacja była utrzymywana na ww. stronie internetowej przedsiębiorcy.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: Prezes Urzędu) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RWR-403-1/16/ZR) mające na celu wstępne ustalenie, czy działanie przedsiębiorców Interchange Polska Sp. z o.o., Interchange Poland Sp. z o.o. i **Money Exchange Poland Sp. z o.o.** (wszystkie z siedzibą w Warszawie), prowadzących kantory wymiany walut w ramach sieci „Interchange”, polegające na prezentowaniu obowiązujących kursów wymiany walut w sposób odwrotny od powszechnie przyjętego układ kolumn (tj. w kolumnie lewej kursy skupu walut a w kolumnie prawej kursy sprzedaży), może wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie kursu, który będzie zastosowany do przeliczenia przy kupnie/sprzedaży walut i w konsekwencji czy może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3) wymienionej ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*. Przedmiotowe postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte, w związku z zawiadomieniem Narodowego Banku Polskiego w Warszawie (dalej także: NBP),

informującym o nieprawidłowościach w działalności kantorów wymiany walut, należących do wymienionych przedsiębiorców, w tym m.in. do Money Exchange Poland Sp. z o.o. (dalej także: Spółka). Jak wskazano w zawiadomieniu, nieprawidłowości dotyczyły sposobu zamieszczania przez kantory sieci „Interchange”, informacji dotyczących obowiązujących kursów wymiany walut oraz zasad obsługi reklamacji składanych przez klientów bezpośrednio po dokonaniu transakcji. Do zawiadomienia dołączono przykładowe skargi konsumenckie związane z powyższymi działaniami oraz wydruki z materiałów publikowanych w Internecie na portalach: [www.gazetaprawna.pl](http://www.gazetaprawna.pl), <http://.trójmiasto.wyborcza.pl>, [www.polskieradio.pl](http://www.polskieradio.pl), [www.wyborcza.pl](http://www.wyborcza.pl), <http://wroclaw.wyborcza.pl>, opisujące przypadki dokonywania niekorzystnych transakcji w kantorach należących do przedsiębiorców: Interchange Polska Sp. z o.o. i Money Exchange Poland Sp. z o.o. (z lat 2011-2015). Jak wskazał ponadto NBP, standardowa weryfikacja ewidencji kantorów wymienionych przedsiębiorców wykazała bardzo duży odsetek transakcji anulowanych (np. w ciągu 10 dni grudnia 2015 r. na (...) **tajemnica przedsiębiorstwa** transakcji odnotowano aż (...) **tajemnica przedsiębiorstwa** transakcji anulowanych), co nie jest typowe dla branży kantorowej, w której tego typu sytuacje występują incydentalnie.

(dowód: karta 1-5 i 6-29 akt RWR 403-1/16/ZR)

Przeprowadzone postępowanie wyjaśniające potwierdziło, iż przedsiębiorca Money Exchange Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie może dopuszczać się działań stanowiących praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3) ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* (dalej także: uokk).

(dowód: karta 157-160 akt RWR 403-1/16/ZR)

W związku z powyższym, postanowieniem nr RWR 88/2016 z dnia 14 listopada 2016 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na prezentowaniu obowiązujących kursów wymiany walut w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd, poprzez odwrotny od powszechnie przyjętego układu kolumn, tj. w kolumnie lewej kursy skupu walut a w kolumnie prawej kursy sprzedaży, które to działanie może wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie kursu, który będzie zastosowany do przeliczenia przy kupnie/sprzedaży walut, a w konsekwencji może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 2), w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (t.j. Dz. U. z 2016, poz. 3 - dalej także upnpr), a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3) uokk.

Ponadto, Prezes Urzędu, działając na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. z 2016 r., poz. 23 ze zm.) [dalej: kpa], w związku z art. 83 uokk, postanowieniem z dnia 3 lutego 2016 r. zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie wskazanego postępowania wyjaśniającego (RWR 403-1/16/ZR).

(dowód: karta 1-4 akt głównych)

W pismach z dnia 8 grudnia 2016 r., 2 lutego 2017 r. oraz 2 czerwca 2017 r., w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu przedmiotowego postępowania, Spółka ustosunkowała się do treści zarzutów, a także przedstawiła swoje stanowisko:

1. Spółka nie zgodziła się ze sformułowaniem, jakoby stosowała tablice z odwrotną kolejnością podawanych kursów wymiany walut, od „powszechnie stosowanych”, wskazując na okoliczność, iż również inne podmioty prowadzące działalność kantorową (m.in. w Krakowie, Warszawie i Wrocławiu), stosują takie same wzory tablic. Ponadto - jak wskazała Spółka: (...) **tajemnica przedsiębiorstwa**.
2. Spółka nie zgodziła się z zarzutem, że wyłącznym powodem anulowania transakcji było stosowanie określonego układu kolumn kursowych, które zostały opisane i oznaczone w sposób wyraźny, jednoznaczny, jako wskazujące kurs skupu i sprzedaży. W opinii Spółki zapewniono czytelność kursów stosując jednolitą czcionkę, a ponadto obok zwrotów w j. polskim („sprzedaż”, „skup”) posłużono się również zwrotami w j. angielskim („we sell”, „we buy”), co ma zapewniać zrozumienie danego komunikatu o kursie. Wskazując na powyższe, Spółka oceniła, iż składane przez klientów reklamacje wynikały najczęściej z uznania przez klienta, iż zastosowano „zbyt niski kurs wymiany walut” [w stosunku do oczekiwanego przez klienta].
3. Spółka wskazała, iż prowadzi działalność kantorową, zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. *Prawo dewizowe* oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 24 września 2004 r. *w sprawie wyposażenia lokalu przeznaczonego do wykonywania działalności kantorowej oraz sposobu prowadzenia ewidencji i wydawania dowodów kupna i sprzedaży wartości dewizowych*, podnosząc, iż żaden z przepisów wymienionych aktów prawnych nie zawiera wytycznych ustalających kolejność układu kolumn na tablicy kursowej, w związku z czym nie zgodziła się ze sformułowanym przez Prezesa Urzędu w postanowieniu nr RWR 88/2016 twierdzeniem o istnieniu „powszechnie przyjętego układu kolumn” przy prezentowaniu obowiązujących kursów walut. Wskazała też różne stosowanie kolejności kolumn za granicą (m.in. w Czechach i na Węgrzech).
4. Niezależnie od powyższych okoliczności, Spółka oświadczyła jednak o podjęciu pewnych działań, w celu „wyeliminowania zastrzeżeń wynikających ze stanowiska Prezesa Urzędu”.

(dowód: karta: 17 - 26 i 89-119 akt głównych)

Mając zatem powyższe na względzie, w piśmie z dnia 2 lutego 2017 r., działając na podstawie art. 28 ust. 1 uokk, Spółka wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej, wyrażając gotowość do podjęcia następujących działań zmierzających do zakończenia „prawdopodobnego naruszenia, lub usunięcia jego skutków”:

1. Zaprzestania stosowania we wszystkich siedmiu kantorach należących do spółki stosowania tablic kursowych z zachowaniem kolejności: z lewej - kurs sprzedaży, z prawej - kurs skupu (według oświadczenia Spółki nastąpiło to z dniem 30 stycznia 2017 r., z wyjątkiem dwóch kantorów we Wrocławiu i Gdańsku, z których następnie pierwszy zakończył działalność w ogóle, a drugi został przekazany innej spółce prowadzącej kantory w ramach sieci „Interchange”, tj. Interchange Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;);
2. Podjęciu działań „zewnętrznych” polegających na:
  - umieszczeniu na paragonach dokumentujących realizację transakcji dodatkowo danych w postaci: adresu poczty elektronicznej przedsiębiorcy wraz z informacją „odpowiedzi udzielamy w terminie 14 dni” oraz telefonu kontaktowego (infolinia),
  - umieszczeniu na stronie internetowej przedsiębiorcy ([www.interchange.pl](http://www.interchange.pl)) dedykowanej podstrony zawierającej: - pełną treść obowiązującej w Spółce procedury reklamacyjnej, - formularz reklamacji umożliwiający uruchomienie procedury reklamacyjnej on-line po uzupełnieniu standardowych danych konsumenta, ankietę satysfakcji klienta przedsiębiorcy zawierającą listę pytań pozwalających konsumentom na zaprezentowanie swojej oceny i sformułowanie uwag co do usług realizowanych przez przedsiębiorcę w zakresie wymiany walut
3. Podjęciu działań „wewnętrznych” polegających na:
  - uruchomieniu stanowiska obsługi telefonicznej infolinii,
  - wprowadzeniu stałego modułu z zakresu prawa ochrony konkurencji i konsumentów do harmonogramu szkoleń kasjerów oraz wszystkich pracowników przedsiębiorcy, których czynności podejmowane w ramach zajmowania określonych stanowisk mogą wiązać się z ryzykiem na gruncie prawa ochrony konkurencji i konsumentów.

(dowód: karta 27-29 akt głównych)

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kpa, Spółka została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pismem z dnia 31 maja 2017 r., Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Spółka skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

(dowód: karta 160).

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

Money Exchange Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego, w dniu 28 września 2012 r. przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 434718.

(dowód: karta 8-10 akt głównych)

Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. prowadzenie działalności kantorowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. *Prawo dewizowe* (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 679). W myśl art. 11 ust.1 tej ustawy, działalność kantorowa jest działalnością regulowaną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz.U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm.) i wymaga wpisu do rejestru działalności kantorowej, prowadzonego przez NBP, który jednocześnie jest instytucją nadzorującą podmioty prowadzące działalność w tym zakresie. Ponadto, obowiązujące w tym zakresie, rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 24 września 2004 r. *w sprawie wyposażenia lokalu przeznaczonego do wykonywania działalności kantorowej oraz sposobu prowadzenia ewidencji i wydawania dowodów kupna i sprzedaży wartości dewizowych* (Dz.U. Nr 219, poz. 2200), wskazuje na warunki, w których ma być prowadzona działalność kantorowa, oraz ustala standardy „kantor” - jako lokalu, który powinien spełniać określone warunki techniczne i organizacyjne niezbędne do bezpiecznego i prawidłowego wykonywania czynności kupna i sprzedaży wartości dewizowych. Zgodnie § 2 ww. rozporządzenia kantor powinien być m.in. wyposażony w tablicę informacyjną przedstawiającą: a) wykaz skupowanych i sprzedawanych wartości dewizowych oraz aktualne ceny (kursy) ich kupna i sprzedaży.

Ustalono, iż wymieniona Spółka prowadzi działalność kantorową, poprzez sieć kantorów wymiany walut w Gdańsku, Gdyni, Katowicach i Wrocławiu, w lokalizacjach o znacznym natężeniu ruchu turystycznego (lotniska, dworce, atrakcyjne turystycznie centra miast).

**Tabela 1. Wykaz kantorów - przedsiębiorca Money Exchange Poland sp. z o.o. (stan na dzień 30.12.2016 r.)**

Lp.	Miejscowość	Adres
1.	Gdańsk	Port Lotniczy Gdańsk, terminal 2 (strefa ogólnodostępna) ul. Słowackiego 200, 80-298 Gdańsk
2.	Gdańsk	Port Lotniczy Gdańsk, terminal 2 (strefa zastrzeżona) ul. Słowackiego 200, 80-298 Gdańsk
3.	Gdańsk	Port Lotniczy Gdańsk, terminal 2 (strefa przyloty) ul. Słowackiego 200, 80-298 Gdańsk
4.	Gdańsk	ul. Długa 9, 80-827 Gdańsk
5.	Gdynia	Plac Konstytucji 1, 81-354 Gdynia
6.	Wrocław	ul. Oławska 24, 50-123 Wrocław
7.	Wrocław	Port Lotniczy Wrocław (terminal przyloty) ul. Graniczna 190, 54-530 Wrocław

8.	Wrocław	Port Lotniczy Wrocław (terminal odloty) ul. Graniczna 190, 54-530 Wrocław
9.	Pyrzowice	Port Lotniczy Katowice (terminal A) ul. Wolności 90, 42-625 Pyrzowice
10.	Pyrzowice	Port Lotniczy Katowice (terminal B) ul. Wolności 90, 42-625 Pyrzowice

(dowód: karta 30 akt głównych)

W czasie, gdy prowadzono niniejsze postępowanie, Spółka dokonała przekazania kantoru przy ul. Długiej w Gdańsku do przedsiębiorcy Interchange Polska Sp. z o.o. (z dniem 1 kwietnia 2017 r.) oraz zakończyła działalność kantoru przy ul. Oławskiej we Wrocławiu (z dniem 29 maja 2017 r.). Przedsiębiorca przeprowadził w tym zakresie czynności przewidziane w ustawie *Prawo dewizowe*, przedkładając stosowne wnioski do NBP o dokonanie zmian w rejestrze działalności kantorowej. Tym samym, aktualnie Spółka prowadzi kantory wymiany walut wyłącznie w lokalizacjach, takich jak porty lotnicze (Wrocław, Gdańsk, Pyrzowice k. Katowic) oraz dworzec kolejowy (Gdynia).

(dowód: karta 161-166 akt głównych)

Według danych instytucji nadzorującej działalność kantorową, tj. NBP, w Polsce działa 4990 kantorów (według stanu na 31 grudnia 2016 r.) a w roku poprzednim funkcjonowało ich 5022 (według stanu na 31 grudnia 2015 r.), ponadto w samym tylko 2016 r. wydano 194 pozwoleń dla nowych podmiotów na prowadzenie działalności kantorowej<sup>1</sup>.

Wskazane wyżej przepisy regulujące działalność kantorową nie określają normatywnego wzoru tablicy wymiany walut, w szczególności jeśli chodzi o kolejność poszczególnych, obowiązkowych pozycji, tj. waluty, ceny skupu i ceny sprzedaży. Niemniej jednak - na co wskazuje NBP, jako instytucja nadzorująca tego typu działalność - zarówno w Polsce, jak i za granicą, zwyczajowo przyjętą się w powszechnym stosowaniu model tablicy, w której wartość kursów skupu umieszczano po lewej stronie, zaś kurs sprzedaży tych walut po prawej (dowód: karta 3 akt RWR 403-1/16/ZR)<sub>2</sub> zgodnie z przedstawionym poniżej wariantem A:

<sup>1</sup> źródło: Sprawozdanie z działalności NBP w 2016 r., s. 43.

publik.: [http://www.nbp.pl/publikacje/sprawozdanie\\_z\\_dzialalnosci\\_nbp/sprawozdanie\\_2016.pdf](http://www.nbp.pl/publikacje/sprawozdanie_z_dzialalnosci_nbp/sprawozdanie_2016.pdf)



Rys. 1. WARIANT A - tabela kursów kupna / sprzedaży

WALUTA	SKUP	SPRZEDAŻ
waluta 1	cena skupu w PLN	cena sprzedaży w PLN
waluta 2	cena skupu w PLN	cena sprzedaży w PLN

Od co najmniej 2013 roku, kontrolerzy NBP zaczęli odnotowywać pojawienie się tablic, gdzie zastosowano odwrotną kolejność kolumn w przedmiotowych tablicach, zgodnie z przedstawionym poniżej wariantem B.

(dowód: karta 2-3 akt RWR 403-1/16/ZR)

Rys. 2. WARIANT B- tabela kursów kupna / sprzedaży  
(stosowany m.in. przez Money Exchange Poland Sp. z o.o.)

WALUTA	SPRZEDAŻ	SKUP
waluta 1	cena sprzedaży w PLN	cena skupu w PLN
waluta 2	cena sprzedaży w PLN	cena skupu w PLN

Nie jest prowadzona żadna ewidencja danych dotyczących stosowanych wariantów tabel kursów, jednak - zgodnie z informacjami przekazanymi przez instytucję nadzorującą (NBP) - tabela w wariacie A jest stosowana powszechnie w obrocie walutami obcymi - zarówno w obrocie krajowym, jak i międzynarodowym. Jak wskazał NBP: „zwyczajowo w tabelach z kursami walut podaje się najpierw kurs kupna danej waluty a w drugiej kolejności kurs jej sprzedaży. Klient (konsument) zarówno krajowy, jak i zagraniczny, oczekuje zatem takiego prezentowania kursów walut również w kantorach”.

(dowód: karta 2-5 akt RWR 403-1/16/ZR)

Tabela w wariacie B była odnotowywana przez kontrolerów NBP tylko w jednostkowych przypadkach, z których największymi podmiotami są przedsiębiorcy prowadzący sieć kantorów pod marką „Interchange”, do których należy także Spółka prowadząca w dacie wszczęcia postępowania przed Prezesem Urzędu, 10 kantorów stacjonarnych. Jak ustalono, w swoich kantorach Spółka przedstawia informacje o cenach kupna/sprzedaży za pomocą wzoru tablicy informacyjnej w wariacie B, tj. najpierw, w kolumnie lewej - kursy sprzedaży waluty, a następnie, w kolumnie prawej - kursy skupu.

Sama Spółka wskazuje również na inne kantory stosujące tablicę z kursami w wariacie B (nie licząc kantorów grupy „Interchange”), działające na przetomie roku 2016 i 2017 r. w Krakowie, Warszawie i Wrocławiu (w sumie 26 kantorów należących do mniejszych operatorów, głównie osób fizycznych).  
(dowód: karta 89-118 akt głównych)

Rys. 3. Przykładowa tabela kursów kupna / sprzedaży walut stosowana przez Money Exchange Poland Sp. z o.o.

CURRENCY WALUTA		WE SELL SPRZEDAŻ	WE BUY KUPNO
CHANGE		CASH GOTÓWKA	CASH GOTÓWKA
EUR	1	4,5000	3,3409
USD	1	4,1600	3,0721
GBP	1	5,9900	4,3949
DKK	1	0,5990	0,4435
UAH	1	0,0000	0,0000
HRK	1	0,6043	0,3794
JPY	100	3,4944	2,3520
NOK	1	0,4732	0,3503
SEK	1	0,4805	0,3557
CHF	1	4,1303	3,0276
CAD	1	2,9380	2,1753
HUF	100	1,4290	0,9618
CZK	100	16,6036	11,1755
RUB	100	5,3233	3,2403
AUD	1	2,8985	2,1460
BGN	1	2,3716	1,4889
RON	1	1,0191	0,6398
TRY	1	1,4071	0,8834
EUR bilon	1	4,5000	2,2258

27/01/2016 NO COMMISSION / OPLATA 0%

(dowód: karta 31-35 akt głównych)

Jak ustalono, w ostatnich kilku latach, do Spółki wpływały reklamacje klientów, z których wynika, że powyższy sposób prezentacji obowiązujących kursów skupu/sprzedaży walut, wprowadza w błąd. Poniżej przytoczono fragmenty przykładowych skarg/reklamacji konsumenckich z lat 2014-2016, kierowanych zarówno do instytucji nadzorującej, jak i wnoszonych (w ramach reklamacji) do spółek prowadzących kantory sieci „Interchange” [zachowano pisownię oryginalną]:

- a) „Otrzymałam za sprzedaż 50 EUR 156,00 złotych. Moje zdziwienie było dość spore mimo tego, że nie wykazuje się zbytnią wiedzą na temat cen walut, ale jestem osobą raczej na bieżąco z wiadomościami i nie słyszałam aby

- EURO kosztowało tak mało” (reklamacja DW z Gdyni, dot. kantoru Money Exchange Poland Sp. z o.o. w Gdyni);*
- b) *„Dnia dzisiejszego tj. 6.10.2014 r. w Kantorze przy ul. Oławskiej 24 we Wrocławiu dokonałam sprzedaży 1414 euro. Wskutek fatalnego niedopatrzenia z mojej strony chciałabym odzyskać te pieniądze. W załączniku przesyłam dowód wypłaty” (reklamacja ES, dot. kantoru Money Exchange Poland Sp. z o.o. we Wrocławiu, przy ul. Oławskiej);*
- c) *„Podświetlane kolumny z kursami kupna i sprzedaży walut zamigotały mi w oczach (zamieszczone zresztą odwrotnie niż jest to przyjęte we wszystkich innych placówkach tego typu i innych zestawieniach) i dokonałam transakcji nie mając świadomości, że tracę ok. 100 zł, w dodatku nie swoich pieniędzy, z których muszę się rozliczyć. Refleksja przyszła za późno. Uważam, że zamieszczenie w Państwa kantorze walut w odwrotnej kolejności niż jest to przyjęte w innych placówkach tego typu i innych zestawieniach (choćbyżby tabelę kursów NBP) stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 2007 r.(...)” Przepisy tej ustawy nie nakładają na Przedsiębiorcę obowiązków pozytywnych natomiast wyraźnie wskazują kryteria uczciwości i rzetelności podawanych przez niego informacji.” (reklamacja JD z Krakowa, dot. kantoru Money Exchange Poland Sp. z o.o. w Krakowie przy ul. Pawiej);*
- d) *„Będąc na Lotnisku (...) w Gdańsku dokonałam wymiany 400 euro na złotówki. W pośpiechu nie zwróciłam uwagi na kurs, który różnił się znacząco od kantorowego. Proszę o zwrot pieniędzy lub dopłatę do ceny, która obowiązuje w kantorach” (reklamacja IK, dot. kantoru Money Exchange Poland Sp. z o.o. w Porcie Lotniczym w Gdańsku);*
- e) *„Transakcja dotyczy wymiany 200 funtów brytyjskich na PLN. (...) Na tablicy świetlnej zmieniony był powszechnie przyjęty układ z informacją o kursie walut, co wprowadziło mnie w błąd zauważony dopiero po odejściu od kasy i skonfrontowaniu kursu waluty w banku” (reklamacja IW, dot. kantoru Money Exchange Poland Sp. z o.o. we Wrocławiu, przy ul. Oławskiej);*
- f) *„Good day, I have a comment and question. Today I have been to your exchange office in Gdynia Główna where your ignorant employee changed my 30 dollars to your currency with the rate 2,8781! Every kantor in Gdynia has atleast 3,7! I didnt pay much attention since I was certain that it is safein exchange office at main station, I guess not. And I have a feeling that I got robbed. How is this possble?? I hope for a fair answer otherwise I will make as much bad propaganda as possible within my company here and my country, regarding your service [w wolnym tłumacz.: Dzień dobry, mam sprawę i pytanie. Dziś byłem w Waszym kantorze na stacji Gdynia Główna, gdzie Wasz „” pracownik zamienił moje 30 dolarów po kursie 2,878 PLN! Każdy kantor w Gdyni oferował co najmniej kurs 3,7 PLN! Nie zwracałem na to szczególnej uwagi, ponieważ byłem pewien, że jest to bezpieczne miejsce wymiany walut na głównym dworcu kolejowym, chyba jednak nie. Mam poczucie, że zostałem okradziony. Jak to możliwe? Oczekuję rzetelnej odpowiedzi, inaczej będę rozpowszechniał na Wasz temat negatywne opinie,*

- gdzie tylko to będzie możliwe: w mojej firmie i moim kraju, dotyczące jakości Waszej usługi” (reklamacja MS, dot. kantoru Money Exchange Poland Sp. z o.o. w Gdyni);
- g) *„On 24. October 2016 I had exchanged in your Office in Olawska 24, 51-123 Wrocław 100 EUR in PLN. Your employee did this with an correct Exchange ratl - fare above 1: 4,3 which was the arte these day. All complaining had no sufficient result I ask your to replace my financial loss of 25 EUR”* [w wolnym tłumacz.: „24 października 2016 r. wymieniałem w Waszym kantorze przy ul. Olawskiej 24 we Wrocławiu 100 EUR na PLN. Wasz pracownik dokonał wymiany po zaniżonym kursie, który wynosił wówczas powyżej 1:4,3 PLN. Moje wszystkie skargi w kantorze pozostały bezskuteczne. Proszę o zrekompensowanie mojej straty finansowej 25 EUR” (reklamacja HG, dot. kantoru Money Exchange Poland Sp. z o.o. we Wrocławiu, przy ul. Olawskiej);
- h) *„Dnia 12 kwietnia (wtorek) [2016 r.] około godziny 16 wymieniłem w państwa kantorze przyt ul. Długiej w Gdańsku kwotę 10 dolarów USD oraz 20 euro. Po odejściu od okienka zauważyłem, iż kwota którą otrzymałem jest znacznie niższa od obecnego kursu euro oraz dolara. Zwracam suię do państwa w celu wyjaśnienia sprawy i przelania mi brakującej kwoty na rachunek bankowy. W załączniku dołączam pokwitowanie otrzymane w kantorze”* (reklamacja PW, dot. kantoru Money Exchange Poland Sp. z o.o. w Gdańsku przy ul. Długiej);
- i) *„Dzień dobry, piszę z prośbą o zwrot pieniędzy, których wymiany dokonałam w kantorze „inter change” we Wrocławiu przy ul. Olawskiej 24. Wymiana 295 funtów na 1386,50 zł, dnia 14-12-2016. Wymiana nastąpiła po dość mocno zaniżonym kursie, w porównaniu do cen rynkowych innych kantorów /banków. Moment zaskoczenia, pośpiech sprawił, że bez zastanowienia wymieniłam pieniądze, nie będąc do końca świadomą. Proszę więc o zwrot pieniędzy na podstawie posiadanego przez mnie paragonu”* (reklamacja SSz dot. kantoru Money Exchange Poland Sp. z o.o. we Wrocławiu, przy ul. Olawskiej);
- j) *„I am a touruist from Quito - Ecuador - South America and I must present you denounce for a delude with the change agency in Cracow. In any place of the world the price for - „to buy” is in first column after the name - country. And the price for - „to sell” is after (...)”* [w wolnym tłumacz.: „Jestem turystą z Quito w Ekwadorze - Ameryka Południowa. Chciałem wskazać na zwodniczy proceder stosowany przez kantor wymiany walut w Krakowie. W jakimkolwiek miejscu na świecie cena kupna jest w pierwszej kolumnie po nazwie kraju (którego dotyczy waluta) a cena sprzedaży jako następna”] (skarga TLdE z Quito, dot. kantoru Interchange Polska Sp. z o.o. w Krakowie na pl. Mariackim);
- k) *„Zamiast otrzymać za jedną koronę szwedzką około 45 gr tak jaka jest jej wartość, zostało przeliczone na 33 gr. Kurs był wyświetlony na tablicy, jednakże w odwrotnej kolejności, przypuszczam celowo tak by mylić cenę skupu z ceną sprzedaży. Około ¼ kwoty ciężko zarobionej gotówki, która*

*została mi przekazana w zaufaniu została po prostu skradziona, nie wiem jak inaczej to można nazwać. Nie przyszło mi do głowy, że kantor to kolejne miejsce gdzie trzeba być czujnym, myślałam, że po to jest obowiązujący kurs walut, żeby system był jednolity. Rozumiem, że jest to taka taktyka na turystów (...)" (reklamacja SŻ, dot. kantoru Interchange Polska Sp. z o.o. w Warszawie, ul. Krakowskie Przedmieście 7);*

- l) Chcąc rozmiąć 500 euro na walutę polską popatrzyłam na lewą stronę tablicy (tak jak zwykle w świecie wyświetlany jest kurs kupna) będąc przekonana, że właśnie tam wyświetlany jest kurs kupna. Licząc wydane przez Panią Dominikę (...) złotówki zorientowałam się, że kurs kupna okazał się kupnem sprzedaży. Bezzwłocznie nie wychodząc z lokalu, a nawet nie odchodząc od okienka zauważyłam swoją pomyłkę i poprosiłam o zwrot 500 euro i anulowanie transakcji. Pani Dominika poleciła mi abym złożył pisemną reklamację oświadczając, iż moja sytuacja nie jest problemem (...). Biorąc pod uwagę Państwa szyld „best rates in Cracow” jak również możliwość negocjacji w sprawie wymiany walut czuje się oszukany. Ze względu na to, iż jestem nadal studentem te pieniądze są dla mnie dużą sumą” (reklamacja MCh dot kantoru Interchange Polska Sp. z o.o. w Krakowie, ul. Grodzka);*

(dowód: skargi i reklamacje klientów kantorów należących do Spółki, karty: 60-83 akt RWR 403-1/16/ZR oraz karty: 38-75 akt głównych, cytowane skargi dot. kantorów Interchange Polska Sp. z o.o., karty: 14-15, 42-43, 98-99 akt RWR 403-1/16/ZR)

W składanych skargach/reklamacjach, pochodzących zarówno od obywateli Polski, jak i z innych krajów (niezależnie od miejsca lokalizacji kantoru), klienci wskazywali na okoliczność, że zostali wprowadzeni w błąd co do obowiązującego kursu.

W części skarg wskazywano wprost na mylący sposób zamieszczenia informacji o kursie skupu/sprzedaży waluty na tablicy przedstawiającej wykaz skupowanych i sprzedawanych wartości dewizowych (np. skargi c), f), j), k) i l)). Jak wskazywano w reklamacjach, w konsekwencji dochodziło do transakcji z zastosowaniem kursu wymiany walut niekorzystnego w stosunku do obowiązującego w danym dniu w innych kantorach, przekraczającego nawet 25 % (np. kurs EURO 3,18 zł zamiast 4,00 zł, czy kurs SEK 0,33 zł zamiast 0,45 zł).

W części skarg klienci informowali, że podejmowali nieudane próby reklamacji na miejscu w kantorze i prosili o anulowanie transakcji, jednak przyczyną odmowy były albo zmiana kasjera, albo „odejście od kasy” klienta. W odpowiedzi na składane skargi, Spółka kierowała do klientów odpowiedź o standardowej, powtarzalnej treści, w której reklamujących klientów pouczono jedynie o możliwości złożenia skargi pisemnej na adres siedziby Spółki, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [biuro-interchang@interchange.pl](mailto:biuro-interchang@interchange.pl), w języku polskim lub angielskim. Spółka co do zasady rozpatrywała wszystkie tego rodzaju skargi pozytywnie, tj. w odpowiedziach deklarowała zwrot kwoty różnicy między kursem transakcji a kursem obowiązującym tego dnia dla wysokich kwot (był to kurs o

wartości porównywalnej ze średnim kursem kantorowym danej waluty obowiązującym w danym dniu), ale koniecznym warunkiem było przestanie oryginału paragonu z transakcji na adres siedziby Spółki w Warszawie.

(dowód: przykładowe odpowiedzi Spółki na reklamacje, karty: 40, 42, 44, 48, 50, 61, 67, 73, 75)

Poniżej przytoczono fragment przykładowej odpowiedzi (redagowanej w języku polskim, lub angielskim) [zachowano pisownię oryginalną]:

„Szanowny Panie,

*W odpowiedzi na Pana reklamację, chciałbym Pana poinformować, że transakcja dokonana w kantorze naszej firmy w Gdańsku, o której mowa w przestłanym przez Pana piśmie, została przeprowadzona zgodnie z obowiązującym prawem oraz z procedurami wewnętrznymi firmy, został wydany paragon, na których jest widoczna kwota wymiany oraz kurs po jakim została wymieniona, nie ma mowy więc o oszustwie czy nieporozumieniu.*

*W kantorze znajduje się tablica z kursami w widocznym dla klienta miejscu, na której wyszczególnione są kursy sprzedaży i kursy skupu wszystkich walut, którymi obracamy.*

*Klient ma zawsze czas i możliwość do zapoznania się z kursami uwidocznionymi na tablicy kursowej oraz do zapoznania się ze wszystkimi warunkami transakcji przed jej dokonaniem.*

*Chcielibyśmy również skorzystać z okazji i zwrócić Pana na uwagę na fakt, że we wszystkich miejscach takich jak lotniska, dworce kolejowe oraz miejsca o wzmożonym ruchu turystycznym, z uwagi na wysoki standard obsługi klienta, duży nacisk na wygodę i bezpieczeństwo dokonywanych transakcji i wykwalifikowany personel, mówiący biegle w różnych językach - zawsze gotowy odpowiedzieć na wszystkie ewentualne pytania klientów oraz rozwiązać wszelkie wątpliwości, kursy wymiany są bardzo różne od oferowanych w centrach miast.*

*Jednakże dbając o dobre imię naszej firmy, **jesteśmy skłonni zwrócić różnicę między kursem jaki został Panu zaoferowany w naszym kantorze a naszym kursem dla wysokich kwot tego dnia.** Uprzejmie informuję, że kwota 16,906 zł zostanie wysłana na wskazany przez Pana numer rachunku po dostarczeniu oryginału paragonu. Paragon wraz z numerem rachunku bankowego proszę przestać pocztą na adres naszego biura”.*

(dowód: odpowiedź Spółki na reklamacje, karta: 42)

Ustalono, że w latach 2014-2016 do przedsiębiorcy wpłynęła z powyższego tytułu następująca ilość **pisemnych** skarg i reklamacji konsumenckich (z wyszczególnieniem ilości transakcji w danym roku):

**Tabela 2. Skargi pisemne - Money Exchange Poland sp. z o.o.**

2014 Ilość transakcji	2014 Ilość reklamacji pisemnych	2015 Ilość transakcji	2015 Ilość reklamacji pisemnych	2016 Ilość transakcji	2016 Ilość reklamacji pisemnych
<u>tajemnica przeds.</u>	<u>tajemnica przeds.</u>	<u>tajemnica przeds.</u>	<u>tajemnica przeds.</u>	<u>tajemnica przeds.</u>	<u>tajemnica przeds.</u>

(dowód, karta 50 akt RWR 403-1/16/ZR oraz karty: 19, 20 i 38 akt głównych)

Powyższe dane nie uwzględniają jednak reklamacji składanych na miejscu oraz związanych z tym anulowań transakcji, w związku z czym ustalono dodatkowo, że w latach 2014-2016 miała miejsce następująca ilość **transakcji anulowanych** (z wyszczególnieniem ilości transakcji w danym roku):

**Tabela 3. Transakcje anulowane - Money Exchange Poland sp. z o.o.**

2014 Ilość transakcji	2014 Ilość transakcji anulowanych	2015 Ilość transakcji	2015 Ilość transakcji anulowanych	2016 Ilość transakcji	2016 Ilość transakcji anulowanych
<u>tajemnica przeds.</u>	<u>tajemnica przeds.</u>	<u>tajemnica przeds.</u>	<u>tajemnica przeds.</u>	<u>tajemnica przeds.</u>	<u>tajemnica przeds.</u>

(dowód, karta 50 akt RWR 403-1/16/ZR oraz karty: 19, 20 akt głównych)

Wskaźnik procentowy łącznej ilości transakcji anulowanych i złożonych reklamacji pisemnych w stosunku do całkowitej ilości transakcji w kantorach należących do Spółki wyniósł:

- w 2014 r. - tajemnica przeds.
- w 2015 r. - tajemnica przeds.
- w 2016 r. - tajemnica przeds.

W celu wszechstronniejszego wyjaśnienia przedmiotowej sprawy, w toku postępowania Prezes Urzędu wystąpił do sześciu, następujących, losowo wybranych przedsiębiorców prowadzących sieć co najmniej dziesięciu kantorów wymiany walut:

Tabela 4. Wykaz przedsiębiorców prowadzących działalność kantorową, objętych analizą porównawczą

lp.	przedsiębiorca	ilość kantorów	wariant tablicy
1.	K1	12	A
2	P1	25	A
3.	G	90	A
4.	P2	841	A
5.	K2	14	A
6.	E	12	A
	<b>Money Exchange Poland Sp. z o.o. w Warszawie</b>	<b>10</b>	<b>B</b>

(dowód: karta 129-157 akt głównych)

Do wymienionych przedsiębiorców zwrócono się m.in. o następujące informacje:

- przedstawienie wykazu prowadzonych kantorów przez przedsiębiorcę;
- wskazanie wariantu stosowanej tablicy z kursami wymiany walut (według prezentowanych wyżej na rys. 1 wariantów A i B);
- wskazanie ilości transakcji przeprowadzonych w kantorach Przedsiębiorcy w roku 2015 i 2016;
- wskazanie ilości reklamacji/skarg klientów, dotyczących transakcji przeprowadzonych w kantorach prowadzonych przez przedsiębiorcę w roku 2015 i 2016, z wyszczególnieniem ilości skarg dotyczących zastosowanego kursu wymiany (z wyszczególnieniem zarówno o reklamacji/skarg kierowanych do centrali, jak i składanych bezpośrednio w kantorach);
- wskazanie ilości transakcji anulowanych (tj. takich, w których uwzględniono reklamację klienta na miejscu w kantorze, bezpośrednio po transakcji i dokonano zwrotu świadczeń) w kantorach prowadzonych przez przedsiębiorcę w roku 2015 i 2016 oraz podanie najczęstszych przyczyn anulowania transakcji;
- przedstawienie 10 przykładowych skarg/reklamacji z 2015 i 2016 r. od klientów kantorów prowadzonych przez Przedsiębiorcę, dotyczących zastosowanego kursu wymiany waluty.

(dowód: karta 127-128 akt głównych)

Na podstawie danych przekazanych przez sześciu przedsiębiorców sporządzono poniższe zestawienia:



Tabela 5. Przedsiębiorcy kantorowi - skargi pisemne w roku 2015 i 2016

lp.	przedsiębiorca	ilość transakcji 2015	ilość reklamacji pisemnych 2015	ilość transakcji 2016	ilość reklamacji pisemnych 2016
1.	K1	<i>tajemnica przeds.</i>	0	<i>tajemnica przeds.</i>	0
2.	P1	<i>tajemnica przeds.</i>	0	<i>tajemnica przeds.</i>	0
3.	G	<i>tajemnica przeds.</i>	0	<i>tajemnica przeds.</i>	0
4.	P2	<i>tajemnica przeds.</i>	0	<i>tajemnica przeds.</i>	0
5.	K1	<i>tajemnica przeds.</i>	0	<i>tajemnica przeds.</i>	0
6.	E	<i>tajemnica przeds.</i>	0	<i>tajemnica przeds.</i>	0
	Money Exchange Poland Sp. z o.o. w Warszawie	<i>tajemnica przeds</i>	<i>tajemnica przeds</i>	<i>tajemnica przeds</i>	<i>tajemnica przeds</i>

\*- dane szacunkowe (z dokładnością do 1000 transakcji)

\*\* - dane szacunkowe (z dokładnością do 10 000 transakcji)

(dowód: karta 50 akt RWR 403-1/16/ZR oraz karty: 19, 20 i 38 oraz karty 129-157 akt głównych)

Tabela 6. Przedsiębiorcy kantorowi - transakcje anulowane w roku 2015 i 2016

lp.	przedsiębiorca	ilość transakcji 2015	ilość reklamacji pisemnych 2015	ilość transakcji 2016	ilość reklamacji pisemnych 2016
1.	K1	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>
2.	P1	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>
3.	G	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>
4.	P2	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>
5.	K2	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>
6.	E	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>	<i>tajemnica przeds.</i>
	Money Exchange Poland Sp. z o.o. w Warszawie	<i>tajemnica przeds</i>	<i>tajemnica przeds</i>	<i>tajemnica przeds</i>	<i>tajemnica przeds</i>

\*- dane szacunkowe (z dokładnością do 1000 transakcji)

\*\* - dane szacunkowe (z dokładnością do 10 000 transakcji)

(dowód: karta 50 akt RWR 403-1/16/ZR oraz karty: 19, 20 i 38 oraz karty 129-157 akt głównych)

**Mając na względzie powyższy stan faktyczny, Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

#### **I. Interes publicznoprawny**

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokk, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. 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, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogą lub mogli być narażeni na negatywne skutki działań stosowanych przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

#### **II. Uprawdopodobnienie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokk, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, 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, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Przytoczony przepis ustanawia przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu: uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniu.

---

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

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

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) jest bezprawne,
- 3) narusza zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Ad 1) Strona postępowania (przedsiębiorca)**

Zgodnie z art. 4 pkt 1) uokk, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów wymienionej wyżej ustawy o *swobodzie działalności gospodarczej*, tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1) uokk). Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ustawy o *swobodzie działalności gospodarczej*).

Podmiot będący stroną niniejszego postępowania, działający w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością (tj. w jednej z form spółki kapitałowej, przewidzianej w ustawie z dnia 15 września 2000 r. *Kodeks spółek handlowych* - Dz.U. z 2016 r., poz. 1578 ze zm.), posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1) uokk, gdyż jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 434718. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność kantorowa, w ramach której są zawierane odpłatne umowy w zakresie kupna i sprzedaży walut.

Wobec powyższego, **Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1) uokk.** Tym samym pierwsza z trzech wymienionych przesłanek została spełniona - zachowanie Spółki podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o *ochronie konkurencji i konsumentów*, a jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie

naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## Ad 2) Uprawdopodobnienie sprzecznych z prawem działań Spółki

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów<sup>3</sup>.

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3) uokk przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. W związku z tym, w celu uprawdopodobnienia, że zachowanie Spółki mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że może ono się mieścić w pojęciu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w przepisach upnpr.

Zgodnie z art. 2 pkt 4) upnpr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio lub pośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3) upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem działanie Spółki związane z oferowaniem usługi wymiany walut spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

W art. 4 ust. 2 upnpr, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk.

W przedmiotowej sprawie konieczne stało się rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy w rozpatrywanej sprawie zastosowanie tablicy kursowej we wskazanym wariantcie B, było zachowaniem, które może być uznane za **działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął** (art. 5 ust. 1 upnpr). Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 2) upnpr, wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd.

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługują się pojęciem **przeciętnego konsumenta**, w odniesieniu do którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Art. 2 pkt 8 ustawy za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga się zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem

<sup>3</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07, niepubl.

czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Adresatem działań Spółki, polegających na zawieraniu transakcji wymiany walut jest ogół konsumentów. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoją ofertę do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. W związku z powyższym, w niniejszej sprawie za przeciętnego uznano konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla konsumenta. Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak: dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Taki konsument nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak, jak profesjonalista. Przeciętny konsument ma prawo zakładać, że przedsiębiorca przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

Praktyka uprawdopodobniona w niniejszej sprawie, wymieniona w pkt I sentencji niniejszej decyzji polega na zastosowaniu tablicy w opisanym wyżej wariantcie B, w którym zastosowano odwrotną kolejność kolumn z kursami wymiany walut, niż w powszechnie stosowanym wariantcie A, który jest również tak postrzegany przez klienta i którego przeciętny klient oczekuje, dokonując transakcji w kantorze. Odnosi się to zarówno do klienta krajowego, jak i zagranicznego. Powyższe przyzwyczajenie klientów wynika - na co wskazuje NBP - z powszechnego i wieloletniego stosowania w obrocie tablicy kursów w wariantcie A. Sama okoliczność uznawania przez klientów tablicy w wariantcie A za obowiązującą i poprawną, wynika również ze skarg konsumenckich załączonych do materiału dowodowego.

W ocenie Prezesa Urzędu, uprawdopodobnione zostało, iż zakwestionowane działania Przedsiębiorcy stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 2) upnpr. Jak wspomniano wyżej, za nieuczciwą praktykę rynkową ujętą w tych przepisach, uznaje się działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd.

Z punktu widzenia przestanków praktyki niezbędne jest rozważenie, czy działania Przedsiębiorcy mogły wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd, tj. **powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął**.

Art. 2 pkt 7 upnpr, przez decyzję dotyczącą umowy rozumie m.in. decyzję podejmowaną przez konsumenta co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu lub zapłaci za produkt, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania. Nieuczciwa praktyka rynkowa polegająca na wprowadzającym w błąd działaniu nie musi więc prowadzić do dokonania przez przeciętnego konsumenta czynności prawnej. Decyzja dotycząca umowy, o której mowa w ww. ustawie, ma szerszy zakres niż instytucja błędu uregulowana w art. 84 i nast. Kodeksu cywilnego. Elementem konstrukcyjnym decyzji konsumenta nie jest objęty sam fakt jej dokonania, czyli w analizowanym przypadku - wymiana waluty. Wystarczającą jest sama potencjalna możliwość wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta. Decyzja dotycząca umowy w omawianym stanie faktycznym sprowadzać będzie się do sytuacji, w której konsument pod wpływem informacji o kursie waluty zamieszczonym na tablicy zainteresuje się transakcją, lub podjęciem działania w celu uzyskania dodatkowych informacji, np. zasięgnięciem informacji u kasjera. **Kluczowe znaczenie odgrywa wewnętrzne przekonanie konsumenta i dokonany przez niego odbiór komunikatu odczytanego z tablicy, który prowadzi do przyjęcia i zrozumienia zawartej tam informacji.**

Art. 5 ust. 4 upnpr stanowi, że przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie należy uwzględnić wszystkie jej elementy, w tym sposób jego prezentacji. Bez wątplenia informacje zamieszczane na tablicy kursów wymiany walut są prawdziwe. Faktycznie konsument ma możliwość kupna / sprzedaży waluty po cenach widocznych na tablicy. Niemniej jednak - w ocenie Prezesa Urzędu - forma prezentacji tych informacji może kształtować mylne wyobrażenie przeciętnego konsumenta o rzeczywistych warunkach, na jakich będzie przeprowadzona transakcja. Przedmiotem zarzutu nie jest zatem zgodność z prawdą informacji zawartych na tablicy, ale sposób ich prezentacji, który rzutuje na odbiór przekazu przez przeciętnego konsumenta.

W placówce jaką jest kantor wymiany walut, tablica informacyjna stanowi bez wątplenia kluczowy środek przekazu prezentujący najważniejsze informacje dotyczące warunków transakcji. Z uwagi na wskazany wyżej powszechnie stosowany jednorodny wzór tablicy - według wariantu A (nie tylko w Polsce, gdzie na prawie 5 000 kantorów udokumentowano kilkadziesiąt przypadków stosowania odmiennego wzoru tablicy), przeciętny konsument, który nie zetknął się dotąd z kantorem stosującym tablicę w wariacie B, mógł uznać, że cena zawarta po lewej stronie tablicy odnosi się do skupu waluty i w tym błędnym przeświadczeniu przeprowadzić transakcję. Taki przekaz jednoznacznie wynika ze zgromadzonych w materiale dowodowym skarg konsumenckich, gdzie konsumenci wskazują na okoliczność przeprowadzenia transakcji w oparciu o kurs, którego w ogóle nie brali pod uwagę. Na ten sam element zwraca uwagę NBP, do którego również kierowane są skargi konsumentów na działalność Spółki. Co charakterystyczne, część klientów (zarówno polskich, jak i zagranicznych) przywoływała źródło tego błędnego przeświadczenia, wskazując na sposób prezentacji informacji o kursie skupu waluty na tablicy informacyjnej, odmienny od powszechnie stosowanego i dotychczas przez nich spotykanego. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko tą okolicznością można

wyjaśnić, dlaczego w opisanych przypadkach dochodziło do transakcji z zastosowaniem tak niekorzystnego kursu wymiany walut od obowiązującego w danym dniu w innych kantorach, przekraczającego nawet 25 % różnicy od średniego kursu w kantorach tego dnia (np. kurs EURO 3,18 zł zamiast 4,00 zł, czy kurs SEK 0,33 zł zamiast 0,45 zł). Co więcej, sam przedsiębiorca przyznaje, iż najczęściej anulowanych transakcji było wynikiem uznania przez klienta, iż zastosowano zbyt niską cenę. W świetle danych, przedstawionych przez przedsiębiorców prowadzących działalność kantorową i stosujących wariant tablicy „A”, gdzie praktycznie nie odnotowano żadnych anulowanych transakcji, należy wykluczyć okoliczność, iż klient po prostu „nagle się rozmyślił” i dlatego zażądał anulowania transakcji. Gdyby tak było, współczynniki anulowanych transakcji u innych przedsiębiorców wyglądałyby podobnie, a tymczasem stwierdzić należy, iż tego typu sytuacje występują tylko przy tablicy z kolejnością kursów w wariacie „B”, gdzie klient błędnie odczytał kurs sprzedaży, jako kurs skupu a zatem spodziewał się transakcji w oparciu o ten drugi parametr. Tym jedynie można wyjaśnić wskazywaną przez Spółkę najczęstszą przyczynę anulowania transakcji. Klient mógł się zorientować, co do błędu, w różnym czasie:

- **od razu przy dokonywaniu transakcji** w sytuacji (np. gdy szacował przed transakcją, ile otrzyma złotych) - tym można wyjaśnić nietypową, jak na ten rodzaj działalności gospodarczej, znaczną ilość transakcji anulowanych bezpośrednio po rejestracji (patrz: tabela nr 6), sięgającą w ostatnich 3 latach średnio (...) **tajemnica przedsiębiorstwa** % wszystkich transakcji (ilościowo, ponad **tajemnica przedsiębiorstwa** anulowanych transakcji rocznie). Przy wariacie A współczynniki te są na poziomie zerowym, nawet u przedsiębiorców prowadzących działalność kantorową, posiadających znacznie większą sieć niż Spółka i dokonujących znacznie więcej transakcji indywidualnych. Incydentalne przypadki anulowania transakcji u niektórych przedsiębiorców (np. 7 transakcji na kilkaset tysięcy przeprowadzonych w skali roku) wynikały np. z faktu, że klient rezygnował a transakcji z powodu braku gotówki;
- **dopiero po pewnym czasie**, już po wyjściu z kantoru, gdy klient (np. na podstawie kursów w innych kantorach) orientował się, że mógł dokonać tej samej transakcji w innym kantorze po znacznie (tj. większym nawet o 20 - 30 %) korzystniejszym kursie (są to późniejsze reklamacje pisemne na adres siedziby Spółki);
- **nie zidentyfikował niekorzystnej transakcji** w ogóle (np. w przypadku nieznacznej kwoty, lub braku orientacji co do obowiązujących średnich kursów).

Oczywiście, zastosowanie tablicy w wariacie B, samo w sobie, nie musiałoby stanowić działania o którym mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 2) upnpr, stąd - wbrew twierdzeniom przedsiębiorcy wskazującego na inne podmioty stosujące tablicę w wariacie B - nie można z góry uznać każdego działania w tym zakresie, za analogiczne względem Spółki i również stanowiące nieuczciwą praktykę rynkową. Należy w tym miejscu wyjaśnić, iż wymieniona w art. 5 ust. 2 pkt 2) upnpr przedmiotowa praktyka wprowadzająca w błąd, której stosowanie przez

Spółkę uznano za uprawdopodobnione, stanowi tzw. szarą nieuczciwą praktykę rynkową a zatem może być uznana za taką nie w każdych okolicznościach, ale z punktu widzenia klauzuli generalnej, ujętej w przytoczonym art. 5 ust.1, w związku z art. 4 ust. 2 upnpr. Analizując działania Spółki w świetle wymienionych przepisów, należy - oprócz zbadania realizacji przesłanek wynikających z danej, konkretnie wskazanej w ustawie praktyki - odnieść ją do klauzuli generalnej, która wyraźnie stanowi o działaniu wprowadzającym w błąd, jeżeli działanie to w **jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął**. A zatem nie każde zastosowanie tablicy w wariantcie B, musi skutkować powyższą sytuacją, np. w przypadku, gdy odwróceniu kolumn nie będzie towarzyszyć znaczące obniżenie kursu skupowanych walut. Wówczas omawiana przesłanka nie będzie mieć miejsca, ponieważ przeciętny klient przystępując do transakcji w kantorze oczekuje relatywnie korzystnego kursu transakcji, za który można uznać średni kurs kantorowy obowiązujący danego dnia. Tym samym sposób odczytania tablicy (nawet błędny) pozostanie bez uszczerbku dla ekonomicznych interesów klienta, tzn. nie dojdzie w tym przypadku do zawarcia takiej umowy, w której przeciętny konsument wprowadzony w błąd, mógłby podjąć decyzję o przystąpieniu do transakcji, której inaczej by nie podjął.

Odnosząc się w tym miejscu do informacji Spółki o kantorach innych przedsiębiorców stosujących „wariant B” tablicy kursów wymiany walut (popartych materiałem zdjęciowym), należy stanowczo podkreślić, iż niezależnie od wspomnianej konieczności analizy poszczególnych przypadków, to powszechnie obowiązujące przepisy (tj. wskazane przepisy uokk i upnpr) wiążą przedsiębiorcę oraz obligują do konkretnych zachowań, a nie standardy dowolnie sformułowane przez innych przedsiębiorców działających na tym samym rynku.

Niezależnie od powyższego, wskazać należy, iż uprawdopodobniona praktyka, jest sprzeczna z wymogami staranności zawodowej, której można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami. Ustawodawca wspólnotowy w Dyrektywie 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach rynkowych<sup>4</sup> nadał pojęciu „staranność zawodowa” szerokie rozumienie, odwołując się do uczciwości praktyk handlowych oraz ogólnej zasady dobrej wiary.

Ponadto, w wyroku z dnia 23 lutego 2006r. sygn. akt XVII Ama 118/04 Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że w stosunkach z konsumentami istota dobrego obyczaju sprowadza się do właściwego informowania o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywania uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnego traktowania partnerów umowy. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami Sąd uznał działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności.

---

<sup>4</sup> DYREKTYWA 2005/29/WE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. U. UE nr 11, poz. 6).



Analiza elementów „towarzyszących” opisanemu zachowaniu przedsiębiorcy, takich jak:

- **stosowanie istotnie zaniżonych kursów skupu walut**, w stosunku do obowiązującego w danym dniu kursu średniego wymiany danej waluty (nawet o 25 % mniej - co może wskazywać na celowe wykorzystywanie przez Spółkę powstałej dezinformacji konsumenta, który mimowolnie zapłaci wyższą cenę za oferowaną usługę;
  - **brak działań Spółki zmierzających do zminimalizowania wysokiego współczynnika (jak na tego typu działalność) transakcji anulowanych lub reklamowanych z powodu błędnego odczytu kursu wymiany waluty przez klienta i ewentualnie działań niwelujących skutki błędnego odczytu kursu przez klienta;**
- proceeds to the conclusion, that the described action of the entrepreneur in this scope may be negligent and contrary to the general principle of good faith, and thus inconsistent with the standards of professional diligence. Moreover, from the explanations of the entrepreneur it results unambiguously that the applied method, enabling the purchase of the currency at a significantly more favorable rate, is an action intended and aimed at the high costs of the conducted activity, especially in the Airports.
- The average consumer has no doubt that the posted prices are the purchase and sale rates of the currencies. In the present case, the Company **providing information and in consequence leading to the error of the average consumer** as to the actual binding price, because the expressions „purchase” „sale”, „we sell”, „we buy”, may be - **in view of the order of the columns** - treated by the average consumer interchangeably (the purchase of the Polish zloty is at the same time the sale of the foreign currency) and thus not draw his attention to such a change. It is also of significance that the consumer's (also signaled in the complaints) reduced caution in using the services of the exchange office, which has grounds to treat this type of placards, as acting on the basis of clear and legible criteria (official exchange rates of currencies), with the application of uniform information mechanisms (uniform table). Having the above in mind, any deviations from these rules, should be clearly and in a unambiguous way signaled to the customer, who at that time consciously makes a decision as to the transaction, on the basis of the set of information, presented in a clear and understandable way for the average consumer. In such a situation the transactions will be carried out with the behavior of all standards of information from the side of the Company.

Reasumując, poprzez opisane zachowanie (tj. stosowanie tablicy z kursami przedstawianymi w odwrotnej kolejności od powszechnie występujących w obrocie), Spółka może **wprowadzać w błąd konsumentów** korzystających z usług kantorów sieci należących do Spółki, co do rzeczywiście obowiązującego kursu w momencie przeprowadzenia transakcji wymiany waluty, a zatem działanie to **powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął.**

Tym samym druga z trzech wymienionych przesłanek została spełniona - uprawdopodobniono, iż działanie Spółki mogło stanowić **bezprawne działanie**, tj. praktykę, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 2), w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

### **Ad 3. Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, że *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów*<sup>5</sup>.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy<sup>6</sup>. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się indywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości, przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

<sup>5</sup> Wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. I CKN 504/01.

<sup>6</sup> M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy, 2004/17/791.

W niniejszej sprawie bez wątplenia możliwe było naruszenie praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyka stosowana przez Spółkę odnosiła się do wszystkich klientów, którzy skorzystali z usług kantorów prowadzonych przez Spółkę, w których tylko w roku 2016 przeprowadzono prawie (...) **tajemnica przedsiębiorstwa** transakcji.

Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. W rozpatrywanej sprawie, następstwem zachowania przedsiębiorcy było także narażanie konsumentów na konieczność poniesienia dodatkowego czasu potrzebnego do wysyłki listu z reklamacją pisemną z dołączonym oryginałem paragonu (co było niezbędnym warunkiem do uwzględnienia reklamacji).

Jednocześnie trzeba zauważyć, że w przedmiotowej sprawie, zagrożone zostały również interesy majątkowe konsumentów. Gdyby konsumenci mieli pełną świadomość i wiedzę, że Spółka faktycznie dokona rozliczenia po zaniżonym kursie, nie przystępowaliby w ogóle do transakcji. Ponadto, w wyniku działań Spółki, składający reklamację (zwłaszcza z zagranicy), zostali dodatkowo zobligowani do poniesienia opłaty pocztowej, której w innym wypadku mogliby uniknąć.

Tym samym **trzecią z wymienionych przesłanek należy uznać za spełnioną**, ponieważ opisane wyżej, uprawdopodobnione bezprawne działanie przedsiębiorcy **narusza zbiorowe interesów konsumentów**.

Wobec zatem **spełnienia wszystkich trzech przesłanek**, niezbędnych do uznania działania przedsiębiorcy, za niezgodne z zakazem zawartym w art. 24 ust. 1 uokk, należy uznać za uprawdopodobnione, iż przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 2 pkt 3) uokk.

### **III. Uzasadnienie rozstrzygnięcia w kwestii wniosku Spółki w sprawie wydania decyzji w trybie art. 28 uokk**

W toku postępowania administracyjnego Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 uokk. Zgodnie z treścią art. 28 ust. 1

uokk, 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, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, **Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.** Ponadto, zgodnie z art. 28 ust.2 uokk, w decyzji zobowiązaniowej, Prezes może określić termin wykonania zobowiązań, lub zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego, lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji lub publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy, z zaznaczeniem czy decyzja ta jest prawomocna.

Do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest zatem istnienie dwóch elementów: uprawdopodobnienie w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że przedsiębiorca stosuje tę praktykę oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. Pierwszą z przesłanek oceniono już powyżej.

Prezes Urzędu, oceniając zobowiązanie, wziął pod uwagę skutki praktyk stosowanych przez Spółkę, a także możliwość ich usunięcia w związku z wydaniem decyzji zobowiązującej. Przede wszystkim zaproponowana zmiana wariantu stosowanej tablicy kursowej (z opisanego wariantu B na wariant A) - **w ocenie Prezesa Urzędu - doprowadzi do usunięcia** trwających skutków stosowania praktyki oraz zapobiegnie naruszeniu interesu ekonomicznego konsumentów na przyszłość. Pozostałe działania towarzyszące zaproponowane przez Spółkę - w ocenie Prezesa Urzędu - pozwolą na usunięcie ewentualnych wątpliwości klientów, chcących złożyć reklamację / skargę, co do zakresu koniecznych czynności, które należy przeprowadzić aby skutecznie złożyć reklamację oraz terminów obowiązujących Spółkę na udzielenie odpowiedzi, co można uznać za element usprawniający proces reklamacyjny. Ponadto, z uwagi na brak związku pomiędzy przedmiotem zobowiązania przedsiębiorcy w punktach dotyczących wprowadzenia systemu dodatkowych szkoleń dla pracowników Spółki oraz uruchomienia specjalnej infolinii, z uprawdopodobnieniem naruszenia zakazu będącego podstawą wszczęcia niniejszego postępowania, stosownie do art. 28 ust. 1, zd. 1 uokk, Prezes Urzędu odstąpił od nakładania na przedsiębiorcę, zobowiązania w tym zakresie. Ponadto, stosownie do przepisu art. 28 ust.2 uokk, Prezes Urzędu określił również termin wykonania podjętego zobowiązania.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie Spółki i orzekł jak w pkt I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji.

Ponadto, działając na podstawie art. 28 ust.2, Prezes Urzędu zobowiązał przedsiębiorcę do publikacji treści przedmiotowej decyzji w całości na stronie

internetowej przedsiębiorcy z zaznaczeniem, że decyzja jest prawomocna - wobec czego Prezes Urzędu orzekł jak w **pkt II. sentencji niniejszej decyzji.**

#### **IV. Rozstrzygnięcie w pkt III sentencji decyzji. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania**

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokk, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ, informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa Urzędu z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie. Terminy wyznaczono w taki sposób, aby Spółka miała możliwość dokonania tych działań oraz zebrania informacji o stopniu ich wykonania.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w **pkt III sentencji niniejszej decyzji.**

#### **Pouczenia**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokk w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 *Kodeksu postępowania cywilnego* - ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. (Dz.U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesięcznym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. *o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* (Dz.U. z 2016 r., poz. 623 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej nie będącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenia.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 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 której sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1 - 4 *Kodeksu postępowania cywilnego*, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub w części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. 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 wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienia 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 we Wrocławiu  
*Elżbieta Kołodziej*

Otrzymuje:

Money Exchange Poland Sp. z o.o.  
Al. Jerozolimskie 101 lok. 7  
02-011 Warszawa