



PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W BYDGOSZCZY
ul. Długa 47, 85-034 Bydgoszcz
tel. (52) 345-56-44, fax (52) 345-56-17
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 17 października 2014r.

Znak sprawy: RBG-61-33/13/AS

DECYZJA Nr RBG – 31/ 2014

- I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **Pawła Czapłę prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Paweł Czapła – Kantor Wymiany Walut w Krakowie**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania tego przedsiębiorcy polegające na:

1. stosowaniu w *Regulaminie e-kantoru lowspread.pl* postanowień umownych wpisanych – na podstawie art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014r., poz. 101 j.t.) – do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone w brzmieniu:

Dodatkowe opóźnienia mogące wynikać z awarii systemów bankowych lub podmiotów trzecich wykluczają odpowiedzialność Firmy za niedotrzymanie terminu realizacji zlecenia,

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*;

2. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w *Regulaminie e-kantoru lowspread.pl* informacji dotyczących:
 - a. trybu postępowania reklamacyjnego – wbrew dyspozycji art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. *o świadczeniu usług drogą elektroniczną* (Dz. U. z 2013r., poz. 1422 j.t.),

- b. wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca – wbrew dyspozycji art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 26 września 2013r.

- II.** Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267, j.t.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się Pawła Czapłę prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Paweł Czapla – Kantor Wymiany Walut w Krakowie kosztami opisanego w pkt I sentencji niniejszej decyzji postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **39,90 zł (słownie: trzydzieści dziewięć złotych dziewięćdziesiąt groszy)** oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie 14 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (**dalej: Prezes UOKiK lub organ ochrony konsumentów**) przeprowadził z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie internetowych kantorów wymiany walut.

W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego, postanowieniem Nr RBG-219/2013 z dnia 5 września 2013 r. Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez **Pawła Czapłę prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Paweł Czapla – Kantor Wymiany Walut w Krakowie (dalej: Paweł Czapla lub przedsiębiorca)** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK pismem z dnia 5 września 2013r. wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W odpowiedzi na wezwanie, pismem z dnia 23 września 2013r. (data wpływu: 25.09.2013r.) Paweł Czapla poinformował, iż regulamin kantoru został skorygowany, a wskazane przez Prezesa UOKiK zastrzeżenia nie miały na celu spowodowania szkody konsumentów. Przedsiębiorca dokonał

stosownych zmian i uzupełnień w regulaminie i weszły one w życie 26 września 2013r. Przedsiębiorca wskazał ponadto, iż internetowa sprzedaż walut prowadzona jest za pośrednictwem kantoru Lowsread.pl od 4 listopada 2011r. W piśmie z 22 kwietnia 2014r. Paweł Czapla wyjaśnił, iż od początku funkcjonowania kantoru internetowego transakcji wymiany walut dokonało 1260 osób.

Następnie w piśmie z dnia 13 sierpnia 2014r. Paweł Czapla poinformował, iż zakończył prowadzenie kantoru internetowego na stronie www.lowsread.pl dnia 21 lutego 2014r., za wyjątkiem obsługi klientów, którzy posiadali rachunek bankowy w Deutsche Bank Polska S.A i byli przez niego obsługiwani do dnia 18 czerwca 2014r. Na stronie internetowej kantoru widnieje informacja, iż z powodu awarii technicznej działalność e-kantoru została zawieszona do odwołania. Z informacji z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej również wynika, iż Paweł Czapla zawiesił prowadzenie działalności od dnia 1 sierpnia 2014r.

Pismem z dnia 10 września 2014r. skierowano do Pawła Czapli zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z tej możliwości.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów Prezes UOKiK ustalił, iż Paweł Czapla prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Paweł Czapla – Kantor Wymiany Walut w Krakowie od 1 sierpnia 1998 roku, zaś z dniem 1 sierpnia 2014r. działalność ta została zawieszona. Zgodnie z wpisem, przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest m. in. działalność maklerska związana z rynkiem papierów wartościowych (66.12.Z – podklasa ta obejmuje też działalność kantorów wymiany walut). Kantor internetowy, umożliwiał wymianę walut online, prowadzony był przez w/w przedsiębiorcę na stronie internetowej www.lowsread.pl. Uruchomiony on został 4 listopada 2011r., zaś dnia 21 lutego 2014r. Paweł Czapla zakończył prowadzenie kantoru internetowego (za wyjątkiem obsługi klientów, którzy posiadali rachunek bankowy w Deutsche Bank Polska S. A. i byli przez niego obsługiwani do dnia 18 czerwca 2014r.). Na stronie internetowej kantoru widnieje informacja, iż z powodu awarii technicznej działalność e-kantoru została zawieszona do odwołania.

Od początku funkcjonowania kantoru z usług tego przedsiębiorcy skorzystało (...) osób.

W związku z w/w działalnością Paweł Czapla zamieścił na stronie internetowej kantoru Regulamin portalu lowsread.pl. Kontrolowany przez Prezesa UOKiK regulamin obowiązywał od 21 czerwca 2012r.

Prezes UOKiK skontrolował w/w regulamin pod kątem zamieszczenia tam wszystkich wymaganych prawem informacji oraz występowania ewentualnych naruszeń mogących godzić w interesy konsumentów. W wyniku tej kontroli zaszło podejrzenie stosowania w w/w regulaminie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w brzmieniu jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Następnie Prezes UOKiK ustalił, iż Paweł Czapla zaniechał w/w praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z dniem 26 września 2013r.

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 *uokik*, podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.¹ Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią **zagrożenie** dla interesu publicznego, bądź też **naruszają** ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczyło podejrzenia stosowania przez Pawła Czapłę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zawierania z konsumentami umów wymiany walut. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowa praktyka mogła dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Przesłanki stwierdzenia praktyki z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Przepis art. 24 ust. 1 *uokik* stanowi, iż *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*. Natomiast art. 24 ust. 2 *uokik* określa, iż *przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się m. in. godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r.-Kodeks postępowania cywilnego*.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej przywołanych przepisach, możemy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.**

Działania przedsiębiorcy.

Przepisy art. 4 pkt 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w zw. z art. 4 ust.1 *ustawy o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz. U. z 2013r., poz. 672, j.t. z późn. zm.) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 *ustawy o swobodzie działalności gospodarczej* zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły (...).

¹Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08;

Paweł Czapla prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Paweł Czapla – Kantor Wymiany Walut w Krakowie i jest wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz do rejestru działalności kantorowej. Przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest wymiana walut przez kantor internetowy prowadzony za pomocą strony internetowej www.lowspread.pl. Kantor internetowy prowadzony jest od listopada 2011 roku. Działalność powyższa ma zatem charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Paweł Czapla spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do bycia przedsiębiorcą. W konsekwencji jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

Przesłanka bezprawności.

Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jego literalnym brzmieniem, że „działanie bezprawne” to zachowanie sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa².

Podstawowym instrumentem służącym realizacji ochrony konsumentów jest zapewnienie konsumentom odpowiedniego poziomu wiedzy poprzez nałożenie na przedsiębiorców szeregu obowiązków a także zakazów, które mają swoje źródło w art. 76 *Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej*. Stanowisko to potwierdził Trybunał Konstytucyjny w wyroku z dnia 21 kwietnia 2004r. (sygn. akt: K 33/03) wskazując, iż to władze publiczne chronią konsumentów (...) przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Z przepisu tego wynika także uprawnienie władz publicznych do ingerencji w stosunki cywilnoprawne i w prawo własności (por. wyrok TK z 10 października 2000 r., sygn.: P 8/99). Dlatego w gospodarce rynkowej *konsument ma prawo do kompletnej i jednoznacznej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesu prawnego w warunkach globalizacji (masowości) obrotu prawnego i wielości ofert na rynku, które nie zawsze posługują się prawdziwymi i pełnymi informacjami, a niekiedy wprowadzają w błąd lub w sposób ukryty godzą w indywidualny i zbiorowy interes konsumentów (vide: wyrok Sądu Najwyższego z 20 czerwca 2006r., sygn. akt: III SK 7/2006)*. Podobne stanowisko zajął również Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 11 lipca 2002 r., stwierdzając, że *zasób zrozumiałej, jasnej i dostępnej informacji dla konsumenta spełnia niezbędne wymagania warunkujące możliwość dokonywania przez niego zakłóconego i racjonalnego wyboru* (sygn. akt: I CKN 1319/00).

Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 *uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień*

² por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwaji, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r.-Kodeks postępowania cywilnego, a także naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Ad I.1

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ k.p.c.), której dokonuje się przed zawarciem konkretnej umowy z konsumentem. Polega ona na kontroli wzorca jako takiego, w oderwaniu od konkretnej umowy, której wzorec dotyczy. Ocenie podlega treść postanowień wzorca, a nie sposób jego wykorzystywania, w oderwaniu od warunków ekonomicznych i gospodarczych. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorec lub jego fragment).

Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Zgodnie zaś z przepisem art. 479⁴³ k.p.c. *wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.*

Przepis art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ §2 k.p.c., prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Wynika to wprost z treści przepisu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 *uokik*.

Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)”. Oznacza to, że stosowanie w obrocie z konsumentami postanowień, które zostały wpisane do rejestru jest działaniem bezprawnym. Zauważyć przy tym należy, że w/w rejestr jest jawny, powszechnie dostępny i opublikowany na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta – www.uokik.gov.pl. Zatem od momentu wpisu klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych obowiązuje bezwzględny zakaz stosowania takiej klauzuli we wszystkich wzorcach umownych.

W tym miejscu wskazać należy, iż kontrola abstrakcyjna (a także badanie przez Prezesa UOKiK wzorców umów pod kątem występowania w nich klauzul niedozwolonych tożsamych z wpisanymi do rejestru – przyp. UOKiK) ma zapobiec konieczności stosowania kontroli incydentalnej poprzez wyeliminowanie z obrotu takich postanowień wzorca umowy, które musiałyby być w każdej konkretnej umowie, do której zostałyby inkorporowane, zakwalifikowane jako niedozwolone.³ Jest to więc kontrola o charakterze prewencyjnym. Dzięki mechanizmowi kontroli abstrakcyjnej konsument w sposób pośredni może wpływać na treść umowy, doprowadzając przed jej zawarciem do wyeliminowania ze stosowanego wzorca niedozwolonych postanowień. Należy podkreślić, że nie ma znaczenia, czy taka

³ E. Rutkowska – Tomaszewska, *Kontrola abstrakcyjna wzorców umownych – postępowanie o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone*, [w:] *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*; Lex online 2013;

umowa faktycznie zostanie później zawarta. Istotą i zarazem celem postępowania jest trwałe wyeliminowanie postanowienia niedozwolonego z obrotu, a nie tylko przesądzenie o tym, że postanowienie takie przestaje być składnikiem konkretnej umowy i nie wiąże konsumenta, który ją zawarł.⁴

Po przeprowadzeniu analizy nadesłanego wzorca, Prezes UOKiK stwierdził, że kwestionowany w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji zapis o treści:

-Dodatkowe opóźnienia mogące wynikać z awarii systemów bankowych lub podmiotów trzecich wykluczają odpowiedzialność Firmy za niedotrzymanie terminu realizacji zlecenia, jest tożsamy z postanowieniem o treści:

- **Bank nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub nieprawidłowości, które mogą zaistnieć z przyczyn od Banku niezależnych,** wpisanym do rejestru dnia 21.09.2011r. pod numerem **2553** na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 kwietnia 2011r. (sygn. akt: XVII AmC 756/10);

- **Organizator nie odpowiada za niewykonanie postanowień Regulaminu z przyczyn niemożliwych do przewidzenia, w tym awarii technicznych i niedostępności serwisu internetowego,** wpisanym do rejestru 17.04.2012r. pod numerem **3066** na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 stycznia 2012r.(sygn. akt: XVII AmC 975/11);

- **Operator nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie systemu, spowodowane przyczynami od niego niezależnymi, działaniem siły wyższej, awariami systemów i łączy innych dostawców (...),** wpisanym do rejestru pod pozycją **3414** na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 kwietnia 2012r. (sygn. akt: XVII AmC 5024/11).

Sąd Okręgowy uznał, iż zakwestionowane postanowienie, wpisane pod pozycją 2553 w rejestrze, stoi w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz rażąco narusza interesy konsumentów, a w konsekwencji jest niedozwolonym postanowieniem umownym. Zgodnie z regulacją art. 471 k.c. dłużnik jest obowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Uregulowanie zawarte w zakwestionowanym postanowieniu stwarza dla pozwanego sytuację korzystniejszą w stosunku do ogólnych reguł odpowiedzialności odszkodowawczej naruszając tym samym zasadę równorzędności stron.

Takie ograniczenie odpowiedzialności wobec konsumenta, wynikające z przytoczonych powyżej postanowień, o tyle rażąco narusza jego interesy, że pozwany nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania przez podmioty, z pomocą których prowadzi swoją działalność (art. 474 k.c.). W ten sposób przedsiębiorca przenosi ryzyko działalności gospodarczej na konsumenta. Takie postanowienie uważa się za niedozwolone na podstawie art. 385³ pkt 21 k.c., bowiem uzależnia ono odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, przy których pomocy wykonuje on swoje zobowiązania.

Konkludując, w ocenie Prezesa UOKiK, treść wyżej przywołanego postanowienia mieści się w hipotezie klauzul wpisanych do rejestru. Uwzględniono przy tym **kryterium celu**, jakiemu służy kwestionowana klauzula i klauzula wpisana do rejestru, a także **kryterium skutku**, jakie wywołuje klauzula kwestionowana i klauzula uznana przez SOKiK za abuzywną. Mianowicie, Prezes UOKiK wziął pod uwagę okoliczność wyłączania odpowiedzialności przez przedsiębiorcę z przyczyn od niego niezależnych (awaria systemów

⁴Ibidem;

elektronicznych), a więc pozostających w zakresie odpowiedzialności kontraktowej z art. 471 k.c. oraz za działania osób trzecich z art. 474 k.c.

Ad I. 2.

Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się także naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (*vide*: art. 24 ust. 2 pkt 2 *uokik*). Przepis ten jednakże nie nakłada samodzielnie na przedsiębiorców obowiązków informacyjnych, a jedynie wskazuje, że naruszenie takich obowiązków przewidzianych w innych ustawach może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.⁵ Obowiązek udzielenia pełnej informacji, będący najczęściej naruszaną postacią obowiązku informacyjnego, polega na niepodaniu wszystkich tych informacji, których przekazanie konsumentom jest obowiązkowe (*vide*: wyrok SOKiK XVII Ama 121/05). Przedsiębiorca może dopuścić się omawianej praktyki w tej formie (niepodanie pełnej informacji) tylko wówczas i tylko w takim zakresie, w jakim pominięte informacje, które musi podać konsumentom.⁶ Posiadanie bowiem tych informacji jest niezbędne konsumentowi do podjęcia prawidłowej, czyli świadomej i zarazem efektywnej decyzji rynkowej, a ich brak wpływa negatywnie lub wyłącza możliwość podjęcia przemyślanej i suwerennej decyzji rynkowej.⁷

Ustawodawca zagwarantował konsumentowi pewne minimum bezpieczeństwa w obrocie elektronicznym wyrażające się m.in. w obowiązkach nałożonych na przedsiębiorcę w ustawie z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (**dalej: uśude**).

a.

W toku przeprowadzonego postępowania Prezes UOKiK stwierdził brak zamieszczenia w Regulaminie portalu Lowspread.pl trybu postępowania reklamacyjnego, w tym przede wszystkim sposobu i miejsca złożenia reklamacji, do czego obliguje go przepis art. 8 ust. 3 pkt 4 uśude. Z przepisu tego wynika wyraźnie, iż każdy usługodawca musi wprowadzić jakąś procedurę reklamacyjną. Może być ona zatem dowolnie określona, ale nie może przewidywać np. krótkich terminów rozstrzygnięcia reklamacji. Procedura reklamacyjna ma stanowić alternatywę dla sądowego rozstrzygnięcia sporów, zatem jej stosowanie jest korzystne dla obu stron.⁸ Jednakże podkreślić należy, iż postępowanie reklamacyjne nie wyłącza bynajmniej możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

b.

Kolejnym obowiązkiem przedsiębiorcy jest określenie w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną minimalnych parametrów (niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym sam się posługuje), jakie musi posiadać sprzęt komputerowy konsumenta, aby bez problemów mógł on dokonać zamówienia (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a uśude). Zatem konsument, zapoznając się z regulaminem, powinien uzyskać informację, jakie parametry techniczne powinien spełniać jego komputer, by bez przeszkód mógł „poruszać się” po tej stronie internetowej oraz dokonywać wymiany waluty .

⁵ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2009, s. 970;

⁶ *Ibidem*, s. 973.

⁷ *vide*: decyzja Prezesa UOKiK z dnia 6 marca 2006r. nr RGD- 5/2006;

⁸ A. Majchrowska, *Komentarz do art. 5 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną*, Oficyna 2009.

Przedsiębiorca powinien zatem przykładowo wskazać, jaki system operacyjny powinien posiadać komputer użytkownika, preferowaną przeglądarkę internetową obsługującą szyfrowane połączenia (w celach zabezpieczenia transakcji), która prawidłowo obsłuży stronę internetową przedsiębiorcy (np. pozwoli na odświeżanie strony niezbędne w przypadku ewentualnej zmiany kursu waluty), oraz inne informacje, jeśli wymagane będzie instalowanie wtyczek (plików) np. Adobe Flash Player lub innych dodatkowych wtyczek lub aplikacji.

W doktrynie wskazuje się, iż usługodawca może także, w celu zadośćuczynienia temu obowiązkowi, odesłać usługobiorcę za pomocą linku do informacji o zagrożeniach dla bezpieczeństwa oraz o specjalistycznym oprogramowaniu instalowanym na jego komputerze.⁹

Zważywszy na fakt, iż Prezes UOKiK istnienia w/w zapisów w kontrolowanym regulaminie nie ustalił, należy uznać, iż przedsiębiorca tym samym dopuścił się naruszenia w/w przepisów prawa.

Z powyższego wynika, iż wolą ustawodawcy ustanowiony został katalog obowiązków przedsiębiorcy wobec konsumentów korzystających z jego usług. Podkreślając rangę tych zapisów nadano im formę obowiązków ustawowych. Przyjąć zatem należy, iż nieuczynienie zadość w/w obowiązkowi ustawowemu godzi w interes konsumentów, który ustawodawca uznał za istotny i podlegający ochronie prawnej.

W tym miejscu wskazać należy, iż przedmiotowa decyzja Prezesa UOKiK stwierdzająca stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (...) może stanowić **prejudikat dla konsumenta przesądzający o bezprawności zachowania przedsiębiorcy**. Oznacza to, że w przypadku sporu cywilnoprawnego, w sprawie przed sądem powszechnym, **konsument nie będzie już musiał udowadniać faktu stosowania praktyki**.¹⁰

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów sformułowała definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 *uokik*, że *nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów*. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej wymienionej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt: VI ACa 306/08)¹¹.

W ocenie Prezesa UOKiK zakwestionowane w przedmiotowej decyzji działania Pawła Czapli godzą w zbiorowe interesy konsumentów, gdyż krąg adresatów praktyki nie był z góry określony. Każdy potencjalny konsument mógł skorzystać ze świadczonych przez przedsiębiorcę usług internetowej wymiany walut, a tym samym mógł zostać narażony na skutki stosowanych przez niego praktyk, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

⁹ Łukasz Wroński, *Ochrona praw konsumentów w handlu elektronicznym*, Warszawa 2005, s.12.

¹⁰ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1059; M. Radwański [w:] A. Stawicki, E. Stawicki (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2011r., s. 654; Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 23 lipca 2008r., III CZP 52/08, publ. Biuletyn SN 2008/7;

¹¹ D. Miąsik, [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji (...)*, op. cit., s. 962;

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać 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 liczby potencjalnych konsumentów.*

Na poparcie powyższego należy przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009r., zgodnie z którym ***jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów (sygn. akt: XVII Ama 26/08).*** Tak więc w rozpatrywanym stanie faktycznym, działania przedsiębiorcy nie dotyczyły interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływały niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy ewentualnych kontrahentów przedsiębiorcy.

Jak wyżej wykazano, Prezes UOKiK mający na celu ochronę zbiorowego interesu konsumentów jest zobligowany do podjęcia stosownych działań w przypadku choćby potencjalnego zagrożenia interesu nieograniczonego kręgu osób, które ma miejsce w niniejszej sprawie.

Wobec powyższego należy stwierdzić, że wszystkie przesłanki z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały spełnione, co oznacza, iż Paweł Czapla dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Jednakże, zgodnie z dyspozycją art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał zabronionych działań, o których mowa w art. 24 *uokik*. Paweł Czapla w piśmie z dnia 23 września 2013r. poinformował o wprowadzonych zmianach oraz przesłał aktualnie obowiązujący regulamin, który wszedł w życie z dniem 26 września 2013r. W związku z tym Prezes UOKiK przyjął za datę zaniechania dzień 26 września 2013r.

W świetle powyższego, orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad II. Koszty postępowania

Stosownie do art. 77 ust. 1 *uokik* jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów w/w ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 *uokik* Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W związku ze stwierdzeniem naruszenia przepisów w/w ustawy spełniona została przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 *uokik* pozwalająca na obciążenie przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są poniesione przez Prezesa UOKiK

wydatki na korespondencję z przedsiębiorcą prowadzoną w toku przedmiotowego postępowania **w wysokości 39,90 zł.**

W związku z powyższym, Prezes UOKiK postanowił obciążyć Pawła Czapłę kosztami postępowania w wysokości 39,90 zł (słownie: trzydzieści dziewięć złotych 90/100).

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

Należności z tytułu **kosztów postępowania** należy uiścić **w terminie 14 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000** (*vide*: art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 83 uokik).

Jednocześnie poucza się, że na podstawie art. 81 ust. 1 *uokik* w związku z art. 479²⁸ §2 k.p.c. **od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie** do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **za pośrednictwem** Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy w terminie **dwutygodniowym** od dnia jej doręczenia.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie II niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 *uokik* w związku z art. 479³² § 1 i 2 k.p.c. oraz stosownie do art. 264 § 2 kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **stronie przysługuje zażalenie** do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **za pośrednictwem** Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy w terminie **tygodniowym** od dnia jej doręczenia.

Stosownie do art. 83 *uokik* w zw. z art. 40 §2 *kpa* decyzję niniejszą doręcza się na adres pełnomocnika Strony, który wraz z pismem z dnia 13 sierpnia 2014r. przedstawił dokument umocowujący go do występowania przed Prezesem UOKiK w imieniu Pawła Czapli.

*Z up. Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy
Piotr Adamczewski*