



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 8 października 2014r.

Znak sprawy: RBG-61-29/13/AS

DECYZJA Nr RBG – 28/ 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 **Walutaexpress Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**

– 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 serwisu Waluta Express* postanowienia umownego wpisanego – na podstawie art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101 j.t.) – do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone w brzmieniu:

Waluta Express zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w Regulaminie,

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

2. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:

- a) niezamieszczenie w *Regulaminie serwisu Waluta Express* trybu postępowania reklamacyjnego – wbrew dyspozycji art. 8 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. *o świadczeniu usług drogą elektroniczną* (Dz. U. z 2013 r., poz. 1422, j.t.),
- b) niezamieszczenie w *Regulaminie serwisu Waluta Express* zakazu dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym – wbrew dyspozycji art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy z dnia 18 lipca 2002r. *o świadczeniu usług drogą elektroniczną*,

- c) niezamieszczenie na stronie internetowej spółki <http://www.walutaexpress.pl> oznaczenia sądu rejestrowego, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki, a także numeru identyfikacji podatkowej (NIP) oraz wysokości kapitału zakładowego – wbrew dyspozycji przepisu art. 206 §1 pkt 2, 3 i 4 ustawy z dnia 15 września 2000r. *Kodeks spółek handlowych* (Dz. U. Z 2013r., poz. 1030 j.t.),

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 16 września 2013r.

II. Na podstawie art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów nakazuje się spółce Walutaexpress Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie publikację punktu I sentencji niniejszej decyzji na stronie internetowej www.walutaexpress.pl na stronie głównej w ramce czcionką nie mniejszą niż 5 mm z pogrubionymi: firmą przedsiębiorcy oraz opisem praktyki **przez okres 30 dni, w terminie 7 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na koszt przedsiębiorcy.

III. 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 (tekst jednolity: Dz. U. z 2013 r., poz. 267) 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 Walutaexpress Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie kosztami opisanego w pkt I sentencji niniejszej decyzji postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **34,20 zł (słownie: trzydzieści cztery złote dwadzieścia groszy)** oraz zobowiązuje się Walutaexpress Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie 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-196/2013 z dnia 12 sierpnia 2013 r. Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez **Walutaexpress Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: Walutaexpress lub Spółka)** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK pismem z dnia 12 sierpnia 2013r. wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W odpowiedzi na wezwanie, pismem z dnia 2 września 2013r. (data wpływu: 06.09.2013r.) **Walutaexpress wskazała, iż nie kwestionuje postawionych Spółce zarzutów.** Poinformowała także, że niezwłocznie po doręczeniu jej wskazanego wyżej postanowienia podjęła wszelkie niezbędne działania mające na celu bezzwłoczne zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W tym celu Zarząd Spółki podjął decyzję o uchyleniu sprzecznych z prawem postanowień *Regulaminu serwisu Waluta Express* (dalej jako regulamin) i zastąpieniu ich nowymi postanowieniami, które będą odpowiadały prawu. Uzupełniono także regulamin o zapisy wymagane przepisami prawa poprzez wprowadzenie do jego treści postanowień dotyczących postępowania reklamacyjnego oraz zakazu dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym. Na nowych zasadach uregulowano także wprowadzanie zmian do regulaminu. W celu zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Zarząd Spółki wydał uchwałę o wprowadzeniu nowego regulaminu uwzględniającego w/w zmiany. Walutaexpress poinformowała także, że zarówno na stronie Spółki jak i w treści regulaminu podano szczegółowe dane dotyczące Spółki, o których mowa w art. 206 ksh.

W związku z powyższym Spółka wniosła o odstąpienie od wymierzenia kary pieniężnej. Niezwłocznie bowiem po uzyskaniu wiedzy, że działanie Spółki narusza wskazane w postanowieniu Prezesa UOKiK z 12.08.2013r. przepisy, czego nie była świadoma, Spółka podjęła kroki w celu wyeliminowania stwierdzonych naruszeń.

Na dowód zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka przedłożyła uchwałę Zarządu Spółki z dnia 2 września 2013r. o wprowadzeniu nowego regulaminu.

Następnie pismem z dnia 11 października 2013r. Prezes UOKiK wezwał Walutaexpress do wskazania dokładnej daty zaniechania stosowania praktyki. W piśmie z dnia 17 października 2013r. Spółka poinformowała, iż stosowane praktyki zostały zaniechane w dniu 16 września 2013r. Wraz z pismem z dnia 22 kwietnia 2014r. Spółka nadesłała deklarację CIT-8 za rok podatkowy 2013.

Pismem z dnia 22 lipca 2014r. skierowano do Spółki zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Spółka nie skorzystała z tej możliwości.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów Prezes UOKiK ustalił, iż Walutaexpress Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000372046, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy KRS. Zgodnie z wpisem, przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność maklerska związana z rynkiem papierów wartościowych (66.12.Z – podklasa ta obejmuje też działalność kantorów wymiany walut). Spółka prowadzi kantor internetowy od dnia 26 września 2011 r. (*vide*: k. 46). Walutaexpress wskazała także, iż na dzień 22 kwietnia 2014 r. z usług kantoru internetowego skorzystało dotąd (...) klientów (*vide*: k. 43 i 51).

Za pomocą serwisu zamieszczonego na stronie internetowej www.walutaexpress.pl Spółka świadczy usługi wymiany walut.

W związku z w/w działalnością Walutaexpress zamieściła na stronie internetowej kantoru Regulamin serwisu Waluta Express, który wszedł w życie z dniem 15 września 2011 roku, a zawierał on zapis o treści:

Waluta Express zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w Regulaminie.

Prezes UOKiK ustalił ponadto, iż brak było w tym regulaminie informacji odnośnie trybu składania reklamacji, informacji o zakazie dostarczania przez usługobiorcę (konsumenta) treści o charakterze bezprawnym, a także Spółka nie zamieściła na swojej stronie internetowej oznaczenia sądu rejestrowego, w którym przechowywana jest dokumentacja Spółki, numeru identyfikacji podatkowej (NIP) oraz wysokości kapitału zakładowego.

Wskazać w tym miejscu należy, iż Walutaexpress oświadczyła, iż nie kwestionuje postawionych Spółce zarzutów (*vide*: pismo z dnia 02.09.2013r.).

Prezes UOKiK ustalił także, iż Walutaexpress zaniechała w/w praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, opisanych w sentencji niniejszej decyzji z dniem 16 września 2014r.

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 Walutaexpress 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*

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

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 (Dz. U. z 2014r., poz. 101, j.t. z późn. zm.).

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 (...).

Walutaexpress, będąc spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0000372046, wykonuje działalność handlową z zakresu wymiany walut (*vide*: k. 35 – 37), która ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Spółka spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do bycia przedsiębiorcą. W konsekwencji jej 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

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

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 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 wzorzec 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 wzorzec 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. 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 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.³

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

Waluta Express zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w Regulaminie, jest tożsamy z postanowieniami o treści:

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, wpisanym do rejestru dnia 29.04.2010r. pod numerem **1926** na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 3 marca 2010r. (sygn. akt: XVII AmC 715/09) oraz

Sprzedawca jest uprawniony do zmiany niniejszego Regulaminu, wpisanym do rejestru dnia 13.05.2010r. pod numerem **1941** na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 grudnia 2009r. (sygn. akt: XVII AmC 584/09).

Sąd Okręgowy w uzasadnieniu do wyroku XVII AmC 715/09 uznał, iż zakwestionowane postanowienie wpisane pod pozycją 1926 w rejestrze stoi w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz rażąco narusza interesy konsumentów, a w konsekwencji jest niedozwolonym postanowieniem umownym. Sąd uznał w przywołanej sprawie, iż pozwana wyposażyła się w uprawnienie do zmiany postanowień regulaminu **bez możliwości dania konsumentowi jakichkolwiek uprawnień w zakresie akceptacji lub odmowy zmienionych postanowień umowy**. Tego rodzaju postępowanie, w ocenie Sądu, należy uznać za nieprawidłowe, naruszającego podstawową zasadę umów, stabilności ich treści, a polegających na związaniu konsumenta zmienionymi postanowieniami regulaminu.

Postanowienie umowne dopuszczające dokonywanie jednostronnej zmiany w dowolnym czasie Regulaminu, na podstawie którego kształtowane są umowy, narusza zasadę słuszności kontraktowej, tj. realizowane są interesy jednej strony (profesjonalisty) z naruszeniem interesów konsumentów.

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

Ponadto, w uzasadnieniu do wyroku XVII AmC 584/09 Sąd stwierdził, iż przedmiotowe postanowienie należy rozpatrywać na tle całego regulaminu. Dopiero bowiem pełna analiza Regulaminu nasuwa wniosek, iż **przedsiębiorca nie dookreślił kwestii związanych ze zmianą niniejszego regulaminu**, przez co kwestionowane postanowienie w takiej formule powodować może wątpliwości i wprowadzać w błąd klienta zwłaszcza odnośnie konsekwencji zmiany Regulaminu, co mogłoby zostać wykorzystane na jego niekorzyść. Konsument dokonując zakupu zatwierdza regulamin obowiązujący w danej chwili. Wątpliwości mogą powstać natomiast, jeśli po dokonaniu zamówienia produktu regulamin zostanie zmieniony. Przedmiotowe postanowienie nie rozstrzyga zatem wynikłej stąd sytuacji, czy klienta obowiązują już nowe postanowienia wzorca, czy te które zatwierdził. W razie arbitralnej oceny przedsiębiorcy konsument może zostać postawiony przed faktem godzącym w jego interesy. Stosowany przez przedsiębiorcę wzorzec umowny kształtuje prawa i obowiązki stron umowy, dlatego też każda zmiana ich treści jest z punktu widzenia usługobiorcy, jak konsument, istotna.

Tym samym w ocenie Sądu zapis ten należy uznać za godzący w dobre obyczaje takie jak np. rzetelne traktowanie konsumenta, szacunek, zaufanie stron, a przy tym rażąco naruszający interesy konsumenta poprzez np. niedoinformowanie, czy też uciążliwość ustaleń.

Konkludując, w ocenie Prezesa UOKiK, treść wyżej przywołanego postanowienia mieści się w hipotezie klauzul wpisanych do rejestru. Uwzględniono przy tym **kryterium treści porównywanych postanowień**, a także **kryterium skutku**, jaki wywołuje klauzula kwestionowana i klauzula uznana przez SOKiK za abuzywną, w szczególności w zakresie wywołanej brakiem regulacji niepewności odnośnie tego, jakie zapisy obowiązują w przypadku zmiany regulaminu.

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.⁴ 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.⁵ 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.⁶

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**).

⁴ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2009, s. 970;

⁵ *Ibidem*, s. 973.

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

a.

W toku przeprowadzonego postępowania Prezes UOKiK stwierdził brak zamieszczenia w Regulaminie serwisu Spółki trybu postępowania reklamacyjnego, w tym przede wszystkim sposobu i miejsca złożenia reklamacji, do czego obliuguje go przepis art. 8 ust. 3 pkt 4 u.s.d. 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.⁷ Jednakże podkreślić należy, iż postępowanie reklamacyjne nie wyłącza bynajmniej możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

b.

Jednocześnie wskazać należy, iż konsumenta korzystającego z usług świadczonych przez przedsiębiorców drogą elektroniczną obowiązuje ustawowy zakaz dostarczania na stronę internetową treści o charakterze bezprawnym. Zgodnie zaś z wolą ustawodawcy, wyrażonej w art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b u.s.d., to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek poinformowania konsumenta o powyższym. Brak informacji na ten temat może skutkować tym, iż nieświadomy zakazu konsument może przesłać na stronę treści, których dostarczanie jest zagrożone karą (np. w postaci zamieszczenia na stronie komentarza czy opinii dotyczących dokonanej transakcji). Pośrednio zamieszczenie odpowiedniego zapisu zakazującego konsumentowi w/w działań leży także w interesie przedsiębiorcy, który ponosi odpowiedzialność za wszystkie informacje zawarte na jego stronie internetowej.

c.

Przepis art. 206 §1 pkt 2, 3 i 4 ustawy z dnia 15 września 2000 r. *Kodeks spółek handlowych* (Dz. U. z 2013r., poz. 1030, j.t.) stanowi, że *informacje na stronach internetowych spółki powinny zawierać oznaczenie sądu rejestrowego, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP), a także wysokość kapitału zakładowego.*

Wyraźną intencją ustawodawcy jest, aby korespondencja prowadzona przez spółkę była dla innych uczestników obrotu źródłem określonego minimum informacji o tej spółce. W przypadku gdyby zaszła zmiana odnosząca się do firmy, siedziby, adresu, zmienił się sąd rejestrowy w związku ze zmianą siedziby czy reorganizacją sądu, zmienił się numer, pod którym spółka była wpisana, doszło do zmiany wysokości kapitału zakładowego lub też uległ zmianie NIP, należy to uwzględnić w korespondencji następującej po dacie dokonania zmiany. Zwrócić także należy uwagę, iż omawiany przepis wymaga, aby strony World Wide Web (www) prowadzone przez spółkę lub udostępniane na zlecenie spółki użytkownikom sieci Internet przez podmioty trzecie (...) zawierały taki sam minimalny katalog informacji o spółce, jak pisma i zamówienia handlowe składane przez spółkę.⁸

Tymczasem na stronie internetowej Spółki brak było wskazanych wyżej informacji. W przypadku przedsiębiorców świadczących swoje usługi drogą elektroniczną to strona internetowa jest główną wizytówką firmy i to tam winny być zamieszczane wszystkie wymagane prawem informacje, w szczególności, jeśli usługi przedsiębiorcy kierowane są do konsumentów.

⁷ A. Majchrowska, Komentarz do art. 5 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Oficyna 2009.

⁸ Andrzej Kidyba, *Komentarz aktualizowany do art. 206 Kodeksu spółek handlowych*, Lex online 2013;

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 udowodniać faktu stosowania praktyki**.⁹

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)¹⁰.

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

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

⁹ 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;

¹⁰ D. Miąsik, [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji (...)*, op. cit., s. 962;

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 Spółka dopuściła 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. Walutaexpress wraz z pismem z dnia 2 września 2013r., w którym poinformowała o wprowadzonych zmianach, przesłała także uchwałę z dnia 2 września 2013r. w sprawie wprowadzenia nowego Regulaminu serwisu Waluta Express oraz Regulamin niezawierający zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień, który wszedł w życie z dniem 16 września 2013r. W związku z tym Prezes UOKiK przyjął za datę zaniechania dzień 16 września 2013r.

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

Ad II. Obowiązek publikacji części decyzji Prezesa UOKiK

Zgodnie z art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKiK może określić w decyzji, o której mowa w art. 26 ust. 1, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. W przypadku wydania przez Prezesa UOKiK decyzji na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 przepis art. 26 ust.2 stosuje się odpowiednio (*vide*: art. 27 ust. 4 uokik).

W związku z tym, iż decyzja z art. 27 ust. 1 uokik jest w wydawana w sytuacji, gdy przedsiębiorca nie stosuje już praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a skutki jej stosowania z uwagi na krótkotrwałe oddziaływanie rynkowe najczęściej szybko mijają (jak ma to miejsce w niniejszej sprawie), należy przyjąć, iż celem omawianej regulacji jest realizacja wyłącznie funkcji represyjnej.¹¹

Prezes UOKiK uznał ponadto, iż także względy prewencyjne wobec innych przedsiębiorców, w szczególności działających na tym samym rynku, przemawiają za zastosowaniem dodatkowego obowiązku wobec Walutaexpress. Będzie to także jeden ze środków edukacji konsumentów.¹²

¹¹ M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 677;

¹² M. Radwański, [w:] A. Stawicki, E. Stawicki (red.) *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2011, s. 645;

Mając na uwadze powyższe przepisy oraz stan faktyczny niniejszej sprawy, a także fakt odstąpienia od nałożenia na Spółkę kary pieniężnej, Prezes UOKiK uznał za celowe nakazanie Walutaexpress opublikowanie treści punktu I niniejszej decyzji na stronie internetowej www.walutaexpress.pl na stronie głównej w ramce czcionką nie mniejszą niż 5 mm z pogrubionymi: firmą przedsiębiorcy oraz opisem praktyki **przez okres 30 dni**, w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na koszt przedsiębiorcy.

W ocenie Prezesa UOKiK, wyżej określony środek jest adekwatny do rodzaju uchybień stwierdzonych niniejszą decyzją. Ponadto podkreślić należy, iż konsumenci nie są adresatami wydanej przez organ ochrony konkurencji i konsumentów decyzji, dlatego też tak istotne jest, z uwagi na ochronę ich zbiorowych interesów, uzyskanie informacji o stosowanej przez Spółkę praktyce. Jak podkreśla się bowiem w orzecznictwie i doktrynie celem nałożenia na przedsiębiorcę obowiązków dodatkowych np. w postaci nakazu publikacji części decyzji w gazecie o ogólnopolskim zasięgu czy też na stronie internetowej przedsiębiorcy (przyp. UOKiK) jest – oprócz funkcji represyjnej – realizacja funkcji edukacyjnej oraz prewencyjnej wobec innych uczestników rynku – zarówno przedsiębiorców, jak i konsumentów.¹³ Nakładane przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę zobowiązanie do publikacji decyzji, uznającej działania Spółki za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, w części może ponadto spełniać funkcję wychowawczą wobec konsumentów, stanowiąc kolejny element edukacji konsumenckiej zmierzającej do kształtowania tzw. postawy konsumenta uważnego, ostrożnego i dobrze poinformowanego.¹⁴

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Ad III. 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 przedsiębiorcę kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są poniesione przez Prezesa UOKiK wydatki na korespondencję z przedsiębiorcą prowadzoną w toku przedmiotowego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów **w wysokości 34,20 zł.**

W związku z powyższym postanowiono obciążyć Walutaexpress kosztami postępowania w wysokości 34,20 zł (słownie: trzydzieści cztery złote 20/100).

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w pkt III 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*).

¹³ C. Banasiński, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2009, s. 475;

¹⁴ *Ibidem*, s. 476.

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 III 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.

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