



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

DOZIK-6.611.1.2020.MO

Warszawa, dnia 29 grudnia 2022 r.

Wersja jawna

(tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono [***])

DECYZJA nr DOZIK 16/2022

I.

Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje postanowienia wzorców umów stosowanych przez **Allegro spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu** (dawniej: Allegro.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w siedzibą w Poznaniu), o treści:

1.

„Allegro.pl jest uprawnione do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:

(...)

c. zmiany cennika;

(...)

f. zmiany w polityce prywatności;

(...)

i. zmiany technologiczne i funkcjonalne;

(...)

[art. 14.1 Regulaminu Allegro]

2.

„Allegro zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z uwagą na zmianę uwarunkowań ekonomicznych i rynkowych, które wejdą w życie 15 dnia licząc od dnia poinformowania Nabywców o zmianie w sposób określony w ust. 1 powyżej,

z zastrzeżeniem, że zmiany ceny za Usługę mają zastosowanie do kolejnych Okresów Rozliczeniowych, następujących po Okresie Rozliczeniowym w trakcie którego zmiana zostanie dokonana”.

[art. X ust. 2 Regulaminu usługi „Allegro Smart!”]

za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2022 r. poz. 1360), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275)

i zakazuje ich wykorzystywania.

II.

Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Allegro spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (dawniej: Allegro.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w siedzibą w Poznaniu) środek usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy w zakresie objętym pkt I niniejszej decyzji, w postaci obowiązku publikacji, na koszt Allegro spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, na głównej stronie internetowej Spółki (mieszczącej się w dacie wydania decyzji pod adresem www.allegro.pl), w tym w wersji mobilnej, w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu komunikatu o treści „*Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 16/2022. Szczegóły*” w następujący sposób:

- a) komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej www.allegro.pl, nad belką nawigacyjną, pod okresowo występującą reklamą, bez możliwości zamknięcia,
- b) zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki używanej na ww. stronie internetowej w nagłówkach,
- c) komunikat zostanie sformułowany ciemną czcionką na białym tle, za wyjątkiem tekstu „*Szczegóły*”, który będzie sformułowany czcionką zieloną, w formie hipertącza (linku) przekierowującego do dedykowanej podstrony internetowej Spółki, na której zostanie zamieszczone oświadczenie o następującej treści:

„Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ws. postanowień niedozwolonych w regulaminach Allegro.

Allegro sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, informuje o wydaniu i uprawomocnieniu się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 16/2022 z dnia 29 grudnia 2022 r. W ww. decyzji Prezes Urzędu uznał poniższe postanowienia stosowanych przez nas wzorców umowy (regulamin serwisu Allegro oraz usługi „Allegro Smart!”) za niedozwolone postanowienia umowne i zakazał ich wykorzystania.

1. *„Allegro.pl jest uprawnione do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:*

(...)

c. zmiany cennika;

(...)

f. zmiany w polityce prywatności;

(...)

i. zmiany technologiczne i funkcjonalne;

(...)"

(art. 14.1 Regulaminu Allegro)

2. „Allegro zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z uwagi na zmianę uwarunkowań ekonomicznych i rynkowych, które wejdą w życie 15 dnia licząc od dnia poinformowania Nabywców o zmianie w sposób określony w ust. 1 powyżej, z zastrzeżeniem, że zmiany ceny za Usługę mają zastosowanie do kolejnych Okresów Rozliczeniowych, następujących po Okresie Rozliczeniowym w trakcie którego zmiana zostanie dokonana.”

(art. X ust. 2 Regulamin Usługi „Allegro Smart!”)

Oznacza to również, że ww. postanowienia są bezskuteczne wobec konsumentów.

Jednocześnie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może być pomocna dla konsumentów przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze stosowaniem niedozwolonych postanowień umownych określonych w niniejszej decyzji. Sąd powszechny związany jest bowiem decyzją Prezesa Urzędu w zakresie stwierdzenia niedozwolonego charakteru tychże klauzul.

ZOBACZ DECYZJĘ”

- d) nagłówek oświadczenia i jego treść zostaną sformułowane ciemną czcionką na białym tle,
- e) nagłówek oświadczenia zostanie sformułowany większą, pogrubioną czcionką, używaną w nagłówkach w innych częściach tekstowych ww. strony internetowej,
- f) w przypadku treści oświadczenia zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki używanej przy publikacji innych treści tekstowych na ww. stronie internetowej,
- g) fragment oświadczenia o treści „ZOBACZ DECYZJĘ” zostanie sformułowany większą niż wskazaną pod lit. f) białą czcionką na pomarańczowym tle w formie hiperłącza (linka) do niniejszej decyzji opublikowanej w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl,

- h) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja komunikatu i oświadczenia zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw przedsiębiorcy dawnej i nowej,
- i) w przypadku zmiany adresu głównej strony internetowej, niniejszy obowiązek będzie odnosić się do aktualnej na dzień zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia głównej strony internetowej Spółki,
- j) przedmiotowy komunikat oraz oświadczenie będą dostępne na głównej stronie internetowej Allegro sp. z o.o. (lub innej, która ją zastąpi) przez okres 2 (dwóch) miesięcy od daty ich zamieszczenia na stronie internetowej Spółki tj. w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

III.

Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Allegro spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (dawniej: Allegro.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w siedzibą w Poznaniu) środek usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy w zakresie objętym pkt I niniejszej decyzji, w postaci obowiązku publikacji, na koszt Allegro spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, na portalu społecznościowym Facebook, w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu, komunikatu o treści:

„Allegro sp. z.o.o. z siedzibą w Poznaniu, informuje o wydaniu i uprawomocnieniu się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 16/2022 z dnia 29 grudnia 2022 r. W ww. decyzji Prezes Urzędu uznał poniższe postanowienia stosowanych przez nas wzorców umowy (regulamin serwisu Allegro oraz usługi „Allegro Smart!”) za niedozwolone postanowienia umowne i zakazał ich wykorzystania.

1. *„Allegro.pl jest uprawnione do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:*

(...)

c. zmiany cennika;

(...)

f. zmiany w polityce prywatności;

(...)

i. zmiany technologiczne i funkcjonalne;

(...)”

(art. 14.1 Regulaminu Allegro)

2. „Allegro zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z uwagi na zmianę uwarunkowań ekonomicznych i rynkowych, które wejdą w życie 15 dnia licząc od dnia poinformowania Nabywców o zmianie w sposób określony w ust. 1 powyżej, z zastrzeżeniem, że zmiany ceny za Usługę mają zastosowanie do kolejnych Okresów Rozliczeniowych, następujących po Okresie Rozliczeniowym w trakcie którego zmiana zostanie dokonana.”

(art. X ust. 2 Regulamin Usługi „Allegro Smart!”)

Oznacza to również, że ww. postanowienia są bezskuteczne wobec konsumentów.

Jednocześnie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może być pomocna dla konsumentów przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze stosowaniem niedozwolonych postanowień umownych określonych w niniejszej decyzji. Sąd powszechny związany jest bowiem decyzją Prezesa Urzędu w zakresie stwierdzenia niedozwolonego charakteru tychże klauzul.

Ponadto informujemy, że decyzja Prezesa UOKiK, o której mowa w niniejszym komunikacie została udostępniona na stronie internetowej www.uokik.gov.pl”.

w następujący sposób:

- a) Komunikat będzie zamieszczony jako post na prowadzonym przez Allegro profilu w serwisie Facebook,
- b) Komunikat zostanie sformułowany zgodnie z przyjętą w serwisie Facebook strategią komunikacyjną w zakresie marki Allegro, tj. post o decyzji Prezesa Urzędu będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości,
- c) W przypadku zmiany profilu na ww. platformie, niniejszy obowiązek będzie odnosić się do aktualnego na dzień zamieszczenia przedmiotowego komunikatu profilu Spółki w serwisie Facebook,
- d) W przypadku zmiany nazwy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Spółki lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
- e) Komunikat będzie dostępny na prowadzonym przez Allegro profilu w serwisie Facebook przez okres 2 (dwóch) miesięcy od daty jego publikacji tj. w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

IV.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów nakłada na Allegro spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością (dawniej: Allegro.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w siedzibą w Poznaniu), w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy kary pieniężne, płatne do budżetu, w następującej wysokości:

1. 1 221 747 zł (słownie: jeden milion dwieście dwadzieścia jeden tysięcy siedemset czterdzieści siedem złotych) w zakresie określonym w punkcie I.1 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji;
2. 2 748 930 zł (słownie: dwa miliony siedemset czterdzieści osiem tysięcy dziewięćset trzydzieści złotych) w zakresie określonym w punkcie I.2 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

V.

Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 2000) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 poz. 275), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Allegro spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością (dawniej: Allegro.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w siedzibą w Poznaniu) kosztami postępowania opisanego w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie 54,10 zł (słownie: pięćdziesiąt cztery złote i dziesięć groszy) i zobowiązuje Allegro spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością (dawniej: Allegro.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w siedzibą w Poznaniu) do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Uwagi wstępne

- (1) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również: „Prezes Urzędu”), postanowieniem z dnia 9 września 2020 r., wszczął z urzędu postępowanie w sprawie o uznanie stosowanych przez Allegro Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (dawniej: Allegro.pl Sp. z o.o. w siedzibą w Poznaniu, dalej jako: „Spółka” lub „Allegro”) postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Spółce zarzucono stosowanie w Regulaminie Allegro (dalej również: „regulamin” lub „regulamin Allegro”) oraz regulaminie usługi „Allegro Smart!” postanowień, które mogą zostać uznane za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2022 r. poz. 1360, dalej również „kc”), a co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, dalej również „uokik”).
- (2) Przed wszczęciem niniejszego postępowania Prezes Urzędu pismem z dnia 30 października 2019 r., mając na uwadze otrzymane od konsumentów sygnały, skierował do Spółki, na podstawie art. 49a uokik, wystąpienie, w którym wskazał, iż Spółka może stosować we wzorcach umów wykorzystywanych w obrocie z konsumentami niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § kc.

- (3) Z informacji otrzymanych od konsumenta przez Prezesa Urzędu wynikało, że Spółka stosowała w regulaminie świadczenia usług (regulaminie Allegro), dotyczącym zasad funkcjonowania platformy handlowej Allegro, klauzulę pozwalającą m.in. na zmianę regulaminu przez Spółkę bez podania przyczyn.

Allegro.pl jest uprawniona do zmiany Regulaminu i zmiana ta staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Allegro.pl. Termin zmiany nie może być krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia w Allegro zmienionego Regulaminu.

[Art. 14.1 Regulaminu Allegro w brzmieniu obowiązującym na dzień 28.06.2018 r.¹]

- (4) W odpowiedzi na wystąpienie miękkie, pismem z dnia 3 grudnia 2019 r., Spółka przedstawiła swoje stanowisko w sprawie oraz przedstawiła m.in. propozycję zmiany treści zawartej w regulaminie klauzuli uprawniającej do jednostronnej zmiany umowy (art. 14.1 regulaminu), która obejmowała zastąpienie dotychczasowej klauzuli następującą:

Allegro.pl jest uprawnione do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:

a. zmiany przepisów prawa mające bezpośredni wpływ na treść Regulaminu;

b. nałożenie określonych obowiązków przez organy państwa;

c. zmiany cennika;

d. usprawnienie działania Serwisu i obsługi Użytkowników;

e. poprawa ochrony prywatności Użytkowników;

f. zmiany w polityce prywatności;

g. zapobieganie nadużyciom;

h. względy bezpieczeństwa;

i. zmiany technologiczne i funkcjonalne;

j. zmiany w zakresie świadczonych usług, w tym wprowadzanie nowych;

k. zmiany redakcyjne.

- (5) Przedstawiona przez Spółkę ww. propozycja, bez dalszej wymiany korespondencji z Prezesem Urzędu, wprowadzona została przez Allegro do treści wzorca umownego w dniu 2 kwietnia 2020 r. Spółka nie poinformowała Prezesa Urzędu o wprowadzeniu zakwestionowanej klauzuli do regulaminu Allegro.

¹ Treść ww. artykułu w zakresie długości trwania terminu ulegała zmianom. *Allegro.pl jest uprawniona do zmiany Regulaminu i zmiana ta staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Allegro.pl. Termin zmiany nie może być krótszy niż 14 dni od momentu udostępnienia w Allegro zmienionego Regulaminu [Art. 14.1 Regulaminu Allegro w brzmieniu obowiązującym do dnia 2 grudnia 2019 r.] Allegro.pl jest uprawniona do zmiany Regulaminu i zmiana ta staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Allegro.pl. Termin zmiany nie może być krótszy niż 15 dni od momentu udostępnienia w Allegro zmienionego Regulaminu [Art. 14.1 Regulaminu Allegro w brzmieniu obowiązującym od 2 grudnia 2019 r. do 2 kwietnia 2020 r.]*

- (6) Prezes Urzędu przeanalizował również regulamin usługi „Allegro Smart!,” obejmującej możliwość zakupu przez użytkowników serwisu miesięcznego lub rocznego pakietu darmowych dostaw w brzmieniu obowiązującym od dnia 25 listopada 2019 r., który w art. X ust. 2 określał możliwość dokonywania zmian w regulaminie (por. nb. 47 decyzji).
- (7) Po zapoznaniu się z ww. postanowieniami Prezes Urzędu uznał, że zaszło uzasadnione podejrzenie stosowania przez Spółkę postanowień wzorców umów, które mogą mieć charakter niedozwolony.

Stanowisko Spółki

- (8) W piśmie z dnia 9 listopada 2020 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko w sprawie. Spółka wskazała, iż według jej najlepszej wiedzy, *Prezes UOKiK jak dotąd nie wydał decyzji lub wytycznych dotyczących modelowej klauzuli modyfikacyjnej stosowanej przez platformy handlowe w obrocie konsumenckim. Postępowanie prowadzone przeciwko Allegro ma więc charakter precedensowy* (por. nb. 107 decyzji).
- (9) Allegro wskazała również, iż w jej ocenie specyfika sektora handlu elektronicznego (szybkie i nieustanne zmiany w sektorze e-commerce podyktowane zmianami technologicznymi, gospodarczymi czy prawnymi), zmiany wynikające z potrzeb zgłaszanych przez użytkowników platformy Allegro, a także zakresu usług świadczonych przez platformy handlowe znacząco utrudniają lub wręcz uniemożliwiają ukształtowanie klauzul w taki sposób, by odpowiadały one wszelkim okolicznościom faktycznym, jakie mogą wystąpić w danej relacji. Zakres możliwych do wprowadzenia zmian jest bowiem trudny do przewidzenia. Spółka wskazała, iż niezasadne jest w związku z powyższym oczekiwanie ukształtowania wzorców umownych, tak aby przewidywały one wszelkie możliwe stany faktyczne uzasadniające dokonanie zmiany umowy (por. nb. 108, 114-119 decyzji).
- (10) W ocenie Spółki tworzenie kazuistycznych klauzul modyfikacyjnych mogłoby uniemożliwiać realizowanie ich zadań (elastyczne dostosowywanie regulaminów do dynamicznych zmian technologicznych, gospodarczych, prawnych) oraz negatywnie wpływać na transparentność stosowanych wzorców umów z konsumentami (por. nb. 108, 114-119 decyzji).
- (11) Spółka podkreśliła, iż Allegro jest w każdym przypadku *ograniczone treścią przesłanek określonych w art. 14.1. lit. c, f, i Regulaminu oraz art. X ust. 2 Regulaminu Smart. W ocenie Spółki, przesłanki te sformułowane są w sposób transparentny i wskazują w sposób zrozumiały na przyczyny dokonywanych zmian.* Allegro podkreśliła, iż zgodnie z brzmieniem klauzuli modyfikacyjnej w regulaminie „Allegro Smart!”, Allegro *nie jest uprawniona do zmiany najistotniejszego warunku umowy, tj. podniesienia ceny subskrypcji usługi w trakcie trwania okresu rozliczeniowego* (por. nb. 121-134 decyzji).
- (12) Spółka wskazała, iż w jej ocenie zmiany dokonywane przez Allegro nie były arbitralne oraz nie naruszały interesów konsumentów w sposób rażący. Spółka podkreśliła, iż większość zmian dokonana na podstawie klauzul modyfikacyjnych kwestionowanych przez Prezesa Urzędu miała neutralny (zmiany spowodowane zmianami legislacyjnymi, kwestie techniczne) lub jednoznacznie pozytywny charakter dla konsumentów (rozszerzenie zakresu usług, obniżka cen, oferowanie nowych usług i funkcjonalności). Spółka podkreśliła, iż skorzystanie przez konsumenta z nowej usługi lub funkcjonalności,

która wiąże się z odpłatnością, jest dobrowolne (to konsument podejmuje decyzję, czy chce skorzystać z danej usługi/funkcjonalności). W konsekwencji, wbrew twierdzeniom Prezesa UOKiK zawartym w Postanowieniu, dokonane zmiany nie miały negatywnego wpływu na interesy ekonomiczne czy pozaekonomiczne konsumentów (por. nb. 138-139 decyzji).

- (13) W toku prowadzonego postępowania Allegro w piśmie z dnia 9 listopada 2020 r. wniosła również o wydanie w niniejszej sprawie decyzji zobowiązującej w trybie art. 23c uokik i przedstawiła propozycję zobowiązania. W toku prowadzonego postępowanie ww. zobowiązanie podlegało dalszym modyfikacjom przez Spółkę, miała też miejsce dalsza wymiana korespondencji z Prezesem Urzędu. Spółka w treści złożonej propozycji zadeklarowała m.in. [*****].

Zmiany w stosowanych wzorcach umownych zaplanowane przez Spółkę na 21 listopada 2022 r. a uprzednio złożona propozycja zobowiązania

- (14) W piśmie z dnia 14 listopada 2022 r. (data wpływu: 16 listopada 2022 r.) Allegro poinformowała o planowanych zmianach w warunkach świadczenia usługi „Allegro Smart!” (m.in. podwyższeniu ceny usługi z rocznym okresem rozliczeniowym, minimalnej wartości transakcji oraz wartości sumy transakcji uprawniających konsumenta do skorzystania z bezpłatnej dostawy) oraz stosowanych wzorcach umownych (m.in. regulaminie usługi „Allegro Smart!”) od 21 listopada 2022 r.
- (15) Spółka poinformowała o planach wprowadzenia nowej klauzuli modyfikacyjnej w regulaminie usługi „Allegro Smart!”. Ww. klauzula miała zostać wprowadzona do treści art. X ust. 2 regulaminu usługi „Allegro Smart!” (ww. artykuł z treścią klauzuli wskazanej w pkt 1.2 rozstrzygnięcia decyzji został zakwestionowany przez Prezesa Urzędu w toku prowadzonego postępowania). Spółka w przedmiotowym piśmie poinformowała również o planach wprowadzenia klauzuli modyfikacyjnej upoważniającej do zmiany istotnych warunków umowy o usługę „Allegro Smart!” w zależności od sytuacji gospodarczej (tzw. klauzuli waloryzacyjnej). Planowane przez Spółkę zmiany zostały zakomunikowane konsumentom w dniu 4 listopada 2022 r.
- (16) Jednocześnie Allegro zadeklarowała, iż wprowadzone zmiany nie będą dotyczyły trwających lub już opłaconych przez konsumentów okresów rozliczeniowych usługi. W stosunku do aktualnych użytkowników usługi „Allegro Smart!” (tj. trwających okresów rozliczeniowych usługi) ww. zmiany będą miały zastosowanie jedynie w przypadku wyrażenia uprzedniej zgody przez konsumenta (w przypadku jej braku taka umowa nie ulegnie przedłużeniu na zmienionych warunkach na kolejny okres rozliczeniowy, tj. wygaśnie).

- (17) W dniu 21 listopada 2022 r. Spółka wprowadziła do regulaminu usługi „Allegro Smart!” nową klauzulę modyfikacyjną (art. X ust. 2 regulaminu usługi „Allegro Smart!”) oraz usunęła z ww. regulaminu dotychczas stosowaną w obrocie z konsumentami zakwestionowaną klauzulę (art. X ust. 2 regulaminu usługi „Allegro Smart!”).
- (18) W piśmie z dnia 14 listopada 2022 r. (data wpływu: 17 listopada 2022 r.) Spółka poinformowała o rezygnacji z wprowadzenia tzw. klauzuli waloryzacyjnej umożliwiającej zmianę istotnych warunków umowy, tj. ceny usługi „Allegro Smart!” (dla nowych okresów rozliczeniowych) oraz zmianę minimalnej wartości transakcji i wartości sumy transakcji uprawniających konsumenta do darmowej dostawy² (dla bieżących okresów rozliczeniowych) w oparciu o publikowane przez GUS wskaźniki zmiany cen towarów i usług konsumpcyjnych.
- (19) Na podstawie ww. klauzuli waloryzacyjnej Spółka upoważniona miała zostać do dokonywania zmian istotnych warunków umownych bez konieczności uzyskania w tym zakresie uprzedniej wyraźnej zgody konsumenta przed upływem opłaconego okresu rozliczeniowego.
- (20) Zgodnie z art. III pkt 3 lit. c regulaminu usługi „Allegro Smart!” w brzmieniu przedstawionym przez Spółkę w piśmie z dnia 14 listopada 2022 r. *zmiany w oparciu o lit. a i b powyżej [dodatnią/ujemną wartość wskaźnika GUS-przypis własny] są dokonywane raz w roku i wchodzi w życie pierwszego roboczego dnia listopada, z tym że zmiana ceny nabywanej Usługi ma zastosowanie do kolejnych, nieopłaconych Okresów Rozliczeniowych.* Na podstawie ww. klauzuli Spółka uprawniona została do zmiany ceny usługi **po upływie opłaconego okresu rozliczeniowego** oraz zmiany minimalnej wartości transakcji oraz wartości sumy transakcji uprawniających konsumenta do skorzystania z bezpłatnej dostawy **w trakcie trwania opłaconego okresu rozliczeniowego**. Zgodnie z art. III lit. e ww. wzorca: *jeśli Nabywca nie wyraża zgody na zmiany, o których mowa w lit. a-c powyżej, może wypowiedzieć umowę o Usługę w każdym czasie, bez ponoszenia kosztów, zgodnie z art. IX ust. 1 Regulaminu.*
- (21) W ocenie Prezesa Urzędu przedstawiona przez Spółkę klauzula waloryzacyjna (niezależnie od późniejszego wycofania się ze zmian) była nie do pogodzenia z ustaleniami dokonanymi w toku postępowania z Prezesem Urzędu co do braku możliwości zmiany istotnych warunków świadczenia usługi „Allegro Smart!” w trakcie trwania opłaconych okresów rozliczeniowych usługi (minimalnej wartości transakcji oraz wartości sumy transakcji uprawniających konsumenta do skorzystania z bezpłatnej dostawy³) oraz złożoną propozycją zobowiązania. Co więcej, przedstawiona przez Spółkę klauzula modyfikacyjna (waloryzacyjna) upoważniała również do zmiany warunków umowy bez konieczności uzyskania w tym zakresie uprzedniej wyraźnej zgody konsumenta. W takim przypadku,

² Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki w piśmie z dnia 14 listopada 2022 r. **“Wartość transakcji”** jest to minimalna kwota, którą kupujący na platformie Allegro.pl musi jednorazowo wydać u jednego sprzedającego kupując jeden produkt, aby skorzystać z darmowej dostawy w ramach usługi Allegro Smart. **“Wartość sumy transakcji”** jest to minimalna kwota, którą kupujący na platformie Allegro.pl musi jednorazowo wydać łącznie na zakupy u jednego sprzedającego kupując kilka produktów, aby skorzystać z darmowej dostawy w ramach usługi Allegro Smart!.

³ Stanowisko Prezesa Urzędu w kwestii braku możliwości zmiany głównych świadczeń stron w trakcie trwania opłaconego okresu rozliczeniowego i konieczność uwzględniania ww. okoliczności przez Spółkę w regulaminie usługi „Allegro Smart!” przedstawione zostało we wszczęciu postępowania oraz w piśmie z dnia 13 stycznia 2021 r. Działania Allegro związane z wprowadzeniem klauzuli waloryzacyjnej są obecnie przedmiotem prowadzonego postępowania wyjaśniającego o sygn. DOZIK-6.405.4.2022.MO.

w sytuacji braku wypowiedzenia umowy przez konsumenta przed upływem opłaconego okresu rozliczeniowego, taka umowa ulegałaby automatycznemu przedłużeniu na nowych warunkach (np. z wyższą ceną usługi). Ww. zmiana (niewdrożona w życie) jest więc sprzeczna z ustaleniami dokonanymi przez Prezesa Urzędu w toku prowadzonego postępowania, w tym z propozycją przedstawioną przez Spółkę w treści złożonego zobowiązania.

(22) Zgodnie z treścią uprzednio złożonego zobowiązania Spółka zadeklarowała [*****

*****].

(23) W ocenie Prezesa Urzędu w przypadku umowy o usługę „Allegro Smart!”, z uwagi na sposób ukształtowania warunków takiej umowy (o czym mowa w dalszej części, por. nb. 110, 117-119 decyzji), za niedopuszczalną uznać należy zmianę istotnych jej warunków w trakcie trwania opłaconych okresów rozliczeniowych. Zmiana istotnych warunków powinna mieć zastosowanie każdorazowo dopiero na kolejny, nieopłacony okres rozliczeniowy (w przypadku uzyskaniu uprzedniej wyraźnej zgody konsumenta na kontynuację takiej umowy na podstawie wprowadzonych przez przedsiębiorcę zmian).

(24) Za niewystarczającą w ocenie Prezesa Urzędu uznać należy w tym wypadku samą deklarację Spółki o rezygnacji z zamiaru wprowadzenia klauzuli waloryzacyjnej do stosowanych w obrocie z konsumentami wzorców umownych oraz przedstawioną w piśmie z 24 listopada 2022 r. propozycję rozszerzenia złożonego uprzednio zobowiązania. Spółka zadeklarowała [*****

*****].

(25) [*****

*****].

(26) Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu realizacja zaproponowanego przez Spółkę zobowiązania nie uwzględni specyfiki kompetencji Prezesa Urzędu oraz nie jest



wystarczająca dla zapewnienia konsumentom ochrony przed arbitralnymi jednostronnymi zmianami warunków umowy przez Allegro i nie umożliwi wyeliminowania wszystkich zauważonych w toku prowadzonego postępowania nieprawidłowości oraz usunięcia ich skutków, o czym poinformowano Spółkę pismem z 9 grudnia 2022 r.

Końcowe stanowisko Spółki

- (27) Pismem z dnia 9 grudnia 2022 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Strona skorzystała z przysługującego jej uprawnienia, zapoznając się z aktami 15 grudnia 2022 r.
- (28) Pismem z dnia 13 grudnia 2022 r. oraz 22 grudnia 2022 r. Spółka przedstawiła stanowisko w sprawie. Allegro wskazała, iż *jej intencją zawsze był dialog w dobrej wierze z Prezesem UOKiK (zarówno w tym jak i w innych postępowaniach) oraz, iż Spółka rozmawiała z Prezesem UOKiK w dobrej wierze wyłącznie o klauzulach modyfikacyjnych (przedmiot postępowania), a nie o innych postanowieniach*. Allegro podkreśliła również, iż w toku postępowania *lojalnie poinformowała Prezesa Urzędu o woli wdrożenia klauzuli waloryzacyjnej. Gdy tylko Spółka dowiedziała się o negatywnym stanowisku Prezesa UOKiK co do pomysłu wdrożenia klauzuli waloryzacyjnej, podjęła natychmiast decyzję o jej wycofaniu w duchu wzajemnej współpracy*. Spółka przedstawiła jednocześnie swoje stanowisko w przedmiocie dopuszczalności stosowania klauzul waloryzacyjnych w obrocie z konsumentami oraz złożyła dodatkową propozycję zobowiązania.
- (29) Ponadto w piśmie z dnia 22 grudnia 2022 r. Allegro poinformowała również o zaprzestaniu stosowania zakwestionowanego przez Prezesa Urzędu art. 14.1 lit. c), f), i) Regulaminu Allegro z dniem 22 grudnia 2022 r. Zgodnie treścią wzorca stosowanego od 22 grudnia 2022 r. (wzorzec dołączony przez Spółkę do pisma z dnia 22 grudnia 2022 r.) *Postanowienia art. 14.1 c) f) oraz i) nie mają zastosowania do konsumentów i Spółka nie będzie na ich podstawie zmieniać umów zawartych z konsumentami (art. 14.4 ww. wzorca)*. Allegro poinformowała, iż w odniesieniu do już zawartych umów Spółka podjęła decyzję o publicznym zrzeczeniu się możliwości korzystania z ww. postanowienia (bezskuteczności). Ww. informacje przekazane zostały w formie komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Spółki w dniu 21 grudnia 2022 r. Spółka wskazała również na dodatkowe plany dotyczące [*****].
- (30) W ocenie Prezesa Urzędu propozycja zobowiązania ponowiona w stanowisku Spółki przedstawionym w piśmie z 22 grudnia 2022 r. nie zasługuje na uwzględnienie ze względów przedstawionych powyżej (por. nb. 21-26 decyzji). Ponadto, decyzja w przedmiocie zamiaru wprowadzenia klauzuli waloryzacyjnej do regulaminu usługi „Allegro Smart!” zakomunikowana została przez Spółkę Prezesowi Urzędu (w drodze korespondencji e-mailowej) w dniu 3 listopada 2022 r. Do ww. korespondencji nie został dołączony wzorzec umowny z treścią ww. postanowienia (klauzuli waloryzacyjnej). Treść zmienionego wzorca umownego została przedstawiona przez Spółkę w dniu 4 listopada 2022 r. tj. w dniu zakomunikowania wprowadzonych przez Spółkę zmian konsumentom (na stronie internetowej Allegro oraz w drodze korespondencji e-mailowej). Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu przedstawiona przez Spółkę argumentacja

dotycząca lojalnego poinformowania Prezesa Urzędu o woli wdrożenia przedmiotowej klauzuli do stosowanych wzorców umownych nie zasługiwała na uwzględnienie.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

Serwis allegro.pl i dodatkowe usługi (funkcjonalności) świadczone przez Spółkę

- (31) Allegro Sp. z o. o (dawniej: Allegro.pl Sp. z o.o.)⁴ z siedzibą w Poznaniu jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000635012, prowadzącym we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą m.in. na umożliwianiu zawierania za pośrednictwem platformy internetowej wiążących umów sprzedaży bez jednoczesnej obecności stron transakcji.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki, stan na dzień 29 grudnia 2022 r., pismo Spółki z dnia 12 lipca 2022 r. k. 1722.

- (32) W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Spółka prowadzi internetową platformę handlową, dostępną pod adresem www.allegro.pl, która umożliwia zawieranie umów sprzedaży bez obecności stron transakcji. Użytkownikami serwisu są przedsiębiorcy (Konta Firma) oraz konsumenci (Konta Zwykłe⁵). Ww. użytkownicy mogą korzystać z platformy zarówno jako sprzedający, jak i kupujący. Spółka prowadzi również portal ogłoszeniowy www.allegrolokalnie.pl dedykowany sprzedającym nieprowadzącym działalności gospodarczej, tj. konsumentom.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 3 grudnia 2019 r. k.8-9, pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r.k.117 verte,k.130, pismo Spółki z dnia 9 listopada 2020 r. k.966 verte.

- (33) Prezes Urzędu ustalił, iż z tytułu samej rejestracji oraz korzystania z platformy w charakterze kupującego użytkownicy nie ponoszą dodatkowych opłat. Dodatkowe opłaty ponoszą użytkownicy występujący w charakterze kupujących, którzy korzystają z usługi „Allegro Smart!”.

- (34) Z tytułu pośrednictwa i pomocy przy realizacji umów sprzedaży w serwisie Spółka pobiera opłaty od sprzedających⁶ o charakterze jednorazowym lub cyklicznym (np. opłata za wystawienie ogłoszenia, prowizja od sprzedaży/ opłaty za obsługę transakcji na Allegro Lokalnie, opłata za promowanie oferty/ ogłoszenia). W toku prowadzonego postępowania Allegro wskazała, iż użytkownik korzystający z dodatkowych, odpłatnych funkcjonalności dostępnych na platformie (np. wystawienie/ wyróżnienie oferty) każdorazowo zawiera ze Spółką dodatkową umowę na warunkach określonych w regulaminie, aktualnych na dzień skorzystania z tej funkcjonalności.

⁴ W toku prowadzonego postępowania zmianie uległa nazwa oraz adres Spółki.

⁵ W toku postępowania Spółka podkreśliła, iż [*****]
[*****]
[*****].

⁶ *Usługi świadczone przez Spółkę w ramach Allegro są odpłatne. Wszystkimi opłatami i prowizjami obciążany jest Sprzedający (...)* (art. 9 ust. 1 regulaminu Allegro).

- (35) Allegro w ramach prowadzonego serwisu świadczy również inne usługi dodatkowe. W ramach prowadzonej działalności Spółka umożliwia użytkownikom (tj. nabywcom) skorzystanie z usługi „Allegro Smart!”, tj. płatnej usługi skierowanej do kupujących, obejmującej możliwość skorzystania, bez konieczności ponoszenia wskazanych przez sprzedających opłat z tytułu dostawy towaru (za wyjątkiem opłaty za dostawę za Pobranie Smart⁷), z określonych zgodnie z regulaminem metod dostawy towarów nabytych w serwisie i ich zwrotów (pakiet darmowych dostaw)⁸.
- (36) Zgodnie z regulaminem ww. usługi „Nabywca” określony został jako *użytkownik, który w ramach danego Konta odpłatnie nabył od Allegro Usługę lub dokonał aktywacji Usługi za pomocą Kodu* (art. I Definicje). Okres Rozliczeniowy zdefiniowany został jako *okres rozliczeniowy trwający odpowiednio 1 miesiąc albo 12 miesięcy w zależności od wyboru dokonanego przez Nabywcę lub w przypadkach aktywacji Usługi za pomocą Kodu, wskazany na Kodzie okres wykonywania Usługi* (art. I Definicje).
- (37) Spółka umożliwia również skorzystanie przez konsumentów z usługi „Allegro Protect” (wcześniej: „Program Ochrony Kupujących”). Jest to usługa świadczona przez Allegro użytkownikom serwisu (kupującym) w ramach, której konsumenci mogą ubiegać się o rekompensatę w przypadkach określonych w jej regulaminie, np. nieotrzymania opłaconego towaru, otrzymania uszkodzonego towaru, niekompletnego zamówienia itp. Zasady świadczenia ww. usługi określa załącznik nr 9 do regulaminu Allegro.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.117 verte, Regulamin Allegro - załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 6 października 2020 r., k.206 verte-k.208, Regulamin Allegro - załącznik nr 15 do pisma Spółki z dnia 6 października 2020 r., k.891-907, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 19 do pisma Spółki z dnia 6 października 2020 r., k.930-935, pismo Spółki z dnia 9 listopada 2020 r. k.968-968 verte, pismo Spółki z dnia 3 marca 2021 r. k.1004 verte, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 3.3. do pisma Spółki z dnia 3 marca 2021 r. k.1041-1046, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 2.2. do pisma Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r.⁹ k.1493-1499, Regulamin Allegro - załącznik nr 2.1. (płyta CD) do pisma Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r. k.1459, Regulamin usługi „Allegro Smart!” obowiązujący od dnia 21 listopada 2022 r. - załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 14 listopada 2022 r. k.1918-1924 Regulamin Allegro-załącznik nr 3 do protokołu z dnia 9 grudnia 2022 r. k.1959-1979.

Regulamin Allegro oraz usługi „Allegro Smart!”

- (38) Organizację i funkcjonowanie usług świadczonych przez Spółkę określa regulamin Allegro, stanowiący regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020, poz. 344). Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki z dnia 3 marca 2021 r., regulamin Allegro *stanowi umowę ramową*

⁷ Zgodnie z treścią regulaminu usługi „Allegro Smart!” „Dostawa za Pobranie Smart” - *dostępna w ramach Usługi odpłatna metoda dostawy z opcją płatności za Towar Sprzedającemu do rąk Dostawcy. Kupujący wybierając Dostawę za Pobranie Smart zobowiązany jest uiścić do rąk Dostawcy również należną Sprzedawcy opłatę za dostawę Towaru w wysokości wskazanej każdorazowo w Ofercie.*

⁸ Zgodnie z regulaminem usługi Allegro Smart! obowiązującym od dnia 21.11.2022 r. kupujący może nabyć od Allegro usługę darmowych dostaw w zamian za opłatę 10,99 zł miesięcznie lub 59,90 zł rocznie. W przypadku konsumentów, którzy zawarli umowę przed 21.12.2022 r. opłata roczna wynosi 49 zł.

⁹ Pismo Spółki omyłkowo datowane na 1 kwietnia 2021 r. (dalej wskazywane jako pismo z dnia 1 kwietnia 2022 r.)

o prowadzenie konta na platformie Allegro.pl, zawieraną przez Allegro z użytkownikami w momencie rejestracji konta. Użytkownik nie ponosi z tego tytułu żadnych opłat (posiadanie konta na platformie jest darmowe)¹⁰. Ww. wzorzec ma zastosowanie do wszystkich użytkowników korzystających z serwisu, tj. przedsiębiorców i konsumentów. W art. 14 ww. wzorca zatytułowanym „Zmiany regulaminu” Spółka określa tryb i warunki informowania o zmianach regulaminu wraz ze wskazaniem możliwości i sposobu ich akceptacji przez użytkownika¹¹.

- (39) Zasady i warunki świadczenia usługi „Allegro Smart!” przez Spółkę w ramach platformy określa regulamin usługi „Allegro Smart!”¹². W art. X ust. 2 ww. regulaminu Allegro określa możliwość dokonywania zmian w regulaminie¹³. Zgodnie z art. II ust. 2 ww. wzorca (obowiązującego od dnia 21 listopada 2022 r.)¹⁴ *Umowa w zakresie świadczenia Usługi zawarta jest na czas nieokreślony, a Usługa ma charakter ciągły, z zastrzeżeniem, że warunki umowy określone są na Okres Rozliczeniowy, a Allegro może zaoferować Nabywcy nowe warunki w trybie opisanym w art. X ust. 2 Regulaminu (...).*
- (40) Zgodnie z art. IV ust. 7 ww. wzorca *Z zastrzeżeniem zdania trzeciego niniejszego ustępu, Płatność za Usługę Allegro Smart! dokonywana jest przy użyciu karty płatniczej (np. debetowej albo kredytowej), chyba, że Nabywca nie dysponuje takim środkiem płatności lub wybrał inny sposób jej opłacenia, w takiej sytuacji płatność za Usługę dokonywana jest przy użyciu innych dostępnych metod płatności. W przypadku płatności kartą płatniczą, Nabywca upoważnia Allegro do automatycznego pobierania opłaty za Usługę z tej karty za kolejne analogiczne Okresy Rozliczeniowe, poprzez obciążenie rachunku Nabywcy kwotą opłaty za kolejny Okres Rozliczeniowy. Przy wyborze przez Nabywcę Okresu Rozliczeniowego, którego długość wynosi 1 miesiąc, zapłata za Usługę Allegro Smart! może być dokonana wyłącznie przy użyciu karty płatniczej (np. debetowej albo kredytowej).*
- (41) Zgodnie z art. IV ust. 8 ww. wzorca *O ile Nabywca, po dniu zawarcia umowy, której przedmiotem jest Usługa, wskaże w ustawieniach swojego Konta lub w procesie*

¹⁰ Zgodnie z art. 15.1 regulaminu Allegro *Świadczenie usług w ramach Allegro ma charakter bezterminowy, z zastrzeżeniem postanowień zawartych poniżej w treści nin. Artykułu [dot. rozwiązania umowy-przypis własny].*

¹¹ W przypadku braku akceptacji tych zmian, Użytkownik w celu rozwiązania umowy z Allegro.pl powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni od ogłoszenia zmian, powiadomić o tym Spółkę, korzystając z formularza, o którym mowa w art. 15.2. Rozwiązanie przez Użytkownika w powyższym trybie umowy ze Spółką dotyczącej wskazanego przez niego Konta, odnosi skutek po upływie 15 dni od powiadomienia Użytkownika o zmianach Regulaminu (art. 14.2 regulaminu Allegro).

¹² Zgodnie z treścią wzorca zdefiniowany jako: *niniejszy regulamin, którego treść znajduje się na stronie: <https://na.allegro.pl/regulamin-allegro-smart> (art. I Definicje regulaminu usługi „Allegro Smart!”).*

¹³ Zgodnie z art. X ust. 3 regulaminu usługi „Allegro Smart!” *Nabywca zostanie dodatkowo powiadomiony o zmianach Regulaminu za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nabywca może odmówić ich akceptacji poprzez złożenie rezygnacji, w sposób i w terminie określonym w art. IX ust. 1 powyżej [np. formularz kontaktowy-przypis własny]. Niezłożenie rezygnacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym jest uznawane za ich akceptację przez Nabywcę. Odmowa akceptacji zmian jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy na świadczenie Usługi pomiędzy Nabywcą a Allegro - postanowienia art. IX ust. 5 powyżej stosuje się odpowiednio. W okresie wypowiedzenia, Nabywcę obowiązuje brzmienie Regulaminu sprzed dokonanej zmiany (art. X ust. 3 regulaminu Allegro w wersji sprzed 21.11.2022 r.).*

¹⁴ *Umowa w zakresie świadczenia Usługi zawarta jest na czas nieokreślony, a Usługa ma charakter ciągły, z zastrzeżeniem, że Nabywca może zawrzeć w danym czasie wyłącznie jedną umowę na świadczenie Usługi niezależnie od liczby posiadanych przez siebie Kont. Zawarcie kolejnej umowy na świadczenie Usługi możliwe jest po rozwiązaniu wcześniejszej. Rozliczenie Usługi odbywa się w Okresach Rozliczeniowych (art. X ust. 2 regulaminu usługi „Allegro Smart!” w brzmieniu sprzed 21 listopada 2022 r.).*

zakupowym Serwisu metodę płatności pozwalającą na cykliczne obciążanie rachunku Nabywcy, w tym kartę płatniczą (np. debetową albo kredytową) i o ile Nabywca nie wybrał dotychczas metody pozwalającej na cykliczne opłacanie Okresów Rozliczeniowych, Nabywca upoważnia Allegro do automatycznego pobierania opłaty za Usługę przy użyciu tej metody za kolejne analogiczne Okresy Rozliczeniowe, poprzez obciążenie rachunku Nabywcy kwotą opłaty za kolejny Okres Rozliczeniowy.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 9 listopada 2020 r. k.963-963 verte, pismo Spółki z dnia 3 marca 2021 r. k. 1004 verte-1005, Regulamin Allegro - załącznik nr 15 do pisma Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.891-907, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 19 do pisma Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.930-935, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 3.3. do pisma Spółki z dnia 3 marca 2021 r. k.1041-1046, Regulamin Allegro - załącznik nr 2.1. (płyta CD) do pisma Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r k.1459, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 2.2. do pisma Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r¹⁵. k.1493-1499, Regulamin usługi „Allegro Smart!” obowiązujący od dnia 21 listopada 2022 r. - załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 14 listopada 2022 r. k.1918-1924, Regulamin Allegro-załącznik nr 3 do protokołu z dnia 9 grudnia 2022 r. k.1959-1979.

Treść regulaminu Allegro w brzmieniu zawierającym zakwestionowane w toku prowadzonego postępowania postanowienie (art. 14. 1 ww. wzorca)

- (42) W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu przeanalizował treść regulaminu Allegro w brzmieniu zawierającym zakwestionowane w toku prowadzonego postępowania postanowienie (art. 14. 1 ww. wzorca). Prezes Urzędu w toku prowadzonego postępowania skontrolował ww. wzorzec umowy, nie zaś już zawarte umowy, do których wdrożenie nowych postanowień (w tym klauzul modyfikacyjnych) możliwe byłoby tylko w sytuacji istnienia ku temu podstawy prawnej w ramach zawartej już umowy lub w oparciu o przepis ustawowy, który nakazywałby przedsiębiorcy takie działanie. Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że od dnia 2 kwietnia 2020 r. w regulaminie Allegro (art. 14.1 regulaminu „Allegro”) znajduje się kwestionowane w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji postanowienie umowne o treści:

„Allegro.pl jest uprawnione do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:

(...)

c. zmiany cennika;

(...)

f. zmiany w polityce prywatności;

(...)

i. zmiany technologiczne i funkcjonalne;

¹⁵ Pismo Spółki omyłkowo datowane na 1 kwietnia 2021 r. (dalej wskazywane jako pismo z dnia 1 kwietnia 2022 r.)

(...)

- (43) Prezes Urzędu ustalił, iż od momentu wprowadzenia przedmiotowego postanowienia do treści wzorca umownego, tj. regulaminu Allegro (tj. od dnia 2 kwietnia 2020 r.) jego brzmienie (w zakresie zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu) nie uległo merytorycznej zmianie. W stosunku do treści postanowienia z 9 września 2020 r. i wskazanej w nim klauzuli zmianie uległo określenie przedsiębiorcy, tj. nazwa „Allegro.pl” zastąpiona została sformułowaniem „Spółka”¹⁶.
- (44) Zgodnie z treścią załącznika do regulaminu (załącznik nr 4 do regulaminu Allegro w wersji po zmianach z dnia 2.04.2020 r., Opłaty i prowizje, część 6 lit. C pkt 1) *Allegro.pl zastrzega sobie możliwość zmiany wysokości opłat i prowizji. Zmiany te następują w trybie i na zasadach określonych w Regulaminie.*
- (45) Zgodnie z treścią załącznika do regulaminu (załącznik nr 5 do regulaminu Allegro w wersji po zmianach z dnia 2.04.2020 r. Polityka ochrony prywatności, część X,) *W razie konieczności Allegro.pl może zmienić postanowienia niniejszej Polityki ochrony prywatności. W takim przypadku art. 14 ust. 1 i 2 Regulaminu Allegro stosuje się odpowiednio.*
- (46) Zgodnie z przekazanymi przez Spółkę w piśmie z dnia 22 grudnia 2022 r. informacjami Allegro podjęła decyzję o zaniechaniu stosowania we wzorcu regulaminu Allegro zakwestionowanych w toku prowadzonego postępowania postanowień. Zgodnie z treścią art. 14.4 regulaminu Allegro obowiązującego od 22 grudnia 2022 r. *Postanowienia art. 14.1 c) f) oraz i) nie mają zastosowania do konsumentów i Spółka nie będzie na ich podstawie zmieniać umów zawartych z konsumentami.* Spółka poinformowała również o publicznym zrzeczeniu się możliwości korzystania z ww. postanowienia w stosunku do już zawartych umów z konsumentami. Ww. informacje przekazane zostały w formie komunikatu zamieszczonego na stronie internetowej Spółki w dniu 21 grudnia 2022 r.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.118, Regulamin Allegro - załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 6 października 2020 r., k.176, k.184, Regulamin Allegro - załącznik nr 15 do pisma Spółki z dnia 6 października 2020 r., k.891-907, Regulamin Allegro - załącznik nr 2.1. (płyta CD) do pisma Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r k.1459., Regulamin Allegro-załącznik nr 3 do protokołu z dnia 9 grudnia 2022 r. k.1959-1979, pismo Spółki z dnia 22 grudnia 2022 r. k.2026.

Treść regulaminu usługi „Allegro Smart!” w brzmieniu zawierającym zakwestionowane w toku prowadzonego postępowania postanowienie (art. X ust. 2 ww. wzorca)

- (47) W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu przeanalizował treść regulaminu usługi „Allegro Smart!” w brzmieniu zawierającym zakwestionowane w toku prowadzonego postępowania postanowienie (art. X ust. 2 ww. wzorca). Prezes Urzędu w toku prowadzonego postępowania skontrolował ww. wzorec umowny, nie zaś już zawarte umowy, do których wdrożenie nowych postanowień (w tym klauzul modyfikacyjnych) możliwe byłoby tylko w sytuacji istnienia ku temu podstawy prawnej w ramach zawartej już umowy lub w oparciu o przepis ustawowy, który nakazywałby przedsiębiorcy takie działanie. Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że od 27 sierpnia 2018 r. w regulaminie usługi „Allegro Smart!” (art. X ust. 2 Regulaminu usługi „Allegro Smart!”)

¹⁶ „Spółka jest uprawnione do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach (...)”

znajdowało się kwestionowane w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji postanowienie umowne o treści:

„Allegro zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w niniejszym Regulaminie z uwagi na zmianę uwarunkowań ekonomicznych i rynkowych, które wejdą w życie 15 dnia licząc od dnia poinformowania Nabywców o zmianie w sposób określony w ust. 1 powyżej, z zastrzeżeniem, że zmiany ceny za Usługę mają zastosowanie do kolejnych Okresów Rozliczeniowych, następujących po Okresie Rozliczeniowym w trakcie którego zmiana zostanie dokonana”.

- (48) Prezes Urzędu ustalił, iż od momentu wprowadzenia przedmiotowego postanowienia do treści regulaminu usługi „Allegro Smart” do dnia 21 listopada 2022 r. nie uległo ono zmianie.

Treść regulaminu usługi „Allegro Smart!” w brzmieniu obowiązującym od 21 listopada 2022 r.

- (49) W treści regulaminu usługi „Allegro Smart!” obowiązującego od dnia 21 listopada 2022 r. w art. X ust. 2 Regulaminu usługi „Allegro Smart!” znajduje się nowe postanowienie o treści:

Allegro zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z uwagi na:

- a. zmianę przepisów prawa mającą bezpośredni wpływ na treść Regulaminu;*
- b. nałożenie przez organy państwa określonych obowiązków mających bezpośredni wpływ na treść Regulaminu;*
- c. usprawnienie działania Usługi lub obsługi Nabywców;*
- d. poprawę ochrony prywatności Nabywców;*
- e. zapobieganie nadużyciom;*
- f. względy bezpieczeństwa;*
- g. poprawę warunków świadczonej Usługi (w tym zmiany wyłącznie na korzyść Nabywców tj. obniżenie ceny nabywanej Usługi lub wartości Transakcji lub wartości sumy Transakcji uprawniającej do skorzystania z Usługi) lub dodanie nowych funkcjonalności, z których Nabywca za jego wyraźną zgodą może dobrowolnie korzystać;*
- h. zmiany redakcyjne.*

- (50) Treść ww. klauzuli znajdzie zastosowanie do **nowych użytkowników** usługi Allegro Smart! (tj. konsumentów, którzy wykupili ww. usługę od dnia 21 listopada 2022 r.) oraz dotychczasowych użytkowników (**po upływie opłaconego okresu rozliczeniowego**), którzy wyrazili **wyraźną zgodę** na zmianę warunków świadczenia usługi (por. nb. 16 decyzji). W przypadku konsumentów, którzy na dzień wydania przedmiotowej decyzji posiadają umowę o usługę „Allegro Smart!” (miesięczny oraz roczny okres rozliczeniowy) zawartą na podstawie wzorca zawierającego postanowienie zakwestionowane w rozstrzygnięciu niniejszej decyzji zastosowanie znajdzie ww. wzorzec.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r. k. 120 verte, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 19 do pisma Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.930-935, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 3.3. do pisma Spółki

z dnia 3 marca 2021 r. k.1041-1046, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 2.2. do pisma Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r., k.1493-1499., Regulamin usługi „Allegro Smart!” obowiązujący od dnia 21 listopada 2022 r. - załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 14 listopada 2022 r. k.1918-1924.

Przesłanki wskazane w art. 14.1 lit. c, f, i Regulaminu Allegro w wersji obowiązującej do 21 grudnia 2022 r. oraz art. X ust. 2 Regulaminu usługi "Allegro Smart! w wersji obowiązującej do 21 listopada 2022 r.

- (51) W toku prowadzonego postępowania Spółka wyjaśniła, iż zakres zmian w przypadku wprowadzenia przez Allegro jednostronnej zmiany stosowanych wzorców umownych na podstawie okoliczności wskazanych w art. 14.1 lit. c, f, i Regulaminu Allegro oraz art. X ust. 2 Regulaminu usługi "Allegro Smart! wyznaczony jest każdorazowo treścią ww. przesłanek.
- (52) Allegro wskazała, iż pod pojęciem okoliczności zmiany cennika (art. 14.1 lit c. regulaminu Allegro), Spółka rozumie zmianę *Załącznika nr 4 do Regulaminu Allegro: Opłaty i Prowizje*. Spółka wyjaśniła, że wprowadzane zmiany polegają zarówno na podwyższeniu jak i obniżeniu opłat i prowizji. Dodatkowo zmiana cennika dokonywana jest również w przypadku tworzenia nowych kategorii i podkategorii sprzedawanych towarów oraz w przypadku wprowadzania nowych usług. Spółka wskazała, że ww. zmiany oparte są o [*****].
- (53) Spółka wyjaśniła, iż pod pojęciem zakwestionowanej w art. 14.1 lit. f regulaminu Allegro przesłanki zmiany w polityce prywatności, Spółkę rozumie zmiany *Załącznika nr 5 do Regulaminu Allegro: Polityka ochrony prywatności*. Zmiany dokonywane na podstawie tej przesłanki dotyczą m.in. dostosowania Polityki ochrony prywatności do zmian przepisów prawa.
- (54) W toku prowadzonego postępowania Spółka wyjaśniła, iż pod pojęciem zakwestionowanej w pkt 14.1 lit. c regulaminu Allegro przesłanki zmian technologicznych i funkcjonalnych rozumie zmiany na platformie polegające na zmianie lub udostępnieniu nowych funkcjonalności dla użytkowników, np. możliwość korzystania z nowych usług takich jak Allegro Pay (usługa płatności online). Spółka podkreśliła, że korzystanie z oferowanych przez nią nowych funkcjonalności czy narzędzi co do zasady jest darmowe. Korzystanie przez użytkownika z funkcjonalności, które są odpłatne, jest dobrowolne.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.122-123 verte.

- (55) Na podstawie wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, iż w niektórych przypadkach dokonywane przez Spółkę zmiany wzorca umownego mogą mieć więcej niż jedną podstawę (przesłankę) w stosowanej przez Allegro klauzuli modyfikacyjnej. Spółka wskazała m.in., iż wdrożenie przepisów, które bezpośrednio dotyczą świadczonych przez Allegro usług (art. 14.1. lit. a), może wiązać się z koniecznością dokonania zmian funkcjonalnych (art. 14.1 lit. i) lub zmian w zakresie polityki prywatności (Art. 14.1. lit f) lub wdrożenie

nowych funkcjonalności czy usług (art. 14.1. lit. i oraz j) może implikować konieczność zmiany cennika (poprzez dodanie nowej kategorii opłat; art. 14.1. lit c). Powyższe w ocenie Spółki utrudnia w niektórych przypadkach jednoznaczne zakwalifikowanie danej zmiany do jednej podstawy regulaminowej.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.123 verte.

- (56) Spółka wyjaśniła, iż zakwestionowana przesłanka „zmian uwarunkowań ekonomicznych i rynkowych” (art. X ust. 2 Regulaminu usługi "Allegro Smart!") odnosi się w jej ocenie do okoliczności niezależnych od Allegro. Zmiany regulaminu dokonywane na podstawie ww. przesłanki obejmują istotną zmianę cen zakupu usług kurierskich/pocztowych, a także zmiany innych niezależnych od Spółki przesłanek, takich jak np. zmiany minimalnego wynagrodzenia, podwyżki istniejących podatków dotyczących tych usług, popularyzacji istotnych nowych komponentów usługi „Allegro Smart!”, które mogą powodować znaczne koszty po stronie Spółki (np. wzrost popularności opcji dostawy przez kuriera i poniesienie przez Allegro kosztów dodatkowych paczek).

Dowód: Pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r., k.123 verte.

Zmiany dokonywane przez Spółkę na podstawie zakwestionowanych przesłanek (skutki stosowania zakwestionowanych klauzul)

- (57) Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki przekazanych w piśmie z dnia 6 października 2020 r. ustalił, iż Allegro od dnia rozpoczęcia stosowania w obrocie konsumenckim wzorców zawierających postanowienia zakwestionowane w pkt I.1 i I.2 rozstrzygnięcia decyzji dokonywała jednostronnych zmian regulaminu Allegro oraz regulaminu usługi "Allegro Smart!". W przypadku regulaminu Allegro zmiany te dotyczyły m.in. prowizji od sprzedaży w poszczególnych kategoriach produktowych, zmian w zakresie cen za wystawienie, opłat za wyróżnienie, opłat za promowanie ofert oraz wprowadzenia możliwość regulowania opłat za usługi za pomocą szybkiego przelewu Przelewy24 oraz BLIKiem.
- (58) W przypadku regulaminu usługi „Allegro Smart!” zmiany te obejmowały m.in. rozszerzanie zakresu usługi poprzez przyznanie nielimitowanej liczby dostaw, udostępnianie usługi w ramach działań promocyjnych (poprzez kody) czy obniżenie cen subskrypcji z uwagi na stan epidemii (COVID-19).
- (59) W piśmie z dnia 1 kwietnia 2022 r. Spółka poinformowała, iż od dnia 11 lutego 2021 r. nie wprowadziła jednostronnych zmian regulaminu Allegro w stosunku do konsumentów na podstawie okoliczności wskazanych w art. 14. 1 lit. c, f, i, a także nie wprowadziła do regulaminu usługi „Allegro Smart!” zmian na podstawie okoliczności wskazanej w art. X ust. 2 regulaminu usługi „Allegro Smart!”, które skutkowałyby pogorszeniem sytuacji konsumenta. Allegro wyjaśniła, iż *wprowadzone przez Spółkę zmiany miały charakter jednoznacznie korzystny dla konsumentów (obniżenie wartości transakcji dla dostawcy kurierem, obniżenie ceny) lub nie miały negatywnego wpływu na zwarte (trwające) umowy o usługę „Allegro Smart!” (np. oferowanie dodatkowej i opcjonalnej funkcjonalności Grupy Rodzinnej Smart)*. Prezes Urzędu ustalił jednak, iż nie w każdym przypadku tak było. W dniu 17 sierpnia 2021 r. Allegro w zakładce *Aktualności* (zmiany w regulaminie) na stronie www.allegro.pl poinformowała o usunięciu w ramach usługi „Allegro Smart!” metody dostawy *Allegro Przesyłka polecona* z dniem 6 września 2021 r.

(w takim przypadku kupujący korzystający z ww. metody zobowiązany będzie ponieść opłatę za dostawę w wysokości wskazanej w cenniku sprzedawcy).

Dowód: Pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r., k. 124-128 verte, pismo Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r. k.1452 verte-1453, załącznik nr 1 i 2 do protokołu z dnia 9 grudnia 2022 r. k.1953-1958.

- (60) Spółka podkreśliła, iż komunikaty o zmianie wzorca umownego wraz z ich opisem zamieszczane są na stronie Spółki w zakładce pomoc/ zmiany w regulaminie. Informacje o planowanych zmianach regulaminu Allegro i regulaminu usługi „Allegro Smart!” przekazywane są użytkownikom serwisu również z wykorzystaniem e-maila. Spółka w piśmie z dnia 3 marca 2021 r. poinformowała, iż w ww. komunikatach przekazuje użytkownikom serwisu informacje na temat przyczyny wprowadzanych zmian. W ww. komunikatach nie ma wyraźnie wskazanej podstawy regulaminowej, która uprawnia do dokonania zmian przez Spółkę. Zgodnie z przekazanymi przez Spółkę w piśmie z dnia 1 kwietnia 2022 r. informacjami od [*****] *Allegro w komunikatach o zmianie Regulaminu Allegro kierowanych do konsumentów wskazuje na podstawę regulaminową dokonywanych zmian.* Prezes Urzędu ustalił, iż ww. podstawa regulaminowa dokonywanych przez Spółkę zmian wskazana została w komunikatach informujących o zmianie regulaminu Allegro kierowanych przez Spółkę do konsumentów na stronie internetowej www.allegro.pl w dniu 17 sierpnia 2021 r. i 6 września 2021 r.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.124, pismo Spółki z dnia 3 marca 2021 r. k. 1006, pismo Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r k.1452 verte-1453, załącznik nr 1 i 2 do protokołu z dnia 9 grudnia 2022 r. k.1953-1958.

Dane liczbowe

- (61) Spółka poinformowała, iż na dzień 21 marca 2022 r. Allegro wykonuje łącznie ok. [*****] umów zawartych z konsumentami (Konta zwykłe) w oparciu o regulamin Allegro oraz [*****] umów z zastosowaniem regulaminu usługi „Allegro Smart!”¹⁷, w których występują lub występowały zakwestionowane w rozstrzygnięciu pkt I.1 i 2 postanowienia.
- (62) Liczba umów wypowiedzianych przez użytkowników serwisu Allegro w okresie od dnia 2 kwietnia 2020 r. do dnia 15 września 2020 r. i ostatecznie rozwiązanych wyniosła [****] (z ww. liczby [****] w momencie wypowiedzenia umowy posiadało jednocześnie usługę „Allegro Smart”). Spółka poinformowała, iż z łącznej liczby [*****] użytkowników usługi „Allegro Smart!” [*****] konsumentów związanych było umową o usługę „Allegro Smart!” z rocznym okresem rozliczeniowy, a [*****] konsumentów miesięcznym okresem rozliczeniowym.
- (63) Liczba konsumentów, którzy w okresie od dnia 27 sierpnia 2018 r. do marca 2020 r. wypowiedzieli (lub odstąpili od niej) umowę o świadczenie usługi „Allegro Smart!” wyniosła [*****] osób (ww. liczba uwzględnia również liczbę odstąpień od umowy¹⁸). Liczba konsumentów, którzy w okresie od marca 2020 r. do 15 września 2020 r. wypowiedzieli umowę o świadczenie usługi „Allegro Smart!” wyniosła [****] osób.

¹⁷ Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę ww. liczba nie dotyczy umów zawartych na podstawie regulaminu Allegro Smart! Student i Smart! na Start.

¹⁸ Spółka poinformowała, iż [*****].

(64) Spółka w piśmie z dnia 16 sierpnia 2021 r. oraz 1 kwietnia 2022 r. wskazała, iż liczba użytkowników (Kont Zwykłych), którzy wypowiedzieli umowę konta z Allegro od dnia 2 kwietnia 2020 r. do dnia 31 lipca 2021 r. i których umowa została ostatecznie rozwiązana, wynosi [****] osób. Z wskazanej wyżej liczby wypowiedzianych umów, [****] użytkowników (Kont Zwykłych) w momencie złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy Konta ze Spółką posiadało jednocześnie usługę „Allegro Smart”! (miesięczny [****] osób) oraz roczny [****] osób) okres rozliczeniowy). W przypadku [***] z ww. użytkowników, Spółka dokonała zwrotów za cały niewykorzystany okres opłaconej subskrypcji (tj. za cały okres od dnia złożenia wypowiedzenia umowy konta przez użytkownika do końca opłaconego okresu rozliczeniowego)¹⁹.

(65) Liczba umów wypowiedzianych przez użytkowników serwisu Allegro w okresie od dnia 1 sierpnia 2021 r. do dnia 21 marca 2022 r. i ostatecznie rozwiązanych wyniosła [*****] ([****] użytkowników serwisu Allegro [konta zwykłe] w dniu wypowiedzenia umowy konta z Allegro posiadało jednocześnie pakiet „Allegro Smart! [miesięczny [****] osób] oraz roczny [****] osób] okres rozliczeniowy usługi).

Dowód: Pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.130, pismo Spółki z dnia 3 marca 2021 r. k.1005, pismo Spółki z dnia 16 sierpnia 2021 r. k.1237 verte-1238, pismo Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r. k. 1453 wraz z załącznikiem nr 8, k. 1501 oraz załącznikiem nr 10, k. 1503.

Rozliczanie przez Spółkę opłaty za niewykorzystaną usługę „Allegro Smart!” w przypadku wypowiedzenia umowy o konto na platformie Allegro oraz wypowiedzenia umowy o usługę „Allegro Smart!”

(66) Prezes Urzędu ustalił, iż w regulaminie „Allegro” oraz regulaminie usługi „Allegro Smart!” brak postanowień, które wskazują, iż w sytuacji wypowiedzenia umowy konta na platformie następuje jednoczesne wypowiedzenie umowy o świadczenie usługi „Allegro Smart!, skutkujące proporcjonalnym zwrotem opłaty za usługę na zasadach określonych w art. IX ust.5 Regulaminu Smart (por. nb. 70 decyzji). Ww. art. reguluje kwestie zwrotu opłat w sytuacji m.in. wypowiedzenia umowy o świadczenie usługi „Allegro Smart!”. W takim przypadku Spółka nie wymaga od użytkownika podania przyczyny rezygnacji z usługi "Allegro Smart!".

Prezes Urzędu na podstawie wyjaśnień Spółki oraz treści regulaminu Allegro ustalił, iż okoliczność wypowiedzenia przez konsumentów umowy o konto na platformie m.in. w sytuacji braku akceptacji jednostronnych zmian warunków umowy na podstawie okoliczności wskazanych w art. 14.1. lit. c, f, i Regulaminu Allegro, w przypadku gdy to wypowiedzenie nastąpiło w trakcie okresu rozliczeniowego, [*****].

(67) Spółka [*****] realizuje zwroty opłaty za usługę „Allegro Smart!” w sytuacji wypowiedzenia umowy konta na platformie [*****].

¹⁹ Allegro wyjaśniła, iż w praktyce działalności Spółki zidentyfikowane zostały przypadki dokonywania zwrotów opłaty za usługę „Allegro Smart!” w przypadku wypowiedzenia przez konsumentów umowy konta na platformie, które zostały poprzedzone reklamacją użytkownika lub informacją o fakcie wypowiedzenia umowy ze Spółką.

*****]). W piśmie z dnia 1 kwietnia 2022 r. Allegro wskazała, iż w okresie od 2 kwietnia 2020 r. do 31 lipca 2021 r. wartość niewykorzystanej opłaty subskrypcyjnej (miesięczny oraz roczny okres subskrypcji usługi „Allegro Smart!”) użytkowników (Kont Zwykłych), którzy wypowiedzieli umowę konta z Allegro od dnia 2 kwietnia 2020 r. do dnia 31 lipca 2021 r. i których umowa została ostatecznie rozwiązana wyniosła [*****].

(68) Spółka w piśmie z dnia 22 grudnia 2022 r. poinformowała o skierowaniu do konsumentów w dniu 16 grudnia 2022 r. ([*****]), którzy w okresie od 2 kwietnia 2020 r. do dnia 31 lipca 2021 r. mieli aktywną usługę Allegro Smart! i których umowa wygasła wskutek wypowiedzenia umowy konta, w drodze korespondencji e-mailowej, informacji o możliwości ubiegania się o proporcjonalny zwrotu części ceny zapłaconej za ww. usługę. Z informacji przekazanych przez Spółkę na dzień 22 grudnia 2022 r. Allegro dokonało zwrotu na rzecz konsumentów w wysokości [*****].

(69) Spółka w przypadku wypowiedzenia umowy o usługę „Allegro Smart!” (m.in. w sytuacji wypowiedzenia umowy przez konsumenta z uwagi na brak akceptacji jednostronnych zmian warunków umowy o ww. usługę²⁰) realizuje zwroty opłaty za ww. usługę proporcjonalne do niewykorzystanego okresu rozliczeniowego. Spółka w toku prowadzonego postępowania poinformowała, iż regulaminową podstawę do dokonywania takich zwrotów stanowi art. IX ust. 5 regulaminu usługi „Allegro Smart!”. Zgodnie z jego treścią w przypadkach, o których mowa w ust. 1, 2 i 4 powyżej, Allegro dokona zwrotu Nabywcy odpowiedniej kwoty, obliczonej proporcjonalnie do czasu świadczenia Usługi, a jej zwrot następuje z uwzględnieniem wybranej przez Nabywcę opcji płatności za świadczoną Usługę, przy czym Allegro zastrzega sobie prawo do niedokonywania zwrotu środków Nabywcy za okresy świadczenia Usługi aktywowanej uprzednio za pomocą Kodu. W komunikatach informujących o zmianie (oraz o ich wprowadzeniu) wzorca umownego kierowanych przez Spółkę do konsumentów brak jest informacji o przysługującym konsumentowi proporcjonalnym zwrocie opłaty i sposobie dokonania takiego zwrotu.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.129, Regulamin Allegro - załącznik nr 15 do pisma Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.891-907, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 19 do pisma Spółki z dnia 6 października 2020 r. k.930-935, pismo Spółki z dnia 3 marca 2021 r.k.1005-1005 verte, k.1011-1011 verte, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 3.3. do pisma Spółki z dnia 3 marca 2021 r. k.1041-1046, pismo Spółki z dnia 11 sierpnia 2021 r. k.1229, pismo Spółki z dnia 16 sierpnia 2021 r. k.1238-1239 wraz z załącznikiem nr 1 k.1241, pismo Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r. wraz z załącznikiem nr 10 k.1503, Regulamin Allegro - załącznik nr 2.1. (płyta CD) do pisma Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r. k.1459, Regulamin usługi „Allegro Smart!” - załącznik nr 2.2. do pisma Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r. k.1493-1499, Regulamin usługi „Allegro Smart!” obowiązujący od dnia 21 listopada 2022 r. - załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 14 listopada 2022 r. k.1918-1924, załącznik nr 1 i 2 do protokołu z dnia 9 grudnia 2022 r. k.1953-1958,

²⁰ Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki w piśmie z dnia 6 października 2020 r. Allegro nie wymaga od użytkownika podania przyczyny rezygnacji z usługi „Allegro Smart!”.

Regulamin Allegro-załącznik nr 3 do protokołu z dnia 9 grudnia 2022 r. k.1959-1979, pismo Spółki z dnia 22 grudnia 2022 r. k. 2026.

Obrót osiągnięty przez Spółkę w 2021 r.

- (70) Z informacji przekazanych przez Allegro w piśmie z dnia 14 listopada 2022 r., potwierdzonych sprawozdaniem finansowym wraz z rachunkiem zysków i strat wynika, iż w 2021 r. Spółka uzyskała obrót w wysokości [*****].

Dowód: Pismo Spółki z dnia 14 listopada 2022 r. k. 1804, Sprawozdanie finansowe - załącznik nr 2 do pisma Spółki z dnia 14 listopada 2022 r. k.1828.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego

- (71) Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.
- (72) Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów (użytkowników platformy Allegro, w tym usług dodatkowych np. usługi „Allegro Smart!” oferowanych w serwisie prowadzonym przez Spółkę), którzy mogli być narażeni na stosowanie przez Spółkę we wzorcach umów kwestionowanych postanowień. Jest to szczególnie istotne, biorąc pod uwagę rosnącą wśród konsumentów popularność internetowych platform sprzedażowych (w tym również platformy Allegro) oraz oferowanych w ich ramach dodatkowych funkcjonalności (usług dodatkowych). Powyższe warunkuje konieczność ochrony przez Prezesa Urzędu praw uczestników rynku i zapewnienie jego transparentności, w tym również w kwestii stosowanych przez przedsiębiorców wzorców umów.
- (73) Działania Spółki nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy mogli zawrzeć umowę w oparciu o wzorce umowne, w których zamieszczone zostały niedozwolone postanowienia umowne.

Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

- (74) Zgodnie z treścią art. 23a uokik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc. Ocena zakwestionowanych postanowień musi zatem być dokonana na podstawie art. 385¹ § 1 kc. Przepis ten stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy

(niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

(75) A zatem dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych niezbędne jest wykazanie zaistnienia poniższych przesłanek:

1. postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
2. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę nie jest indywidualnie uzgodnione,
3. kwestionowane postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
4. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
5. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę narusza w sposób rażący interesy konsumenta.

(76) Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes²¹.

(77) Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa Urzędu na podstawie art. 23b ust. 1 uokik. Zgodnie z powyższym przepisem Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Decyzja ta, po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

1. Przesłanka stosowania postanowienia przez przedsiębiorcę wobec konsumentów

(78) Zakaz stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych adresowany jest do przedsiębiorców.

(79) Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r. poz. 646 ze zm.). W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 ww. ustawy).

(80) Allegro sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań

²¹ Por. wyrok Sądu Najwyższego z 13 października 2010 r., I CSK 694/09, dostępne: Legalis nr 406112.

- Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000635012, prowadzącym we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą m.in. na umożliwianiu zawierania za pośrednictwem platformy internetowej wiążących umów sprzedaży bez jednoczesnej obecności stron transakcji.

- (81) Tym samym należy uznać, że działania Spółki podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów uokik.
- (82) Spółka w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przy zawieraniu umów postępuje się w relacjach z konsumentami wzorcami umowy, których postanowień dotyczy niniejsze rozstrzygnięcie.
- (83) Konsumentem, w rozumieniu uokik, jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ kc w związku z art. 4 pkt 12 uokik).
- (84) Spółka w ramach prowadzonej działalności umożliwia użytkownikom, w tym konsumentom, zawieranie za pośrednictwem internetowej platformy, dostępnej pod adresem www.allegro.pl, umów sprzedaży. Użytkownicy ww. platformy tj. konsumenci mogą korzystać z serwisu zarówno jako sprzedający, jak również kupujący.
- (85) Organizację i funkcjonowanie usług świadczonych przez Allegro określają stosowane przez Spółkę w obrocie wzorce umowne, stanowiące regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną (por. nb. 38-39 decyzji).

2. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia

- (86) Zgodnie z art. 385¹ § 3 kc niezgodnionymi indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.
- (87) W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone, przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Oznacza to, że Prezes Urzędu nie bada konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, lecz wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Spółką, a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami rzeczywiście negocjowana ani nawet, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter abstrakcyjny i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotne jest zatem, że Spółka wprowadziła oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z jego wykorzystaniem.
- (88) Stanowisko to podziela Sąd Najwyższy (dalej: SN), wskazując, że (...) *Drugi rodzaj kontroli skierowany jest wprost na treść postanowień wzorca; kontrola taka dokonywana jest niezależnie od tego, czy doszło do zawarcia umowy między stronami, ponieważ jej punktem odniesienia nie jest żadna konkretna umowa (konkretny stosunek prawny) i jej*

postanowienia, lecz wyłącznie wzorzec umowy stosowany przez uczestnika obrotu i treść postanowień tego wzorca (tzw. kontrola abstrakcyjna)²².

- (89) Należy również wskazać, iż abuzywność postanowienia oceniana jest na moment zawarcia umowy, a nie na moment jej wykonywania. W uchwale Sądu Najwyższego podkreślono, że „ocenę nieuczciwego charakteru warunków umowy należy przeprowadzać w odniesieniu do chwili zawarcia danej umowy z uwzględnieniem wszystkich okoliczności, o których przedsiębiorca mógł wiedzieć przy zawieraniu umowy i które mogły wpływać na jej późniejsze wykonanie, gdyż warunek umowy może wprowadzać między stronami nierównowagę pojawiającą się dopiero w czasie wykonywania umowy”²³. Decydujące znaczenie ma nie to, w jaki sposób przedsiębiorca stosuje postanowienie i dla kogo jest to korzystne, lecz to, w jaki sposób postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta.
- (90) Tym niemniej z materiału zgromadzonego w toku przedmiotowego postępowania wynika, że Spółka na podstawie wzorców umownych zawierających kwestionowane postanowienia (Regulaminu Allegro oraz Regulaminu usługi „Allegro Smart!”) faktycznie zawierała z konsumentami umowy oraz dokonywała zmiany ich warunków z wykorzystaniem zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu klauzul. W dużej liczbie przypadków zmiany dokonywane przez Allegro na podstawie zakwestionowanych przesłanek miały neutralny lub pozytywny charakter dla konsumentów (np. obniżenie ceny usługi „Allegro Smart!”). W niektórych przypadkach dokonane przez Spółkę zmiany miały negatywny wpływ na sytuacje konsumentów (np. usunięciu w ramach usługi „Allegro Smart!” metody *Allegro Przesyłka polecona* w dniu 6 września 2021 r.).

3. Postanowienia określające główne świadczenia stron

- (91) Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne²⁴.
- (92) Jak podkreśla się w orzecznictwie SN, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres²⁵. Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany

²² Postanowienie Sądu Najwyższego z 25 października 2012 r., sygn. akt I CZ 135/12, dostępne: Legalis nr 666919.

²³ Uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2018 r., sygn. III CZP 29/17.

²⁴ Wyrok SOKiK z dnia 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06.

²⁵ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

ad casum z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy²⁶.

- (93) W niniejszej sprawie analizowane postanowienia umowne nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy. Przedmiotowe postanowienia opisują przesłanki (przyczyny) umożliwiające zmianę warunków umownych. Postanowienia umowne zakwestionowane w niniejszej sprawie umożliwiają Spółce arbitralne i jednostronne ustalanie zmian warunków zawartych z konsumentami umów poprzez przyznanie jej uprawnień do decydowania o zakresie i przyczynach takich zmian. Przedmiotowe zmiany mogą dotyczyć również głównych świadczeń stron, ale sama klauzula modyfikacyjna takim postanowieniem nie jest. Postanowienia określające zasady zmian różnych warunków umownych, choć związane z głównymi świadczeniami stron, odnoszą się jedynie do tego, w jakich warunkach Allegro może zmienić przedmiotowe warunki.

4. Kształtowanie praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami

- (94) Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są: wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, że nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.
- (95) Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy powinni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego.
- (96) Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie ze stanowiskiem doktryny²⁷, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku

²⁶ Wyrok SN z dnia 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12.

²⁷ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku²⁸.

5. Rażąco naruszenie interesów konsumentów

- (97) Daną klauzulę można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy, i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta²⁹.
- (98) Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy tylko ze zwykłym nie należy sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron uważane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zwartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concerto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku.
- (99) W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do Dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich³⁰, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1 dyrektywy). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renoma firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności³¹.
- (100) Jak wskazał Sąd Najwyższy³² „ocena, czy dane postanowienie wzorca umowy, kształtując prawa i obowiązki konsumenta, „rażąco” narusza interesy konsumenta (art. 385¹ § 1 kc),

²⁸ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

²⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03, dostępne: Legalis nr 208591.

³⁰ Dz.U.UE.L.1993.95.29.

³¹ Por. wyrok SA z Warszawy z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmC 2615/14.

³² Wyrok SN z dnia 15 stycznia 2016 r. sygn. akt I CSK 125/15.

uzależniona jest od tego, czy wynikająca z tego postanowienia nierównowaga praw i obowiązków stron (nierównowaga kontraktowa) na niekorzyść konsumenta jest istotna, znacząca. (...) Znacząca nierównowaga kontraktowa na niekorzyść konsumenta pozostaje sprzeczna z dobrymi obyczajami (wymogami dobrej wiary, por. art. 3 ust. 1 dyrektywy 93/13), gdy można rozsądnie założyć, że kontrahent konsumenta, traktujący go w sposób sprawiedliwy i słuszny i uwzględniający jego prawnie uzasadnione roszczenia, nie mógłby racjonalnie się spodziewać, że konsument zaakceptowałby w ramach negocjacji klauzulę będącą źródłem tej nierównowagi”³³.

(101) W dotychczasowym orzecznictwie dotyczącym uznawania postanowień umowy za niedozwolone istotnym orzeczeniem, powoływanym w uzasadnieniach wielu późniejszych wyroków, jest wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r.³⁴ Sąd Najwyższy dokonał w nim wykładni art. 385¹ kc, wskazując, że rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Obie formuły prawne służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakres określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego. W ujęciu proponowanym przez Sąd Najwyższy, wyznacznikiem dobrych obyczajów jest interes konsumenta w stosunku umownym z przedsiębiorcą.

Ocena postanowienia wzorców umów stosowanych przez Spółkę pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumentów

1. Sprzeczność z dobrymi obyczajami

(102) W ocenie Prezesa Urzędu za dobry obyczaj na gruncie niniejszej sprawy należy uznać uzależnienie dopuszczalności jednostronnej zmiany elementów danego stosunku umownego od zamieszczenia prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej w umowie. Klauzula taka powinna zostać skonstruowana przez przedsiębiorcę z poszanowaniem równowagi kontraktowej tego stosunku i lojalności wobec konsumenta. Dobry obyczaj nakazuje sformułowanie klauzuli modyfikacyjnej spełniającej określone standardy, tj. precyzującej w sposób dostateczny przesłanki wprowadzenia zmian warunków zawartych umów i ich zakres. Ponadto ewentualne zmiany warunków umów powinny mieć uzasadniony charakter, zakres adekwatny do ich przyczyn, i uwzględniać wymóg poszanowania natury stosunku prawnego. Okoliczności takie powinny być na tyle precyzyjnie określone, aby nie pozostawiać zbyt szerokiego pola do podejmowania arbitralnej decyzji przez przedsiębiorcę i nie umożliwiać mu dowolnej interpretacji przesłanek dokonania zmian warunków umów. Konsumentom nie powinni być zaskakiwani zmianami treści wiążących ich umów wprowadzanymi przez przedsiębiorcę. Dobry obyczaj wymaga w tym przypadku poszanowania zasad uczciwego konstruowania warunków umów i lojalnego zachowania kontrahenta wobec konsumenta.

(103) Takie stanowisko wynika również z podstawowych zasad prawa cywilnego, zasady pacta sunt servanda, zasady autonomii woli i równorzędności stron, zasady sprawiedliwości

³³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 stycznia 2016 r., sygn. akt I CSK 125/15, dostępne: Legalis nr 1398255.

³⁴ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04, dostępne: Lex nr 159111.

kontraktowej i zasady nienadużywania przewagi kontraktowej, które nie dopuszczają możliwości zmiany wcześniej zawartej umowy przez jednostronne działanie jednej ze stron bez porozumienia się obu stron w tej kwestii³⁵.

- (104) W pierwszej kolejności za niedopuszczalne należy uznać klauzule modyfikacyjne blankietowe lub zbyt ogólne, odnoszące się np. wyłącznie do „ważnych powodów” jako okoliczności uprawniających dokonanie zmian³⁶. Dopiero zamieszczenie w umowie (tutaj: regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną) klauzuli modyfikacyjnej zawierającej skonkretyzowane okoliczności, których zaistnienie uprawnia kontrahenta do zmiany regulaminu, uprawnia przedsiębiorcą do wdrożenia takich zmian w praktyce³⁷.
- (105) Zauważyć tu należy, że nie każda okoliczność faktyczna uprawnia do dokonania jednostronnych zmian umowy, a sama klauzula modyfikacyjna wskazująca na okoliczności błahe bądź oczywiste dla przedsiębiorcy do przewidzenia może być również oceniana przez pryzmat abuzywności.
- (106) Za zasadnością powyższego stanowiska przemawia również wyrażony w judykaturze pogląd, iż zawarta przez Spółkę klauzula modyfikacyjna musi spełniać pewne minimalne standardy, w tym w szczególności powinna być na tyle sprecyzowana, aby była w stanie uchronić adherenta przed arbitralnością proponenta³⁸. Powinna jednocześnie konkretyzować okoliczności uzasadniające ewentualną zmianę dotychczasowego albo wydanie nowego wzorca, aby możliwa była ocena zachowania proponenta wydającego wzorzec. Przy tym, nie może ona uprawniać do dokonania takich zmian, które naruszałby istotne elementy umowy (wyrok SN z dnia 15 lutego 2019 r., sygn. akt I NSK 4/18³⁹).
- (107) Odnosząc się do stanowiska Spółki w kwestii prowadzonego postępowania, które w ocenie Allegro ma charakter precedensowy należy wskazać, że w ocenie Prezesa Urzędu nie jest ono uzasadnione. Nie sposób podzielić argumentów Spółki, iż w zakresie wymogów stawianych przedsiębiorcom działającym w sektorze e-commerce w kwestii formułowania klauzul modyfikacyjnym brak praktyki orzeczniczej. Pojawiające się od wielu lat na rynku nieprawidłowości dotyczące handlu elektronicznego (dokonywanie zmian warunków umów pomimo braku klauzuli modyfikacyjnej lub w oparciu o blankietową klauzulę modyfikacyjną, brak transparentności klauzul modyfikacyjnych) są przedmiotem licznych prawomocnych wyroków sądów skutkujących wpisami do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone⁴⁰. Nie sposób podzielić więc stanowiska, iż brak jest wymogów stawianych klauzulom modyfikacyjnym stosowanym w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorców działających w Internecie.

2. Wpływ charakteru umowy na wymogi stawiane klauzulom modyfikacyjnym

- (108) Nie sposób zaakceptować poglądu Spółki prezentowanego w toku postępowania, iż modelowym rozwiązaniem wskazywanym przez Prezesa Urzędu w stosunku do klauzul modyfikacyjnych stosowanych w obrocie z konsumentami jest ich kazuistyczność i takie ich

³⁵ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 12 maja 2015 r., sygn. akt. XVII AmA 102/13.

³⁶ Zob. Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 lutego 2019 r., sygn. akt I NSK 4/18.

³⁷ Ibidem.

³⁸ Ibidem.

³⁹ Por. wyroki w sprawach o sygn.. XVII AmC 427/16, XVII AmC 4664/12, XVII AmC 30504/13, I CSK 313/12, II KKN 933/99, XVII AmA 102/13, VI ACa 1067/15.

⁴⁰ Przykładowo wskazać tutaj można na wpisy w rejestrze klauzul niedozwolonych dotyczące handlu elektronicznego o numerze 5893, 2983, 6253, 5791, 6586, 5563, 6745, 6974, 7377.

ukształtowanie, by przewidywały one wszelkie możliwe stany faktyczne uzasadniające dokonanie zmiany umowy przez przedsiębiorcę. Powyższe, w ocenie Allegro, uniemożliwia realizowanie ich zadań (elastyczne dostosowywanie regulaminów do dynamicznych zmian technologicznych, gospodarczych, prawnych) oraz negatywnie wpływa na transparentność stosowanych wzorców umów z konsumentami (por. nb. 10 decyzji). Jak bowiem wskazano poniżej (por. nb. 114-119 decyzji) klauzule modyfikacyjne zamieszczone we wzorcach umów zawartych z konsumentami powinny spełniać określone wymogi oraz uwzględniać charakter i specyfikę poszczególnych stosunków prawnych (umów). Nie oznacza to jednak, że powinny być sformułowane kazuistycznie.

- (109) Klauzula modyfikacyjna wskazana w pkt I.1 rozstrzygnięcia zawarta jest we wzorcu umowy stosowanym przy zawieraniu umów na czas nieoznaczony (por. nb. 38 decyzji). Przy ocenie jej charakteru i wpływu zmian możliwych do dokonania na jej podstawie na wykonywanie umów z konsumentami należy uwzględnić jednak płatne usługi dodatkowe świadczone w czasie oznaczonym lub z opcją auto-wznowienia (w ramach posiadanego przez użytkownika konta w serwisie możliwe jest bowiem korzystanie z różnych odpłatnych usług dodatkowych i funkcjonalności, np. Allegro Smart!). Postanowienie przewiduje możliwość dokonywania zmian w regulaminie w oparciu o wymienione w nim przestanki, nie zawiera jednak rozwiązań zabezpieczających nabyte uprawnienia konsumentów.
- (110) Klauzula modyfikacyjna wskazana w pkt I.2 rozstrzygnięcia zawarta jest we wzorcu umowy stosowanym (w zakresie świadczenia usługi „Allegro Smart!”) przy zawieraniu umów na czas nieoznaczony, z zastrzeżeniem, iż rozliczenie płatności za ww. usługę następuje w jednym z dwóch wybranych przez kupującego okresach rozliczeniowych (trwających odpowiednio 1 miesiąc albo 12 miesięcy). Ww. okresy rozliczeniowe w przypadkach określonych w regulaminie usługi mogą ulegać automatycznemu przedłużeniu⁴¹. Powyższe ukształtowanie warunków umowy, tj. sytuacja, w której płatność za określone świadczenie (usługę) dokonywana jest przez konsumenta z góry na wybrany okres rozliczeniowy (w szczególności wielomiesięczny, np. roczny) uzasadnia przyjęcie, iż zawarta przez konsumentów umowa na usługę „Allegro Smart!” (a także umowa o konto w przypadku wykupienia płatnej usługi dodatkowej np. usługi „Allegro Smart!”) wywołuje w tym okresie skutki zbliżone do umowy zawartej na czas oznaczony.
- (111) W takiej sytuacji, analogicznie jak przy umowie na czas oznaczony, warunki umowy o usługę „Allegro Smart!” określone zostają przez przedsiębiorcę na opłacony z góry okres, a konstrukcja takiej umowy (płatność za usługę z góry z wykorzystaniem wybranej formy płatności) skutkuje w efekcie przywiązaniem ekonomicznym konsumenta do zawartej z przedsiębiorcą umowy. Jednocześnie rodzi to u konsumentów uzasadnione przekonanie, że w tym okresie będą mogli korzystać z usługi w uzgodnionym („zapłaconym”) kształcie.

⁴¹ Art. IV ust. 7 Z zastrzeżeniem zdania trzeciego niniejszego ustępu, Płatność za Usługę Allegro Smart! dokonywana jest przy użyciu karty płatniczej (np. debetowej albo kredytowej), chyba, że Nabywca nie dysponuje takim środkiem płatności lub wybrał inny sposób jej opłacenia, w takiej sytuacji płatność za Usługę dokonywana jest przy użyciu innych dostępnych metod płatności. W przypadku płatności kartą płatniczą, Nabywca upoważnia Allegro do automatycznego pobierania opłaty za Usługę z tej karty za kolejne analogiczne Okresy Rozliczeniowe, poprzez obciążenie rachunku Nabywcy kwotą opłaty za kolejny Okres Rozliczeniowy. Przy wyborze przez Nabywcę Okresu Rozliczeniowego, którego długość wynosi 1 miesiąc, zapłata za Usługę Allegro Smart! może być dokonana wyłącznie przy użyciu karty płatniczej (np. debetowej albo kredytowej).

- (112) Umożliwienie konsumentom uzyskania częściowego zwrotu uiszczonej opłaty jedynie częściowo ogranicza efekt ww. przywiązania ekonomicznego. To bowiem konsument musi podjąć działania zmierzające do odzyskania środków (złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w przypadku braku akceptacji jednostronnych zmian wprowadzonych przez przedsiębiorcę z wykorzystaniem konta w serwisie tzw. „przycisk rezygnuj” lub poprzez formularz kontaktowy lub pisemnie na adres Spółki). Na etapie ich podejmowania ograniczać go może brak gwarancji ich skuteczności i formalności, których musi dokonać. Zgodnie z regulaminem usługi zwrot uiszczonej opłaty (dokonywany proporcjonalnie do niewykorzystanego okresu rozliczeniowego) poprzedzony jest wypowiedzeniem umowy o usługę „Allegro Smart!” w sposób określony we wzorcu umownym i następuje z uwzględnieniem wybranej przez konsumenta opcji płatności za świadczoną usługę. Wziąwszy pod uwagę długość rocznego okresu rozliczeniowego, dla części konsumentów taki sposób rozliczenia może nie być możliwy ze względu na wygaśnięcie ważności karty płatniczej i będzie powodował konieczność podjęcia dalszych działań w celu odzyskania środków. Konsument może zostać narażony na dodatkowe niedogodności związane z koniecznością kontaktu ze Spółką i np. ponownego wypełnienia formularza, w przypadku, gdy zwrot niewykorzystanych środków nie nastąpi w określonym przez Allegro terminie (14 dni).
- (113) Na marginesie należy zauważyć, że konsument może nie być świadomy zasad rozliczania i zwrotu uiszczonej opłaty w przypadku wypowiedzenia umowy o usługę „Allegro Smart!” W komunikatach o zmianie wzorca umownego (oraz o ich wprowadzeniu) kierowanych przez Spółkę do konsumentów brak jest bowiem informacji o przysługującym im proporcjonalnym zwrocie opłaty i sposobie dokonania takiego zwrotu (por. nb. 69 decyzji).
- (114) Wbrew opinii Spółki, Prezes Urzędu nie stoi na stanowisku o dopuszczalności w obrocie z konsumentami jedynie klauzul kazuistycznych, które przewidują wszelkie możliwe stany faktyczne uzasadniające dokonanie zmiany umowy przez przedsiębiorcę. W ocenie Prezesa Urzędu sposób ukształtowania klauzuli modyfikacyjnej w danym wzorcu umownym uzależniony jest przede wszystkim od charakteru stosunku prawnego i zawartej umowy (w tym możliwych skutków zastosowania klauzuli). Powyższe zapatrywanie podzielił Sąd Najwyższy we wskazanym już wyroku z dnia 15 lutego 2019 r. (sygn. akt I NSK 4/18), który wyraźnie wskazał w odniesieniu do wymogów stawianych klauzulom, iż *klauzula modyfikacyjna musi spełniać pewne minimalne standardy, w tym w szczególności powinna być na tyle sprecyzowana, aby była w stanie uchronić adherenta przed arbitralnością proponenta* (por. nb. 106 decyzji).
- (115) W przypadku klauzuli wskazanej w pkt I.1 rozstrzygnięcia, tj. postanowienia zawartego we wzorcu umowy wykorzystywanym przy zawieraniu umów dotyczących korzystania z platformy internetowej zawieranych na czas nieoznaczony zamieszczoną przez Spółkę klauzulę modyfikacyjną wskazującą określone okoliczności może charakteryzować pewien poziom elastyczności adekwatny do charakteru stosunku prawnego (z zastrzeżeniem ochrony nabytych uprawnień konsumentów).
- (116) W takiej klauzuli mogą znaleźć się odwołania do pewnych ogólnych pojęć, które nie byłyby dopuszczalne w klauzuli modyfikacyjnej zawartej we wzorcu wykorzystywanym do zawierania umów na czas oznaczony. Okoliczności wskazane w klauzuli muszą być jednak dla konsumenta zrozumiałe i nie mogą pozwalać przedsiębiorcy na całkowitą arbitralność przy wprowadzaniu zmian warunków umowy. Jednocześnie, w sytuacji oferowania konsumentom odpłatnych usług dodatkowych świadczonych przez czas

oznaczony (najczęściej z opcją auto-odnowienia), np. usług wyróżnienia, promowania oferty lub w modelu zbliżonym do takich umów, np. Allegro Smart!, interesy ekonomiczne konsumentów powinny być odpowiednio zabezpieczone w okresie, w jakim ww. usługi zostały przez konsumentów opłacone.

- (117) W przypadku natomiast drugiej z kwestionowanych klauzul z uwagi na sposób ukształtowania warunków umowy o usługę „Allegro Smart!”, tj. jako umowy, w której płatność za usługi dokonywana jest przez konsumenta z góry na wybrany okres rozliczeniowy (w szczególności w przypadku okresów wielomiesięcznych, np. rocznych), możliwość jednostronnej zmiany tego rodzaju umowy powinna być ograniczona, a taka umowa co do zasady nie powinna podlegać modyfikacji w okresie objętym uiszczoną przez konsumenta opłatą (opłaconym z góry okresie rozliczeniowym), przede wszystkim co do istotnych elementów umowy (cena usługi, wartość transakcji umożliwiająca skorzystanie z darmowej dostawy, sposoby dostaw towarów objęte usługą).
- (118) Warunki takiej umowy określone przez przedsiębiorcę w wybranym przez konsumenta i opłaconym z góry (miesięcznym lub rocznym) okresie rozliczeniowym pozwalają na przyjęcie, iż wywołuje ona skutki zbliżone do umowy na czas oznaczony. Warto zwrócić uwagę, iż istota umowy zawartej na czas oznaczony polega na zagwarantowaniu konsumentowi wykonywania określonego świadczenia (świadczeń) w jednakowym kształcie i tożsamym zakresie przez cały czas trwania umowy. Umowy takie powinny cechować się trwałością i niezmiennością, a ewentualne zmiany warunków umowy powinny mieć uzasadniony charakter np. okolicznościami od przedsiębiorcy niezależnymi, których nie mógł przewidzieć, tj. być akceptowalne w świetle dobrych obyczajów. Natomiast możliwość ich wprowadzenia powinna być regulowana w samym kontrakcie. Jednocześnie zmiany nie powinny dotyczyć istotnych elementów umowy (cena usługi, wartość transakcji umożliwiająca skorzystanie z darmowej dostawy, sposoby dostaw objęte usługą).
- (119) Należy zauważyć, iż konsument, zawierając ze Spółką umowę o usługę „Allegro Smart!” i dokonując z góry płatności za określony okres rozliczeniowy akceptuje określone jej warunki (w tym istotne jej elementy takie jak np. cena), które są mu znane w momencie zawarcia takiej umowy (warunki określone zostają na wybrany przez konsumenta okres rozliczeniowy). Jeżeli w późniejszym okresie Allegro w sposób jednostronny zmieni warunki świadczenia takiej usługi (np. podwyższając minimalną wartość transakcji uprawniającej do darmowej dostawy, metody dostawy) to wprowadzone przez Spółkę zmiany mogą spowodować „nieopłacalność” i „nieprzydatność” wykupionej usługi dla konsumenta (np. rezygnacja z metody dostawy do paczkomatów). W takiej sytuacji ekonomiczne przywiązanie konsumenta do takiej umowy (płatność za dany okres rozliczeniowy następuje z góry) i jednocześnie niepewność zwrotu poniesionej przez niego opłaty czy niechęć wobec formalności, które konsument musiałby podjąć w celu odzyskania części opłaty może prowadzić do biernej akceptacji zmian warunków umowy.

Ocena poszczególnych klauzul pod kątem naruszenia dobrych obyczajów

- (120) Odnosząc się do poszczególnych - opisanych w przedmiotowym rozstrzygnięciu - klauzul (art. 14.1 lit. c, f, i regulaminu „Allegro” oraz art. X ust. 2 regulaminu usługi „Allegro Smart!”) umożliwiających Allegro zmianę wzorców umowy, Prezes Urzędu wskazuje, co następuje.

(121) W ocenie Prezesa Urzędu omawiane klauzule modyfikacyjne nie spełniają ww. wymogów, gdyż zezwalają przedsiębiorcy na dokonanie jednostronnych zmian, nie precyzując jednocześnie w sposób dostateczny przesłanek ich wprowadzenia i zakresu zmian (bez względu na okoliczność, czy dotyczy to możliwości zmiany istotnych czy też nieistotnych elementów stosunku umownego). Kwestionowane postanowienia charakteryzują się dużą ogólnością, a przesłanki w nich zawarte mają często szeroki, niemożliwy do zweryfikowania przez konsumentów zakres. Z konstrukcji zakwestionowanych klauzul w szczególności nie wynika również, iż wprowadzone przez Spółkę zmiany powinny każdorazowo zakresowo odpowiadać wskazanym w nich przyczynom i być z nimi w odpowiednim związku przyczynowym. W oparciu o takie klauzule modyfikacyjne Spółka może w zasadzie w nieograniczony sposób dokonywać zmian warunków umowy, których treść nie jest możliwa dla konsumentów do przewidzenia w momencie zawierania umowy. W przypadku klauzul zawartych w regulaminie Allegro nie są również zabezpieczone uprawnienia konsumentów wynikające z korzystania z płatnych usług dodatkowych.

1. Zmiany cennika (art. 14.1. lit. c regulaminu Allegro)

(122) W ocenie Prezesa Urzędu, przesłanka zmiany Regulaminu zawarta w klauzuli wskazanej w pkt 1.1 rozstrzygnięcia pod literą c, tj. *zmiana cennika* wzbudza wątpliwości z uwagi na to, że umożliwia Allegro całkowicie arbitralne podjęcie decyzji w kwestii zmiany warunków umowy w oparciu o przesłankę, która nie precyzuje jakichkolwiek powodów i zasad wprowadzenia zmian wysokości opłat obowiązujących w serwisie (w tym np. podjęcie przez Allegro decyzji o wprowadzeniu na tej podstawie odpłatności za dotychczas nieodpłatne usługi, np. za prowadzenie konta). Decyzja o zmianie cennika (opłat i prowizji, w tym opłat za obsługę transakcji na Allegro lokalnie) świadczonych usług jest okolicznością całkowicie zależną od woli Spółki, a przedmiotowe zmiany mogą dotyczyć głównego świadczenia stron, jakim jest cena. Mając na uwadze charakter świadczonych przez Spółkę usług i pobieranych opłat na platformie (jednorazowe lub cykliczne), np. opłaty za publikację oferty, opłaty za opcje dodatkowe, m.in. wyróżnienie, promowanie oferty, ma to również znaczenie w kontekście usług o oznaczonym okresie zobowiązania (usług dodatkowych), w przypadku których opłaty pobierane są cyklicznie, np. co 10 dni (opłata za publikację oferty w zależności od kategorii produktowej), co 10 dni lub co 1 dzień (opłata za opcję wyróżnienia, pogrubienia oferty itp.). Biorąc pod uwagę sposób, w jaki Spółka sformułowała ww. przesłankę, brak jest możliwości stwierdzenia na podstawie jakich kryteriów i po zaistnieniu jakich okoliczności (w jakiej sytuacji) takie zmiany będą przez Allegro wprowadzone.

(123) W tym miejscu wskazać należy, iż przedmiotowych kryteriów oraz okoliczności wprowadzenia przez Spółkę zmian nie określa również treść cennika (tj. załącznik nr 4 Opłaty i prowizje), który odsyła w tym zakresie do Regulaminu. Zgodnie z jego treścią Spółka *zastrzega sobie możliwość zmiany wysokości opłat i prowizji. Zmiany te następują w trybie i na zasadach określonych w Regulaminie* (część 6 lit. C pkt 1 załącznika nr 4) - por. nb. 44 decyzji.

2. Zmiany w polityce prywatności (art. 14.1. lit. f. regulaminu Allegro)

- (124) Podobne zastrzeżenia dotyczą przestanki wskazanej pod literą f. Przesłanka zmiany w polityce prywatności również sformułowana została w sposób zbyt ogólny. Brak jest sprecyzowanych okoliczności, w których Spółka uprawniona będzie do wprowadzenia jednostronnych zmian dotyczących kwestii istotnych z punktu widzenia użytkownika, takich jak np. sposób ujawnienia danych osobowych użytkowników w serwisie innym użytkownikom w związku z przeprowadzaną transakcją za pośrednictwem platformy. Zakres możliwych do wprowadzenia zmian nie został nigdzie oznaczony, a w konsekwencji brak jest gwarancji, że wprowadzone zmiany będą odzwierciedlały to, co wynika z okoliczności, które umożliwiły Spółce modyfikacje warunków umowy. Warto tutaj również podkreślić, iż zmiana polityki prywatności (np. w zakresie świadczonych przez siebie usług) jest w wielu przypadkach okolicznością zależną całkowicie od woli Spółki.
- (125) Przedmiotowych okoliczności wprowadzenia przez Spółkę zmian w polityce prywatności nie określa również załącznik nr 5 zatytułowany Polityka ochrony prywatności. Zgodnie z jego treścią w razie konieczności Allegro.pl może zmienić postanowienia niniejszej Polityki ochrony prywatności (...) (Część X załącznik nr 5)-por. nb. 45 decyzji.

3. Zmiany funkcjonalne (art. 14.1. lit. i. regulaminu Allegro)

- (126) W ocenie Prezesa Urzędu, przesłanka zmiany Regulaminu zawarta w klauzuli wskazanej w pkt I.1 rozstrzygnięcia pod literą i, tj. zmiany funkcjonalne, jest bardzo szeroka i nieprecyzyjna, co umożliwia Spółce dowolne modyfikowanie warunków umowy, a jej treść zezwala na wprowadzenie bliżej nieokreślonych zmian. Sformułowanie „funkcjonalne” można bowiem interpretować jako dotyczący funkcjonowania lub funkcji, co swoim zakresem obejmuje wszelkie możliwe aspekty działania platformy internetowej, w tym np. dodanie lub zastąpienie dotychczas oferowanych usług innymi funkcjonalnościami. Ww. modyfikacja dotyczyć może również głównych świadczeń stron, takich jak ogólne warunki korzystania z serwisu, sposobu publikacji ofert w serwisie czy zmiany w zakresie trybów zawarcia umowy sprzedaży.
- (127) We wzorcu umownym nie opisano, jakie okoliczności faktyczne umożliwiają Spółce zmiany, które skutkować mogą rozszerzeniem, zmianą lub ograniczeniem pewnych funkcjonalności (usług) w serwisie. Spółka uprawniona została do wprowadzenia nowych funkcjonalności jak również rezygnacji z dotychczas istniejących funkcji lub usług na platformie, np. rezygnacji ze świadczonej w ramach serwisu usługi „Allegro Protect (wcześniej: „Program Ochrony Kupujących”) lub też istotnej zmiany jej warunków, np. w zakresie, w jakim umożliwiają one konsumentowi ubieganie się o rekompensatę w ramach ww. usługi „Allegro Protect” (por. nb. 37 decyzji). Powyższe rodzi również ryzyko zaproponowania przez Allegro nowej lub zmienionej funkcji, która może nie spełniać oczekiwań użytkowników serwisu (np. ze względu na wygodę w stosowaniu, bezpieczeństwo lub koszty), w miejsce dotychczas stosowanych na platformie rozwiązań. Umożliwia to również wprowadzenie niekorzystnych dla klientów zmian w dotychczas świadczonych przez Spółkę usługach (funkcjonalnościach) za tę samą opłatę.
- (128) Decyzja Spółki o zmianach w oparciu o ww. przesłanki podejmowana jest w oparciu o nieznane konsumentowi i niemożliwe do weryfikacji kryteria. Powoduje to nieuzasadnione uprzywilejowanie silniejszej strony stosunku zobowiązaniowego i stwarza sytuację, w której konsumenci-użytkownicy portalu nie mają możliwości na podstawie stosowanego wzorca ustalić - choćby w przybliżeniu - zakresu możliwych

zmian. Wszystkie kwestionowane postanowienia charakteryzują się dużą ogólnością, a sposób ich sformułowania umożliwia zmianę istotnych, jak również nieistotnych elementów stosunku umownego, bez wyodrębnienia odrębnych kryteriów.

4. Zmiana uwarunkowań ekonomicznych i rynkowych (art. X ust. 2 regulaminu usługi „Allegro Smart!”)

- (129) W ocenie Prezesa Urzędu, przesłanka zawarta w klauzuli wskazanej w pkt 1.2 rozstrzygnięcia tj. *zmiana uwarunkowań ekonomicznych i rynkowych* sformułowana została poprzez odwołanie się do niejednoznacznych i zbyt ogólnych pojęć („uwarunkowania ekonomiczne”, „uwarunkowania rynkowe”). Ww. przesłanka nie wskazuje skonkretyzowanych okoliczności umożliwiających wprowadzenie zmian w obowiązującym wzorcu umownym. Wymieniona przesłanka ma tym samym szeroki, niemożliwy do zweryfikowania przez konsumentów zakres. W oparciu o taką klauzulę modyfikacyjną przedsiębiorca może w zasadzie w nieograniczony sposób dokonywać zmian warunków umowy, w tym również istotnych elementów stosunku umownego, co wzbudza wątpliwości, biorąc pod uwagę sposób ukształtowania umowy o usługę „Allegro Smart!”.
- (130) Postanowienie zawarte w ww. wzorcu umownym z jednej strony pozwala bowiem na zmianę warunków umowy, które mają charakter istotny, w trakcie trwania opłaconych okresów rozliczeniowych (z wyłączeniem zmiany ceny za usługę), np. kwoty zamówienia uprawniającej do darmowej dostawy, oferowanych metod dostawy a z drugiej strony przesłanki wprowadzenia tych zmian, tj. „uwarunkowania ekonomicznych i rynkowe” (w zakresie w jakim dotyczyłoby również elementów nieistotnych) są na tyle ogólne (blankietowe), że Spółka zachowuje w praktyce nieograniczoną możliwość wprowadzenia zmian w obowiązującym wzorcu umownym.
- (131) Zdaniem Prezesa Urzędu okoliczności uprawniające do zmiany postanowień w umowach z jednomiesięcznym, a zwłaszcza z wielomiesięcznym okresem rozliczeniowym (np. rocznym) opłaconym przez konsumenta z góry powinny być określone w sposób wyczerpujący i precyzyjny, w sposób uniemożliwiający dokonanie zmian istotnych warunków umowy (głównych świadczeń stron) w trakcie trwania opłaconego okresu rozliczeniowego. Przedmiotowe postanowienie zawiera wprawdzie zastrzeżenie ograniczające zakres zmian, wyłączając dopuszczalność zmiany ceny usługi w obowiązującym okresie rozliczeniowym. Brak jest jednak gwarancji niezmienności innych istotnych elementów umowy, np. wartości zamówienia, które umożliwia skorzystanie z darmowej dostawy oraz oferowanych metod dostawy (np. automatów paczkowych).
- (132) Spółka w toku prowadzonego postępowania wskazała, iż zakwestionowana przesłanka „*zmian uwarunkowań ekonomicznych i rynkowych*” odnosi się w jej ocenie do okoliczności niezależnych od Allegro, takich jak np. zmiana cen zakupu usług kurierskich/pocztowych czy popularyzacji istotnych nowych komponentów usługi „Allegro Smart!”, które mogą powodować znaczne koszty po stronie Spółki (np. wzrost popularności opcji dostawy przez kuriera i poniesienie przez Allegro kosztów dodatkowych paczek). W ocenie Prezesa Urzędu ww. stanowisko nie zasługuje na uwzględnienie. Podkreślić należy przede wszystkim, iż taka wykładnia nie wynika z brzmienia klauzuli (brak w niej przesłanki niezależności zmian od działań Spółki).

- (133) Niezależnie od tego to Spółkę, jako przedsiębiorcę (profesjonalistę), obciąża możliwość wystąpienia pewnych okoliczności i zmian, które wpisane są w ryzyko prowadzonej przez nią działalności gospodarczej. Przedsiębiorca, jako podmiot działający na rynku powinien prowadzić swoją działalność, w tym kształtować warunki świadczonych przez siebie usług, z uwzględnieniem możliwości zmiany (również dla niego niekorzystnej) określonych warunków rynkowych lub zasad współpracy z kontrahentami. To Spółka decyduje, na jakie okresy umożliwia konsumentom opłacenie usługi. W przypadku braku możliwości zagwarantowania niezmienności warunków w dłuższych okresach rozliczeniowych ma możliwość oferowania subskrypcji na okresy krótsze.
- (134) Warto również zwrócić uwagę, iż powołane przez Spółkę okoliczności określone jako „niezależne” (np. wzrost popularności poszczególnych opcji dostawy) mogą podlegać odmiennej ocenie w zależności od przyjętych w tym zakresie kryteriów i punktu odniesienia. Przykładowo wzrost popularności danego rodzaju dostawy może być spodziewanym skutkiem wprowadzenia promocji na ten rodzaj dostawy.

Rażące naruszenie interesów konsumentów

- (135) Rażące naruszenie interesów konsumentów w niniejszej sprawie w przypadku obu kwestionowanych klauzul polega na pełnym uzależnieniu sytuacji prawnej i ekonomicznej konsumentów (zarówno korzystających z serwisu jako sprzedający, jak również kupujący) od woli silniejszej strony umowy. Allegro posiada bowiem realną możliwość zmian warunków wykonywanego kontraktu, bez doprecyzowania w sposób dostateczny przestanków ich wprowadzenia. W takiej sytuacji Allegro zachowuje praktycznie nieograniczoną możliwość zmian sposobu wykonania umowy (w tym istotnych jej elementów), zawartej na podstawie ww. wzorca, które mogą mieć negatywny wpływ na interesy ekonomiczne (np. w postaci obciążenia konsumenta dodatkowymi opłatami) oraz pozaekonomiczne (np. zmiany warunków umowy wpływające na jakość świadczonych usług za pośrednictwem platformy, wprowadzanie do świadczonych konsumentom usług zmian niespełniających ich oczekiwań).
- (136) Sposób ukształtowania zawartych we wzorcach klauzul umożliwia bowiem obciążanie konsumentów nowymi opłatami i prowizjami, a także podwyższanie wysokości istniejących już obciążeń. Dowolność w zakresie możliwych zmian ww. wzorców umów powoduje również trudności w zakresie pozaekonomicznym, gdyż konsument który chciałby weryfikować postępowanie przedsiębiorcy (np. sprawdzić, czy istotnie dana przesłanka wystąpiła lub czy zakres zmiany pozostaje z nią w korelacji) jest pozbawiony takiej możliwości. Powyższe powoduje dla niego również negatywne skutki w postaci braku pewności co do trwałości kształtu i treści stosunku prawnego (w tym również istotnych elementów zawartej umowy).
- (137) Dlatego też swoboda dokonywania jednostronnych zmian przez przedsiębiorcę powinna być określona w warunkach umowy. Zdaniem Prezesa Urzędu, przesłanki zawarte w analizowanych klauzulach modyfikacyjnych mają charakter ogólny i blankietowy oraz nie pozwalają zweryfikować, czy wprowadzone zmiany będą odzwierciedlały to, co wynika z okoliczności, które umożliwiły Spółce modyfikacje warunków umowy. Jednocześnie, kiedy dojdzie już do zmiany stosunku prawnego, konsumenci pozbawieni zostają możliwości samodzielnej oceny wprowadzonych zmian, wedle jasnych i precyzyjnych kryteriów. Powyższe uniemożliwiać może również podjęcie świadomej decyzji przez konsumenta w kwestii związania stosunkiem umownym z przedsiębiorcą po wprowadzonych

w sposób arbitralny zmianach (w tym ewentualnym brakiem zgody na kontynuowanie umowy na zmienionych warunkach).

- (138) W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane klauzule nie uwzględniają i nie zabezpieczają interesu konsumenta jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Zakwestionowane postanowienia umożliwiają wprowadzanie przez Spółkę jednostronnych, arbitralnych i niekontrolowanych przez konsumenta modyfikacji treści stosowanych wzorców umownych, którymi jest on związany. Tym samym Spółka wykorzystuje uprzywilejowaną pozycję względem klientów wynikającą m.in. ze sposobu zawierania umowy (adhezję) oraz charakteru świadczonej usługi.
- (139) W odniesieniu do wskazywanego przez Spółkę w toku prowadzonego postępowania wymiaru praktycznego stosowania zakwestionowanych klauzul, tj. zmian wprowadzonych na ich podstawie i ich w większości neutralnego lub jednoznacznie pozytywnego charakteru dla konsumentów, co w ocenie Spółki przesądza o braku rażącego naruszenia interesów konsumentów, podkreślić należy **abstrakcyjny charakter kontroli treści i postanowień** wzorca dokonywanej przez Prezesa Urzędu. Wskazać należy, że kontrola abstrakcyjna oznacza kontrolę dokonywaną w oderwaniu od konkretnych stosunków umownych i okoliczności ich powstania⁴². Stwierdzenie nieuczciwego charakteru postanowienia wzorca umowy nie może więc zależeć od okoliczności obowiązywania lub nieobowiązywania czy też **faktycznego stosowania lub niestosowania danego postanowienia**. Ponadto należy wskazać, iż abuzowność postanowienia oceniana jest na moment zawarcia umowy, a nie na moment jej wykonywania. W uchwale Sądu Najwyższego wskazano, że ocenę nieuczciwego charakteru warunków umowy należy przeprowadzać w odniesieniu do chwili zawarcia danej umowy z uwzględnieniem wszystkich okoliczności, o których przedsiębiorca mógł wiedzieć przy zawieraniu umowy i które mogły wpływać na jej późniejsze wykonanie, gdyż warunek umowy może wprowadzać między stronami nierównowagę pojawiającą się dopiero w czasie wykonywania umowy⁴³. Decydujące znaczenie ma nie to, **w jaki sposób przedsiębiorca stosuje postanowienie i dla kogo jest to korzystne, lecz to, w jaki sposób postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta**.
- (140) Abstrahując od powyższego (abstrakcyjnego charakteru kontroli wzorca) podkreślić należy, iż przedmiotowe postanowienia w zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu brzmieniu, przyznają Spółce pełną dowolność w zakresie wprowadzania zmian do treści Regulaminu. Powyższe powodować może zaproponowanie konsumentom np. nowej lub zmienionej usługi (w tym po wyższej cenie), która nie spełnia ich oczekiwań (np. ze względu na wygodę w stosowaniu, bezpieczeństwo lub koszty), w miejsce dotychczas stosowanych rozwiązań. Wprowadzenie takich zmian implikować może negatywne konsekwencje dla użytkowników serwisu.
- (141) Warto również podkreślić, iż brak akceptacji przez konsumenta jednostronnych zmian warunków umowy o konto wprowadzonych na podstawie zakwestionowanych w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji przestank (a w konsekwencji wypowiedzenie umowy ze Spółką) może implikować dla konsumenta negatywne konsekwencje wiążące się z koniecznością podjęcia dodatkowych czynności w celu dokonania zakupu na innych platformach.

⁴² Uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 listopada 2015 r., sygn. III CZP 17/15, Legalis nr 1352251.

⁴³ Uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2018 r., sygn. III CZP 29/17.

Na skutek wypowiedzenia umowy ze Spółka konsument musi podjąć dodatkowe czynności w celu znalezienia nowej platformy lub sklepu internetowego i interesujących go produktów. Powyższe może być utrudnione, gdyż Spółka świadczy jedną z największych platform sprzedażowych w kraju (duża liczba sprzedających i kategorii produktowych). W konsekwencji odnalezienie przez konsumenta asortymentu oferowanego przez sprzedających z wykorzystaniem innego serwisu może być utrudnione. W rezultacie konsument może być zmuszony do dokonania zakupów w kilku różnych sklepach, kilkakrotnie płacąc za dostawę. Duże znaczenie odgrywa również przyzwyczajenie konsumentów do określonej platformy związane m.in. z dostępem do historii zakupów i jej wiarygodność wśród użytkowników Internetu.

- (142) Zaznaczyć w tym miejscu należy również, że w analizowanym przypadku - prawo do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian nie jest wystarczającym instrumentem służącym zagwarantowaniu odpowiedniego poziomu ochrony konsumentów przed jednostronnymi i arbitralnymi zmianami dokonywanymi przez Spółkę w trakcie wykonywania kontraktu⁴⁴. Pogorszeniu ulega sytuacja konsumentów względem sprzedawców na Allegro w odniesieniu do niedawnych zakupów. Konsument, nie będąc już użytkownikiem serwisu, nie ma możliwości zamieszczać np. ocen sprzedaży, które są narzędziem motywującym sprzedawców do zgodnego z prawem zachowania. Nie bez znaczenia jest również przywiązanie konsumentów do określonego portalu, liczba i jakość oferowanych produktów, utrata historii zamówień czy stopień weryfikacji sprzedawców za pośrednictwem określonej platformy. Podkreślić należy, iż w sytuacji, w której Spółka przestrzegałaby warunków zawartej umowy i nie dokonywała zmian w oparciu o blankietową i naruszającą dobre obyczaje klauzulę modyfikacyjną to wykonanie przez konsumentów ww. czynności nie byłoby konieczne.
- (143) Szczególną uwagę zwrócić należy również na sytuację konsumentów korzystających z odpłatnych usług dodatkowych oferowanych przez Spółkę w przypadku rozwiązania umowy z Allegro na skutek braku akceptacji wprowadzonych zmian. Tacy użytkownicy tracą możliwość korzystania z usług dostępnych w Allegro w ramach konta np. „Allegro Protect” (wcześniej: „Program Ochrony Kupujących”). Konsument w przypadku wypowiedzenia umowy o konto w serwisie tracą również możliwość korzystania z opłaconej usługi „Allegro Smart!”, co naraża ich na straty finansowe w przypadku skorzystania z oferty na 12 miesięcy (płatnej z góry w wysokości 49,00 zł). Zakwestionowana w toku postępowania klauzula w regulaminie Allegro wskazana w pkt I rozstrzygnięcia nie zawiera bowiem rozwiązań zapewniających konsumentom zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe w sytuacji braku zgody na wprowadzane przez Spółkę zmiany warunków umowy oraz informacji o możliwości dochodzenia takich roszczeń od Spółki na zasadach ogólnych wynikających z kodeksu cywilnego. Zgodnie z ustaleniami w toku przedmiotowego

⁴⁴ W przypadku braku akceptacji tych zmian, Użytkownik w celu rozwiązania umowy z Allegro.pl powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni od ogłoszenia zmian, powiadomić o tym Spółkę, korzystając z formularza, o którym mowa w art. 15.2. Rozwiązanie przez Użytkownika w powyższym trybie umowy ze Spółką dotyczącej wskazanego przez niego Konta, odnosi skutek po upływie 15 dni od powiadomienia Użytkownika o zmianach Regulaminu (art. 14.2 regulaminu Allegro). *Nabywca zostanie dodatkowo powiadomiony o zmianach Regulaminu za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nabywca może odmówić ich akceptacji poprzez złożenie rezygnacji, w sposób i w terminie określonym w art. IX ust. 1 powyżej. Niezłożenie rezygnacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym jest uznawane za ich akceptację przez Nabywcę. Odmowa akceptacji zmian jest równoznaczna z rozwiązaniem umowy na świadczenie Usługi pomiędzy Nabywcą a Allegro - postanowienia art. IX ust. 5 powyżej stosuje się odpowiednio. W okresie wypowiedzenia, Nabywcę obowiązuje brzmienie Regulaminu sprzed dokonanej zmiany (art. X ust. 3 regulaminu Allegro w wersji sprzed 21.11.2022 r.).*

postępowania okoliczność wypowiedzenia przez konsumentów umowy o konto na platformie m.in. w sytuacji braku akceptacji jednostronnych zmian warunków umowy na podstawie okoliczności wskazanych w art. 14.1. lit. c, f, i Regulaminu Allegro, w przypadku, gdy to wypowiedzenie nastąpiło w trakcie okresu rozliczeniowego nie została powiązana z koniecznością dokonania zwrotu przez Spółkę opłaty za niewykorzystaną usługę „Allegro Smart!”. Pomimo, iż w toku prowadzonego postępowania praktyka Spółki w zakresie dokonywania zwrotu niewykorzystanej opłaty za usługę „Allegro Smart!” w sytuacji wypowiedzenia umowy konta uległa zmianie (por. nb. 66-67 decyzji) to zmiany zasad ww. rozliczeń wynikają z dobrej woli Spółki i nie są zagwarantowane w warunkach umowy konta.

- (144) Podkreślić należy ponadto, iż prawo do wypowiedzenia umowy nie jest szczególnym uprawnieniem przysługującym konsumentom - zagwarantowane jest ono bowiem albo jako ogólne uprawnienie wynikające z postanowień umowy, albo wynikające z przepisów prawa. W analizowanych przypadkach wypowiedzenie przez konsumenta umowy z powodu braku akceptacji zmian byłoby spowodowane działaniem Allegro, która jednostronnie stara się niejako przymusić konsumenta do „milczącej” akceptacji nowych warunków umowy, które nie były znane konsumentowi w momencie jej zawarcia, a także - na podstawie blankietowych przesłanek zawartych w klauzuli modyfikacyjnej - nie mógł on spodziewać się takich, a nie innych zmian w ramach wykonywanego kontraktu.
- (145) Ponadto w odniesieniu do postanowienia wskazanego w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji należy zauważyć, iż w sytuacji zawierania umów płatnych z góry i rozliczanych w wybranym przez konsumenta okresie rozliczeniowym (miesięcznym lub rocznym), obie jej strony powinny wykonywać ją zgodnie z jej warunkami, w sposób - co do zasady - niezmienny przez okres, w jaki umowa została opłacona. Poprzez zawarcie we wzorcu umownym klauzuli wskazanej w pkt I.2 rozstrzygnięcia Spółka zyskuje możliwość zmiany warunków zawartych umów (dotyczących usługi „Allegro Smart!”) na podstawie arbitralnej decyzji, a wprowadzone zmiany dotyczyć mogą również głównych świadczeń stron, np. kwoty zamówienia uprawniającej do darmowej dostawy, metod dostawy.
- (146) Jednocześnie postanowienie nie gwarantuje niezmienności warunków umowy do końca cyklu rozliczeniowego. Taka gwarancja przewidziana jest jedynie w odniesieniu do ceny usługi (por. nb. 47 decyzji). W związku z powyższym działanie Spółki skutkujące wprowadzeniem zmian warunków umów o usługę „Allegro Smart!” na podstawie zakwestionowanej klauzuli rodzi możliwość wystąpienia po stronie konsumenta niedogodności w związku z korzystaniem ze świadczonych przez nią usług.

Warto podkreślić, iż na podstawie zakwestionowanej klauzuli Spółka jest uprawniona np. do podwyższenia kwoty minimalnej wartości transakcji uprawniającej do skorzystania z darmowej dostawy, rezygnacji z określonych metod dostawy produktów czy wyłączenia lub wprowadzenia określonych ograniczeń ilościowych lub produktowych objętych darmową dostawą w ramach usługi (np. określonych kategorii produktowych, ofert sprzedawców). Arbitralna zmiana przez Spółkę warunków świadczenia takiej umowy może powodować zaproponowanie konsumentom warunków usługi, które nie spełniają ich oczekiwań. Tym samym wprowadzone przez Spółkę zmiany mogą skutkować „nieopłacalnością” i „nieprzydatnością” wykupionej usługi dla konsumenta (np. rezygnacja z metody dostawy do paczkomatów).

Wypowiedzenie umowy o usługę „Allegro Smart!” przez konsumenta (nawet w sytuacji proporcjonalnego zwrotu opłaty) skutkować może późniejszym ryzykiem poniesienia negatywnych konsekwencji finansowych np. w związku z trudnościami z odzyskaniem środków w związku z wygaśnięciem ważności karty płatniczej lub błędnym niedokonaniem zwrotu opłaty przez Spółkę na rzecz konsumenta pomimo prawidłowego wypowiedzenia umowy. W tej sytuacji rażąco naruszenie interesów konsumenta przejawiać się będzie w daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków stron umowy na niekorzyść konsumenta, która skutkuje obciążeniem konsumenta ryzykiem związanym prowadzeniem działalności gospodarczej. Konsument obciążony może zostać niejako obowiązkiem partycypacji w kosztach świadczenia usługi przez Spółkę np. w sytuacji podwyższenia kwoty minimalnej wartości transakcji uprawniającej do skorzystania z darmowej dostawy. Przedsiębiorca, kształtując warunki usługi (istotne jej elementy) na określony i z góry opłacony przez konsumenta okres rozliczeniowy i kalkulując w toku prowadzonej działalności np. jej cenę, powinien uwzględniać ryzyko związane z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą.

(147) W świetle powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu, postanowienia określone w punkcie I rozstrzygnięcia decyzji naruszają zakaz stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, ponieważ kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Tym samym ww. postanowienia są niedozwolone, zgodnie z art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego.

Obowiązek w zakresie środków usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt II i III rozstrzygnięcia decyzji)

(148) Zgodnie z art. 23b ust. 1 uokik Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Ustęp 2 wspomnianego artykułu stanowi, że w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do: 1) poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o którym mowa w ust. 1, o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca - w sposób określony w decyzji; 2) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

(149) Katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia określony w przepisie art. 23a ust. 2 jest przykładowy. W związku z tym Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę także inne niż wymienione w ustawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia, które są adekwatne do rodzaju stwierdzonego naruszenia oraz skutków, które to naruszenie wywołało. Ocena adekwatności działań zmierzających do usunięcia skutków niedozwolonego zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu postępowania przedsiębiorcy, któremu zarzucana jest praktyka o trwających skutkach.

(150) Istotą opisywanego w niniejszej decyzji naruszenia jest stosowanie przez Spółkę postanowień wzorców umów, które w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszają interesy konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie środków usunięcia trwających naruszeń zakazu, o których mowa

w art. 23a uokik w postaci zobowiązania Allegro do publikacji komunikatu na głównej stronie internetowej (w tym oświadczenia na dedykowanej podstronie) oraz serwisie społecznościowym Facebook.

- (151) W dacie wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Spółka w przypadku konsumentów związanych umową o usługę „Allegro Smart!” zawartą przed 21 listopada 2022 r. w dalszym ciągu przyznaje sobie prawo do dokonania jednostronnych zmian warunków umów z konsumentami w oparciu o postanowienie zakwestionowane w decyzji (pkt. I.2 decyzji).
- (152) W ramach usunięcia trwających skutków stosowania niedozwolonych postanowień umownych Prezes Urzędu może zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca o uznaniu przez Prezesa Urzędu za niedozwolone postanowień tego wzorca - w sposób określony w decyzji. Prezes Urzędu decyduje więc o sposobie poinformowania konsumentów. Może być to np. droga listowna, informacja na stronie internetowej lub wiadomość e-mail (m.in. w zależności od specyfiki i branży zawieranych z konsumentami umów i używanych przez przedsiębiorcę do komunikacji z konsumentami środków).
- (153) Komunikat zamieszczony na głównej stronie internetowej oraz oświadczenie na dedykowanej podstronie (pkt II rozstrzygnięcia decyzji) mają za zadanie poinformować konsumentów o wydaniu i treści decyzji oraz wskazanie, jakie klauzule w stosowanych przez Spółkę wzorcach umów (regulaminie Allegro oraz usługi „Allegro Smart!”) zostały zakwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz jakie wywołuje to skutki dla konsumentów (bezskuteczność). Ww. cel spełniony zostanie również poprzez obowiązek wskazany w pkt III rozstrzygnięcia decyzji dotyczący złożenia jednokrotnego oświadczenia na publicznie dostępnym profilu Spółki w serwisie Facebook. Ww. portal, który cieszy się dużą popularnością wśród użytkowników Internetu (konsumentów), jest wykorzystywany przez Spółkę do promocji serwisu oraz oferowanych przez nią usług na publicznie dostępny profilu Allegro. Zamieszczenie przedmiotowego oświadczenia umożliwi zapoznanie się z jego treścią użytkownikom serwisu.
- (154) W ocenie Prezesa Urzędu, nałożenie na Spółkę ww. obowiązków publikacyjnych (w tym również z wykorzystaniem profilu Spółki w serwisie Facebook) zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentom będącym użytkownikami serwisu Allegro jak również innym profesjonalnym uczestnikom rynku e-commerce) informacji o stosowanych przez Allegro klauzulach abuzywnych. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - możliwe jest kształtowanie stosowanych w relacjach z konsumentami klauzul modyfikacyjnych, które po spełnieniu określonych wymogów uprawniają do dokonywania jednostronnych zmian umów przez przedsiębiorców. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Spółkę oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju postanowień umownych we wzorcach umownych. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych zapisów muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.
- (155) Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Spółki i wagi naruszeń.
- (156) Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w punktach II-III rozstrzygnięcia decyzji.

Rozstrzygnięcie dotyczące kary pieniężnej (pkt IV.1 i IV.2 rozstrzygnięcia decyzji)

- (157) Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary na przedsiębiorcę, który dopuścił się, choćby nieumyślnie, naruszenia zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy. Stosownie do art. 106 ust. 3 pkt 1 uokik obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 uokik, oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.
- (158) Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić, decydując o wymiarze kary pieniężnej za naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).
- (159) Ustalając ostateczną wysokość kary pieniężnej nakładanej na przedsiębiorcę, Prezes Urzędu, stosownie do art. 111 ust. 2 uokik, dokonuje również oceny, czy w postępowaniu zaistniały okoliczności obciążające i łagodzące.
- (160) Okolicznościami łagodzącymi, wskazanymi w art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z ust. 1 lit. a-d uokik, są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.
- (161) Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego.
- (162) Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o którym mowa w art. 23a uokik, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie zasadne jest nałożenie kary pieniężnej, decyduje Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego.

- (163) W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów uokik uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na Allegro za stosowanie niedozwolonych klauzul umownych, o których mowa w pkt I. rozstrzygnięcia decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter naruszenia, które przypisano przedsiębiorcy, tj. stosowanie niedozwolonych postanowień umownych, które upoważniają przedsiębiorcę do dokonywania praktycznie nieograniczonej możliwości jednostronnej zmiany warunków umowy (w tym istotnych jej elementów), które mogą mieć negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaeconomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania tego środka represji.
- (164) Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu dwóch odrębnych kar pieniężnych z tytułu stosowania postanowień wskazanych w pkt I rozstrzygnięcia decyzji, pomimo tożsamości przedmiotowej zakwestionowanych klauzul (postanowienia uprawniające do jednostronnej zmiany warunków umów zawartych z przedsiębiorcą) oraz okoliczności, iż zarówno w pierwszym, jak i w drugim przypadku są to wzorce umowne, które umożliwiają generowanie zadłużania po stronie konsumentów. Za zasadnością nałożenia w analizowanej sprawie dwóch odrębnych kar pieniężnych przesądza przede wszystkim odmienny charakter umów zawieranych w oparciu o te wzorce, w których stosowane są te postanowienia oraz okoliczność, iż poszczególne przesłanki uprawniające do dokonywania zmian warunków umów określone zostały w obu wzorcach nieidentycznie. Klauzula modyfikacyjna wskazana w pkt I.1 rozstrzygnięcia zawarta jest we wzorcu umowy stosowanym przy zawieraniu umów na czas nieoznaczony (uwzględniając jednak, iż w ramach posiadanego przez użytkownika konta w serwisie możliwe jest korzystanie z różnych odpłatnych usług dodatkowych i funkcjonalności)⁴⁵. Ww. umowa o prowadzenie konta jest nieodpłatna.
- (165) W przypadku drugiej z zakwestionowanych klauzul ukształtowanie warunków umowy o płatną usługę „Allegro Smart!” (rozliczenie płatności za ww. usługę, które następuje w dwóch wybranych i opłaconych przez kupującego z góry okresach rozliczeniowych, por. nb. 36, 39 decyzji) pozwala na przyjęcie, iż zawarta przez konsumentów umowa na usługę „Allegro Smart!” wywołuje skutki zbliżone do umowy na czas oznaczony. Na marginesie można zauważyć, że z analizy stanu faktycznego sprawy wynika, iż większość konsumentów związana jest umową o usługę „Allegro Smart!” z rocznym okresem rozliczeniowym (por. nb. 62, 64-65 decyzji).
- (166) Podstawą obliczenia wysokości kary jest obrót osiągnięty przez Spółkę w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Podstawę obliczenia wysokości kary stanowi potwierdzony rachunkiem zysków i strat obrót Spółki osiągnięty w 2021 r., który wyniósł [*****]. Maksymalna wysokość kary, jaka może zostać nałożona na Spółkę z tytułu stosowana każdej z zakwestionowanych klauzul, wynosi zatem [*****].
- (167) Oszacowanie wysokości kar przebiegało wieloetapowo. Ustalając wymiar kar pieniężnych, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych naruszeń i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kar, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kar - obliczył wysokość ostatecznie nałożonych kar.

⁴⁵ Zgodnie z art. 15.1. regulaminu świadczenie usług w ramach Allegro ma charakter bezterminowy, z zastrzeżeniem postanowień zawartych poniżej w treści nin. artykułu [dot. rozwiązania umowy].

- (168) Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego w przypadku obu z zakwestionowanych w decyzji postanowień wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Allegro zakazu określonego w art. 23a uokik. W ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie Przedsiębiorcy było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Niemniej jednak podkreślenia wymaga, że na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Spółka jako podmiot profesjonalny od lat działający na rynku dysponuje możliwością zapewniania sobie odpowiednich zasobów finansowych, kadrowych i ekonomicznych, które umożliwią konstruowanie treści wzorców umów z należytym poszanowaniem interesów konsumentów. Przedsiębiorca, ustalając treść wzorców umów wykorzystywanych w relacjach z konsumentami, powinien dokonać analizy i weryfikacji zawartych w nich postanowień pod kątem możliwości kształtowania praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający ich interesy. Powyższa analiza i weryfikacja powinna również uwzględnić znajomość publicznie dostępnych rejestrów takich jak np. rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone. Wobec powyższego w analizowanej sprawie spełniona została przesłanka warunkująca możliwość nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie bowiem z uokik nawet nieumyślne naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik jest wystarczającą podstawą dla zastosowania sankcji, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik.
- (169) W przypadku obu z zakwestionowanych postanowień Prezes Urzędu wziął ponadto pod uwagę fakt uprzedniego naruszenia ustawy stwierdzonego w decyzji DDK-61-6/14/MN. W decyzji tej stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę (dawniej: Grupa Allegro Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu) praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na braku zamieszczania w Regulaminie Allegro informacji o zasadach udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl (naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną). Decyzja jest prawomocna.
- (170) Należy zarazem wskazać, że dokonanie uprzednio podobnego naruszenia zostało wymienione w art. 111 ust. 4 pkt 1 lit. c) w zw. z pkt 2 lit. c) i ust. 2 uokik jako okoliczność obciążająca, którą należy uwzględnić, ustalając wysokość kary pieniężnej. Wymieniona powyżej decyzja Prezesa Urzędu nie dotyczyła jednak naruszeń przepisów ustawy podobnych do tych, których dotyczy niniejsza decyzja (tj. stosowania postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone), a w związku z tym nie zostanie uwzględniona jako okoliczność obciążająca, ale zostanie wzięta pod uwagę przy obliczaniu kwoty bazowej, zgodnie z art. 111 ust. 1 in principio.

Ad IV.1 rozstrzygnięcia decyzji

- (171) W pkt I.1. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Prezes Urzędu uznał stosowane przez Allegro postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, co stanowi o naruszeniu zakazu określonego w art. 23a uokik i daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej przewidzianej w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik. Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w poprzedniej części decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki polegało na stosowaniu niedozwolonego postanowienia umownego, które

upoważniało do jednostronnej zmiany warunków umowy w regulaminie Allegro. W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Allegro jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonego postanowienia umownego oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów.

- (172) Prezes Urzędu przy ustaleniu wysokości kwoty bazowej uwzględnił jednak okoliczność, iż umowa o posiadanie konta w serwisie Allegro nie jest płatna (z tytułu samej rejestracji w serwisie oraz korzystania z niego w charakterze kupującego użytkownicy nie ponoszą dodatkowych opłat). Decyzja co do rejestracji w serwisie (posiadanie konta na platformie) pozostawiona jest konsumentowi, a sama umowa co do zasady nie należy do umów, które zaspokajają podstawowe potrzeby gospodarcze konsumentów (tak jak np. umowy o świadczenie usług finansowych, telekomunikacyjnych itp.). Warto jednak zwrócić uwagę na wzrost popularności branży e-commerce (coraz więcej konsumentów decyduje się na korzystanie z internetowych platform sprzedażowych) oraz okoliczność, iż klauzula w zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu kształcie upoważnia Spółkę do podejmowania arbitralnych decyzji w kwestii zmiany warunków umowy w oparciu o wskazane w niej przesłanki. Allegro na jej podstawie uprawniona jest m.in. do wprowadzenia zmian w zakresie odpłatności z tytułu posiadania konta w serwisie.
- (173) Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że postanowienie umowne stosowane przez Spółkę godzi w interesy ekonomiczne konsumentów. Sposób ukształtowania zawartej we wzorcu klauzuli umożliwia bowiem obciążanie konsumentów dodatkowymi, nowymi opłatami i prowizjami, a także podwyższanie wysokości istniejących już obciążeń przy braku zabezpieczenia interesów ekonomicznych konsumentów związanych z korzystaniem z odpłatnych usług dodatkowych (por. nb. 135-147 decyzji). Dowolność w zakresie możliwych zmian ww. wzorców umów powoduje również naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów (por. nb. 136 decyzji). Wagę naruszenia należy zatem określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Na marginesie (niezależnie od możliwości stwierdzenia przez Prezesa Urzędu nieuczciwego charakteru postanowienia wzorca umowy, które nie jest zależne od faktycznego stosowania lub niestosowania danego postanowienia) zauważyć należy również, iż analiza stanu faktycznego sprawy wykazała, iż Spółka dokonywała zmian warunków umów na podstawie zakwestionowanych w toku prowadzonego postępowania klauzul (por. nb. 57-59 decyzji). Skutki zastosowania kwestionowanej klauzuli miały więc bezpośredni wpływ na sytuację konsumentów związanych umowami ze Spółką (tj. użytkowników serwisu Allegro) i ich interesy.
- (174) Allegro jako profesjonalista w stosunkach z konsumentami powinien działać w sposób niewykorzystujący swojej silniejszej pozycji, lojalnie oraz dbać o równomierne rozłożenie uprawnień i obowiązków stosunku umownego. Podkreślić należy również, iż w sytuacji rozwiązania umowy z Allegro na skutek braku akceptacji wprowadzonych jednostronnie zmian zgodnie z postanowieniami wzorca umownego, konsumenci tracą również możliwość korzystania w ramach konta z odpłatnych usług dodatkowych oferowanych przez Spółkę np. usługi Allegro Smart! w przypadku gdy ww. wypowiedzenie nastąpiło w trakcie trwania okresu rozliczeniowego usługi. W takim przypadku konsumenci narażeni są na straty finansowe w przypadku skorzystania z oferty na 12 miesięcy (płatnej z góry).

- (175) Zakwestionowana w toku postępowania klauzula w regulaminie Allegro wskazana w pkt I.1 rozstrzygnięcia nie zawiera bowiem rozwiązań zapewniających konsumentom zwrot uiszczonych opłat za usługi dodatkowe w sytuacji braku zgody na wprowadzane przez Spółkę zmiany warunków umowy oraz informacji o możliwości dochodzenia takich roszczeń od Spółki na zasadach ogólnych wynikających z kodeksu cywilnego (brak w tym zakresie postanowień w treści stosowanych przez Spółkę wzorców umów). Okoliczność wypowiedzenia przez konsumentów umowy o konto na platformie m.in. w sytuacji braku akceptacji jednostronnych zmian warunków umowy na podstawie okoliczności wskazanych w art. 14.1. lit. c, f, i Regulaminu Allegro, w przypadku gdy to wypowiedzenie nastąpiło w trakcie okresu rozliczeniowego usługi nie została powiązana w Regulaminie Allegro z koniecznością dokonania zwrotu przez Spółkę opłaty za niewykorzystaną usługę „Allegro Smart!”.
- (176) W toku prowadzonego postępowania praktyka Spółki w zakresie dokonywania zwrotu niewykorzystanej opłaty za usługę „Allegro Smart!” w sytuacji wypowiedzenia umowy konta w serwisie uległa zmianie (por. nb. 66-67 decyzji). Zmiany zasad rozliczeń wynikają jednak z dobrej woli Spółki i nie są zagwarantowane w warunkach umowy konta. Prezes Urzędu potraktował jednak tę okoliczność jako łagodzącą (por. nb. 186 decyzji).
- (177) Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonego postanowienia umownego. W przypadku postanowienia wskazanego w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji datę początkową i umożliwienie konsumentom zawierania na jego podstawie umów stanowi dzień 2 kwietnia 2020 r. (rozpoczęcie stosowania regulaminu zawierającego zakwestionowaną klauzulę). Zgodnie z przekazanymi przez Allegro informacjami z dniem 22 grudnia 2022 r. Spółka zaniechała względem konsumentów stosowania we wzorcu regulaminu Allegro zakwestionowanych w toku prowadzonego postępowania postanowień. W związku z powyższym nie jest możliwe dalsze zawieranie umów z konsumentami umożliwiające Spółce dokonywanie zmian umów w oparciu o zakwestionowane w regulaminie Allegro przesłanki (por. nb. 46 decyzji). W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie klauzuli zakwestionowanej w pkt I.1 należy określić jako długotrwałe.
- (178) Miarkując niniejszą karę, Prezes Urzędu uwzględnił także, iż Spółka zawarła znaczą liczbę umów, w których znajdują lub znajdowały się zakwestionowane klauzule modyfikacyjne (por. nb. 61 decyzji), a zatem skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik są znaczne. Allegro na ich podstawie do dnia 22 grudnia 2022 r. była uprawniona jednostronnie zmieniać warunki umowy i kształtować treść zawartych z konsumentami umów. Ww. grupa konsumentów była narażona na możliwość skorzystania przez Spółkę z uprawnień przewidzianych w klauzuli modyfikacyjnej.
- (179) Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary za stosowanie klauzuli wskazanej w pkt. I.1 rozstrzygnięcia decyzji na [*****] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r. Zatem kwota bazowa ww. kary wynosi [*****] zł.
- (180) Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za stwierdzone w pkt I.1. rozstrzygnięcia decyzji stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących i obciążających mogących mieć wpływ na wymiar kary.
- (181) Prezes Urzędu, kalkulując niniejszą karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez

Allegro umów z konsumentami na terenie całego kraju. Przedsiębiorca prowadzi internetową platformę handlową, dostępną pod adresem www.allegro.pl, która umożliwia zawieranie umów sprzedaży bez obecności stron transakcji na terenie całego kraju. Ww. platforma jest jedną z najpopularniejszych na polskim rynku platform e-commerce⁴⁶. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o [*****] %.

(182) Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał to, że Spółka współpracowała z Prezesem Urzędu w toku postępowania, a w tym proponowała rozwiązania [*****].

Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o [*****] %.

(183) Prezes Urzędu jako okoliczności łagodzące uwzględnił również fakt, iż Spółka podjęła z własnej inicjatywy działania w celu usunięcia skutków zakwestionowanego przez Prezesa Urzędu naruszenia (art. 111 ust. 3 pkt 1 lit. c) w następującym zakresie.

(184) Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał to, że Spółka w toku prowadzonego postępowania zmieniła swoją praktykę w zakresie informowania o zmianach regulaminu. Allegro w komunikatach o zmianie ww. wzorca kierowanych do konsumentów wskazuje na podstawę regulaminową dokonywanych zmian (por. nb. 60 decyzji). Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o [****] %.

(185) Prezes Urzędu uwzględnił również, iż z dniem 22 grudnia 2022 r. Spółka zaniechała stosowania we wzorcu regulaminu Allegro zakwestionowanych w toku prowadzonego postępowania postanowień. Prezes Urzędu uznał, że te okoliczności łagodzące uzasadniają obniżenie kwoty bazowej o [*****] %.

(186) Prezes Urzędu jako okoliczność łagodzącą uwzględnił również fakt, iż w toku prowadzonego postępowania Spółka zmieniła swoją praktykę w zakresie dokonywania zwrotów niewykorzystanej opłaty za usługę „Allegro Smart!” w sytuacji wypowiedzenia umowy konta w serwisie (por. nb. 66-67 decyzji). Allegro od [*****]. realizuje takie zwroty (proporcjonalne rozliczenie ceny zapłaconej za usługę „Allegro Smart!”) w sytuacji wypowiedzenia umowy konta na platformie ([*****]). Powyższe przyczyniło się w praktyce do ograniczenia negatywnych skutków stosowania przez Spółkę zakwestionowanej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji klauzuli. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o [*****] %.

(187) Prezes Urzędu jako okoliczność łagodzącą uwzględnił również okoliczność, o której poinformowała Spółka w piśmie z dnia 22 grudnia 2022 r., tj. zaproponowanie przez Allegro możliwości uzyskania przez konsumentów, którzy w okresie od 2 kwietnia 2020 r. do dnia

⁴⁶ Por. np. informacje zamieszczone na stronach <https://www.wirtualnemedi.pl/artykul/ruch-w-serwisach-e-commerce-wzroslo-o-jedna-piata-dominuje-allegro-najmocniej-w-gore-euro-com-pl-i-eobuwie>, <https://www.bankier.pl/wiadomosc/Allegro-zdominowalo-rynek-e-commerce-w-Polsce-7929002.html> (dostęp na dzień: 28.12.2022 r.).

31 lipca 2021 r. mieli aktywną usługę Allegro Smart! i których umowa wygasta wskutek wypowiedzenia umowy konta, proporcjonalnego zwrotu części ceny zapłaconej za ww. usługę. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o [*****] %.

- (188) Powyższe okoliczności łagodzące uzasadniają obniżenie kwoty bazowej kary łącznie o [*****] %.
- (189) Mając na uwadze powyższe, zarówno okoliczności łagodzące jak i obciążające należało ustaloną kwotę bazową obniżyć o [*****] %.
- (190) Wobec powyższego, za stosowanie postanowień wskazanych w pkt I.1 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości 1 221 747 zł po zaokrągleniu.
- (191) Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i jednocześnie po zaokrągleniu stanowi [*****] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r. czyli po zaokrągleniu [*****] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.
- (192) Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV.1 rozstrzygnięcia decyzji.

Ad IV.2. rozstrzygnięcia decyzji

- (193) W pkt I.2. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Prezes Urzędu uznał stosowane przez Allegro postanowienie wzorca umowy za niedozwolone, co stanowi o naruszeniu zakazu określonego w art. 23a uokik i daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej przewidzianej w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik. Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w poprzedniej części niniejszej decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki polega na stosowaniu niedozwolonego postanowienia umownego, które upoważniało do jednostronnej zmiany warunków umowy w regulaminie usługi „Allegro Smart!”. W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania Allegro jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonego postanowienia umownego oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów.
- (194) Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że postanowienie umowne stosowane przez Spółkę godzi w interesy ekonomiczne oraz pozaekonomiczne konsumentów. Sposób ukształtowania zawartej we wzorcu klauzuli umożliwia bowiem obciążanie konsumentów dodatkowymi, nowymi opłatami, a także podwyższanie wysokości istniejących już obciążeń. Jest to szczególnie istotne w kontekście umów z wielomiesięcznym okresem rozliczeniowym opłaconym przez konsumenta z góry, których istotne warunki (w trakcie trwania opłaconych okresów rozliczeniowych) powinny charakteryzować się co do zasady niezmiennością przez cały opłacony okres. W przypadku zawarcia przez konsumenta umowy zawierającej klauzulę wskazaną w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji Spółka zyskała możliwość zmiany istotnych warunków umowy, a wprowadzone przez nią zmiany mogą dotyczyć głównych świadczeń stron (np. kwoty zamówienia uprawniającej do darmowej dostawy, metod dostawy). Postanowienie w omawianym kształcie nie gwarantuje niezmienności warunków umowy do końca trwania opłaconego przez konsumenta okresu rozliczeniowego (taka gwarancja w przypadku

jednostronnej zmiany przez Allegro warunków umowy przewidziana jest jedynie w odniesieniu do ceny usługi „Allegro Smart!”).

- (195) Wagę naruszenia należy zatem określić jako znaczną, ze względu na poważne skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Na podstawie ww. klauzuli Spółka upoważniona została do zmiany głównych świadczeń stron (np. usunięcia metody dostawy do paczkomatów), co może zniwelować przydatność usługi dla konsumentów.
- (196) Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonego postanowienia umownego. Wzorce zawierające postanowienie uznane w pkt I.2 niniejszej decyzji za niedozwolone były stosowane od 27 sierpnia 2018 r. do 21 listopada 2022 r.⁴⁷ Stosowanie klauzuli zakwestionowanej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji jest zatem długotrwałe. Warto podkreślić, iż pomimo wprowadzenia przez Allegro zmian w regulaminie usługi „Allegro Smart!” z dniem 21 listopada 2022 r. (zmiana brzmienia klauzuli modyfikacyjnej we wzorcu umownym) w obrocie z konsumentami dalej funkcjonują umowy o usługę „Allegro Smart!” (trwające okresy rozliczeniowe), które zawierają zakwestionowane postanowienie. Na podstawie ww. postanowienia Spółka jest więc uprawniona do jednostronnej zmiany warunków umów. Trwają zatem skutki stosowania klauzuli.
- (197) Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary za stosowanie klauzuli wskazanej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji na [****] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r. Zatem kwota bazowa ww. kary wynosi [*****] zł.
- (198) Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za stwierdzone w pkt I.2. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących i obciążających mogących mieć wpływ na wymiar kary.
- (199) Prezes Urzędu, kalkulując niniejszą karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez Allegro umów z konsumentami na terenie całego kraju. W ramach prowadzonej działalności Spółka umożliwia użytkownikom skorzystanie z usługi „Allegro Smart!”. Pomimo, iż nie wszyscy konsumenci korzystają z ww. usługi, cieszy się ona dużą popularnością wśród konsumentów (por. nb. 62, 64-65). Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o [****] %.
- (200) Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał to, że Spółka współpracowała z Prezesem Urzędu w toku postępowania, a w tym proponowała rozwiązania w celu [*****

*****]). Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność łagodząca uzasadnia obniżenie kwoty bazowej o [****] %.
- (201) Prezes Urzędu jako okoliczność łagodzącą uwzględnił również fakt, iż Spółka w przypadku wypowiedzenia umowy o usługę „Allegro Smart!” (m.in. w sytuacji wypowiedzenia umowy przez konsumenta z uwagi na brak akceptacji jednostronnych zmian warunków umowy o ww. usługę) realizuje zwroty opłaty za ww. usługę proporcjonalne

⁴⁷ Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę w piśmie z dnia 14 listopada 2022 r. w dniu 21 listopada 2022 r. zmianie uległ stosowany wzorec umowy. Spółka wprowadziła do ww. wzorca nową klauzulę modyfikacyjną (art. X ust. 2 regulaminu usługi „Allegro Smart!”).

do niewykorzystanego okresu rozliczeniowego. Regulaminową podstawę do dokonywania zwrotów stanowi art. IX ust. 5 regulaminu usługi „Allegro Smart!” (por. nb. 69 decyzji). Powyższe uzasadnia obniżenie kwoty bazowej kary o [****] %.

- (202) Powyższe okoliczności łagodzące uzasadniają obniżenie kwoty bazowej kary łącznie o [***] %.
- (203) Prezes Urzędu ustalając wysokość kary pieniężnej jako okoliczności łagodzącej nie mógł uwzględnić faktu zaniechania stosowania postanowienia zakwestionowane w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji. Należy tutaj podkreślić, iż zgodnie z uokik okolicznością łagodzącą w niej wskazaną jest w szczególności zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu. Powyższa sytuacja nie miała miejsca w analizowanej sprawie. Postępowanie wobec Allegro wszczęte zostało przez Prezesa Urzędu w dniu 9 września 2020 r., zaś Spółka usunęła z regulaminu usługi „Allegro Smart!” dotychczas stosowaną w obrocie z konsumentami klauzulę w dniu 21 listopada 2022 r. (por. nb. 17 decyzji). Analizowana klauzula wywołuje dotkliwsze skutki dla konsumentów niż w przypadku klauzuli wskazanej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji (stosowanie której Spółka zaniechała z dniem 22 grudnia 2022 r.) ze względu na odpłatny charakter umowy o usługę „Allegro Smart!”. Co więcej, należy zauważyć, iż w obrocie z konsumentami w dalszym ciągu funkcjonują umowy o usługę „Allegro Smart!” (trwające okresy rozliczeniowe) zawierające zakwestionowane postanowienie, na podstawie którego Allegro uprawniona jest do jednostronnej zmiany warunków umowy.
- (204) Mając na uwadze powyższe, zarówno okoliczność obciążającą jak i okoliczności łagodzące należało ustaloną kwotę bazową obniżyć o [****] %.
- (205) Wobec powyższego, za stosowanie postanowień wskazanych w pkt I.2 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości 2 748 930 zł po zaokrągleniu.
- (206) Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie po zaokrągleniu stanowi [*****] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r. czyli po zaokrągleniu [*****] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.
- (207) Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV.2 rozstrzygnięcia decyzji.
- (208) Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, kary pieniężne należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Podsumowanie

- (209) Nakładając niniejszą Decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów uokik Prezes Urzędu kierował się przestankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 uokik. Kary w powyższej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do okresu, stopnia zawinienia oraz okoliczności naruszenia przepisów uokik, zaś ich wysokość może być na tyle dolegliwa dla Allegro, że skutecznie zapobiegnie podobnym naruszeniom w przyszłości (prewencja indywidualna). Kary nakładane przez Prezesa Urzędu na Przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania niedozwolonych postanowień umownych służą podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka. Poza wymiarem

indywidualnym kary należy zwrócić także uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców świadczących na rzecz konsumentów określone usługi, w tym z wykorzystaniem platform internetowych, że za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych mogą ponieść dotkliwą sankcję finansową (prewencja ogólna).

Rozstrzygnięcie dotyczące kosztów postępowania (pkt V rozstrzygnięcia decyzji)

- (210) Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.
- (211) Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz.U. z 2022 r. poz. 2000, dalej jako: „kpa”), do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 uokik, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.
- (212) W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowienia wzorców umów za niedozwolone, Prezes Urzędu w pkt I decyzji uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez Allegro za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc i zakazał ich wykorzystywania.
- (213) Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości 54,10 zł (słownie: pięćdziesiąt cztery złote i dziesięć groszy).
- (214) Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji. W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt IV rozstrzygnięcia decyzji.

Pouczenia

- (215) Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 1805., dalej jako „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- (216) W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479³² § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie -

Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia jej doręczenia.

- (217) 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 2020 r., poz. 755 ze zm., dalej jako: „ustawa o kosztach sądowych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.
- (218) Zgodnie z art. 103 ust. 1-2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.
- (219) Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.
- (220) Jak stanowi art. 117 § 1 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.
- (221) Zgodnie z art. 117 § 3 kpc osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.
- (222) W myśl art. 117 § 3 kpc wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Załączniki:

1. Spis treści
2. Wersja jawna decyzji

z upoważnienia

Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Zastępca Dyrektora Departamentu

Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów

Katarzyna Araczevska

Otrzymują:

- 1) Allegro Sp. z o.o.
ul. Wierzbicice 1B
61-569 Poznań
reprezentowana przez:
[*****]
- 2) a/a

Załącznik 1

Struktura uzasadnienia decyzji

Spis treści

Uwagi wstępne	6
Stanowisko Spółki	8
Zmiany w stosowanych wzorcach umownych zaplanowane przez Spółkę na 21 listopada 2022 r. a uprzednio złożona propozycja zobowiązania	9
Końcowe stanowisko Spółki	12
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.	13
Serwis allegro.pl i dodatkowe usługi (funkcjonalności) świadczone przez Spółkę	13
Regulamin Allegro oraz usługi „Allegro Smart!”	14
Treść regulaminu Allegro w brzmieniu zawierającym zakwestionowane w toku prowadzonego postępowania postanowienie (art. 14. 1 ww. wzorca)	16
Treść regulaminu usługi „Allegro Smart!” w brzmieniu zawierającym zakwestionowane w toku prowadzonego postępowania postanowienie (art. X ust. 2 ww. wzorca)	17
Treść regulaminu usługi „Allegro Smart!” w brzmieniu obowiązującym od 21 listopada 2022 r.	18
Przesłanki wskazane w art. 14.1 lit. c, f, i Regulaminu Allegro w wersji obowiązującej do 21 grudnia 2022 r. oraz art. X ust. 2 Regulaminu usługi "Allegro Smart! w wersji obowiązującej do 21 listopada 2022 r.	19
Zmiany dokonywane przez Spółkę na podstawie zakwestionowanych przesłanek (skutki stosowania zakwestionowanych klauzul)	20
Dane liczbowe	21
Rozliczanie przez Spółkę opłaty za niewykorzystaną usługę „Allegro Smart!” w przypadku wypowiedzenia umowy o konto na platformie Allegro oraz wypowiedzenia umowy o usługę „Allegro Smart!”	22
Obrót osiągnięty przez Spółkę w 2021 r.	24
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje	24
Naruszenie interesu publicznego	24
Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów	24
1. Przesłanka stosowania postanowienia przez przedsiębiorcę wobec konsumentów ..	25
2. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia	26
3. Postanowienia określające główne świadczenia stron	27
4. Kształtowanie praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami	28
5. Rażące naruszenie interesów konsumentów	29
Ocena postanowienia wzorców umów stosowanych przez Spółkę pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumentów	30
1. Sprzeczność z dobrymi obyczajami	30
2. Wpływ charakteru umowy na wymogi stawiane klauzulom modyfikacyjnym	31

Ocena poszczególnych klauzul pod kątem naruszenia dobrych obyczajów.....	34
1. Zmiany cennika (art. 14.1. lit. c regulaminu Allegro).....	35
2. Zmiany w polityce prywatności (art. 14.1. lit. f. regulaminu Allegro).....	35
3. Zmiany funkcjonalne (art. 14.1. lit. i. regulaminu Allegro).....	36
4. Zmiana uwarunkowań ekonomicznych i rynkowych (art. X ust. 2 regulaminu usługi „Allegro Smart!”).....	37
Rażące naruszenie interesów konsumentów	38
Obowiązek w zakresie środków usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt II i III rozstrzygnięcia decyzji).....	42
Rozstrzygnięcie dotyczące kary pieniężnej (pkt IV.1 i IV.2 rozstrzygnięcia decyzji)	44
Ad IV.1 rozstrzygnięcia decyzji.....	46
Ad IV.2. rozstrzygnięcia decyzji.....	50
Podsumowanie	52
Rozstrzygnięcie dotyczące kosztów postępowania (pkt V rozstrzygnięcia decyzji)	53
Pouczenia	53