



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, 9 maja 2022 r.

DOZIK-6.610.3.2021.AMar

Wersja jawna
(tajemnicę przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono ***)

DECYZJA nr DOZIK-8/2022

I.

1. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za **praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie VINTED UAB z siedzibą w Wilnie polegające na wprowadzającym w błąd nieinformowaniu konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o tym, że otrzymanie przez nich środków pieniężnych z tytułu sprzedaży przedmiotów w serwisie Vinted.pl z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego może wiązać się z koniecznością spełnienia dodatkowych warunków, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070), oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 21 kwietnia 2022 r.

2. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za **praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie VINTED UAB z siedzibą w Wilnie polegające na wprowadzającym w błąd nieinformowaniu konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o możliwości oraz sposobie dokonania zakupu przedmiotu wystawionego w serwisie Vinted.pl bez konieczności uiszczenia opłaty związanej z Ochroną Kupującego, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070), oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.



II.

Na podstawie art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 oraz na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na VINTED UAB z siedzibą w Wilnie obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez złożenie w serwisie Vinted jednokrotnego oświadczenia o następującej treści:

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 9 maja 2022 r. nr DOZIK-8/2022 VINTED UAB z siedzibą w Wilnie informuje, że stosowała nieuczciwe praktyki rynkowe stanowiące praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Szczegóły tutaj (dalej jako: „oświadczenie nr 1”)

odsyłającego do podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej jako: „oświadczenie nr 2”):

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 9 maja 2022 r. nr DOZIK-8/2022 VINTED UAB z siedzibą w Wilnie informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

- *wprowadzającym w błąd nieinformowaniu konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o tym, że otrzymanie przez nich środków pieniężnych z tytułu sprzedaży przedmiotów w serwisie Vinted.pl z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego może wiązać się z koniecznością spełnienia dodatkowych warunków, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070), oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów,*
- *wprowadzającym w błąd nieinformowaniu konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o możliwości oraz sposobie dokonania zakupu przedmiotu wystawionego w serwisie Vinted.pl bez konieczności uiszczenia opłaty związanej z Ochroną Kupującego, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070), oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.*

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK-8/2022 z dnia 9 maja 2022 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodane hipertącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].

Oświadczenia nr 1 i 2 VINTED UAB z siedzibą w Wilnie (dalej także jako: „Przedsiębiorca”) złoży - w terminie 2 miesięcy - od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, w serwisie Przedsiębiorcy dostępnym z poziomu strony internetowej (na dzień wydania decyzji strona ta jest dostępna pod adresem www.vinted.pl).

Oświadczenie nr 2 VINTED UAB z siedzibą w Wilnie złoży - w terminie 2 miesięcy - od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, w postaci wiadomości skierowanych do konsumentów w serwisie Przedsiębiorcy dostępnym z poziomu strony internetowej (na dzień wydania decyzji strona ta jest dostępna pod adresem www.vinted.pl) oraz aplikacji mobilnej (na dzień wydania decyzji aplikacja ta jest dostępna pod nazwą „Vinted”).

Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

- a) oświadczenia nr 1 i 2 będą dostępne i utrzymywane przez okres co najmniej 1 miesiąca od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji,
- b) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części strony głównej serwisu Przedsiębiorcy dostępnego z poziomu strony internetowej (na dzień wydania decyzji strona główna serwisu jest dostępna pod adresem www.vinted.pl), bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- c) oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie serwisu Przedsiębiorcy dostępnego z poziomu strony internetowej, do której odsyłać będzie oświadczenie nr 1, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- d) tekst oświadczeń, o których mowa w pkt b) i c), będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff) z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach,
- e) dodatkowo oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone w treści wiadomości kierowanych do konsumentów będących na dzień przekazania ww. wiadomości użytkownikami serwisu Przedsiębiorcy,
- f) wielkość czcionki użyta w oświadczeniach powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Przedsiębiorcy [w zakresie pkt b) i c) powyżej] oraz w wiadomościach kierowanych do użytkowników serwisu [w zakresie pkt e) powyżej],
- g) w przypadku zmiany adresu internetowego, pod jakim dostępny jest serwis Przedsiębiorcy, oświadczenia, o których mowa w pkt b) i c) oraz wiadomości, o których mowa w pkt e), zostaną zamieszczone na każdej innej stronie internetowej zastępującej adres www.vinted.pl,
- h) w przypadku zmiany nazwy aplikacji, za pośrednictwem której dostępny jest serwis Przedsiębiorcy, wiadomości, o których mowa w pkt e), zostaną wysłane za pomocą każdej innej aplikacji zastępującej aplikację o nazwie „Vinted”,
- i) w przypadku zmiany nazwy VINTED UAB z siedzibą w Wilnie, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

III.

Na podstawie art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 oraz na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na VINTED UAB z siedzibą w Wilnie obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez zamieszczenie komunikatu w serwisie Facebook o treści (dalej: „komunikat”):

Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK wydaną w dniu 9 maja 2022 r. nr DOZIK-8/2022 #Vinted informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. #decyzjaUOKiK

#Vinted otrzymała karę pieniężną za #nieuczciwe praktyki rynkowe. Polegały one na:

- *wprowadzającym w błąd nieinformowaniu konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o tym, że otrzymanie przez nich środków pieniężnych z tytułu*

sprzedaży przedmiotów w serwisie #Vinted z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego może wiązać się z koniecznością spełnienia dodatkowych warunków,

→ wprowadzającym w błąd nieinformowaniu konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o możliwości oraz sposobie dokonania zakupu przedmiotu wystawionego w serwisie #Vinted bez konieczności uiszczenia opłaty związanej z Ochroną Kupującego. #wprowadzeniewbłąd #nieuczciwepraktykirynekowe

Szczegółowe informacje na temat praktyk #Vinted dostępne są w decyzji Prezesa #UOKiK nr DOZIK-8/2022 z dnia 9 maja 2022 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodane hiperłącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].

Komunikat VINTED UAB z siedzibą w Wilnie opublikuje - w terminie 2 miesięcy - od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, na publicznie dostępnym profilu marki VINTED UAB z siedzibą w Wilnie w serwisie Facebook (na dzień wydania decyzji serwis ten jest dostępny pod adresem www.facebook.pl) w ten sposób, że:

- a) komunikat będzie dostępny i utrzymywany na publicznie dostępnym profilu marki Vinted prowadzonym w języku polskim (na dzień wydania decyzji profil ten jest dostępny pod adresem www.facebook.com/vintedpl) przez okres 1 miesiąca od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na ww. profilu,
- b) komunikat zostanie zamieszczony w serwisie Facebook w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z jego treścią, tj. tak by tekst komunikatu został umieszczony w Aktualnościach jako najbardziej aktualna informacja wyświetlona przez użytkownika ww. serwisu (komunikat powinien zostać przypięty),
- c) komunikat zostanie zamieszczony tak by był dostępny dla wszystkich użytkowników serwisu Facebook, tj. by w ustawieniach prywatności miał status „publiczny”,
- d) wielkość i rodzaj czcionki powinna odpowiadać wielkości i rodzajowi czcionki zwyczajowo używanej w serwisie Facebook,
- e) w przypadku zmiany profilu Przedsiębiorcy do czasu zakończenia realizacji obowiązku, komunikat zostanie opublikowany na innym polskojęzycznym profilu w serwisie Facebook prowadzonym przez VINTED UAB z siedzibą w Wilnie,
- f) w przypadku zmiany nazwy VINTED UAB z siedzibą w Wilnie, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

IV.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 106 ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na VINTED UAB z siedzibą w Wilnie:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275), w zakresie opisanym w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji, **karę pieniężną w wysokości 1 121 139 zł** (słownie: jeden milion sto dwadzieścia jeden tysięcy sto trzydzieści dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa,
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275), w zakresie opisanym w pkt I.2

rozstrzygnięcia decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **4 239 308 zł** (słownie: cztery miliony dwieście trzydzieści dziewięć tysięcy trzysta osiem złotych), płatną do budżetu państwa.

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) w zw. z art. 83 tej ustawy w zw. z art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.) **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża VINTED UAB z siedzibą w Wilnie kosztami postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **96 zł** (słownie: dziewięćdziesiąt sześć złotych) oraz zobowiązuje VINTED UAB z siedzibą w Wilnie do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji.

UZASADNIENIE

- (1) Postanowieniem z dnia 30 kwietnia 2021 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także jako: „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach w związku z warunkami świadczenia usług w serwisie Vinted.pl dostępnym pod adresem <https://www.vinted.pl/> (dalej jako: „Serwis”, „Vinted.pl” lub „Platforma”) (sygn. DOZIK-6.405.2.2021.AMar).

Dowód: postanowienie Prezesa Urzędu z dnia 30 kwietnia 2021 r., k. 1.

- (2) W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że VINTED UAB z siedzibą w Wilnie (dalej jako: „Vinted”, „Spółka” lub „Przedsiębiorca”) mogła nie informować konsumentów w odpowiedni sposób o zasadach, na jakich mogą oni korzystać z usług świadczonych przez Spółkę - w szczególności poprzez brak informacji o konieczności spełnienia dodatkowych warunków w celu wypłacenia środków zgromadzonych z tytułu sprzedaży produktów za pośrednictwem Vinted.pl. Dodatkowo wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziły domyślne ustawienia dotyczące usług zapewniających Ochronę Kupującego, co wiąże się z ponoszeniem przez konsumentów dodatkowych opłat oraz sposób informowania użytkowników serwisu o aktywowanej im Ochronie Kupującego.
- (3) Na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego w dniu 30 września 2021 r. Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu niniejszego postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275, dalej jako: „uokik” lub „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”).
- (4) Postanowieniem z dnia 30 września 2021 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów określone dokumenty i materiały zgromadzone w trakcie postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego pod sygn. DOZIK-6.405.2.2021.AMar, w tym treści zamieszczone na stronie internetowej Przedsiębiorcy. Tego samego dnia Prezes Urzędu włączył do materiału dowodowego w postępowaniu sygnały konsumentów skierowane do Prezesa Urzędu oraz informacje i zgłoszenia

konsumentów przekazane przez Europejskie Centrum Konsumenckie. Sygnały konsumentów zostały również włączone do postępowania postanowieniem z dnia 11 kwietnia 2022 r.

Dowód: postanowienie oraz zawiadomienie Prezesa Urzędu z dnia 30 września 2021 r. w przedmiocie wszczęcia postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów; postanowienie Prezesa Urzędu z dnia 30 września o włączeniu materiału dowodowego; k. 453-479; postanowienie Prezesa Urzędu z dnia 11 kwietnia 2022 r. o włączeniu materiału dowodowego, k. 1185

- (5) Pismem z dnia 5 listopada 2021 r. Spółka zajęła stanowisko w sprawie. Spółka nie zgodziła się z zarzutami postawionymi Vinted oraz zarzuciła przyjęcie przez Prezesa Urzędu błędnej oceny prawnej praktyk stosowanych przez Vinted oraz sposobu działania serwisu Vinted.pl.
- (6) Spółka zakwestionowała przyjętą przez Prezesa Urzędu definicję przeciętnego konsumenta oraz uznała ją za niepełną i wadliwą. Zdaniem Vinted wiedza na temat procedur weryfikacyjnych czy warunków dotyczących płatności zintegrowanych, których kształt uregulowany jest powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, nie stanowi wiedzy specjalnej, ale część wiedzy ogólnej dotyczącej funkcjonowania aplikacji mobilnej, a w konsekwencji jest powszechnie znana konsumentom.
- (7) W odniesieniu do pierwszego z zarzutów Spółka wskazała, iż informacji o tym, że wypłata pieniędzy z tytułu sprzedaży przedmiotów w Serwisie może być uzależniona od pozytywnego przejścia procedury weryfikacji tożsamości, nie należy uznawać za informację istotną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070, dalej jako: „upnpr”). W ocenie Spółki przekazanie ww. informacji przez Vinted nie jest czynnikiem decydującym o podjęciu przez konsumenta decyzji o skorzystaniu z usług Przedsiębiorcy. Zdaniem Spółki jedynie konsumenci chcący uniknąć skutków obowiązującego prawa (tj. spełnienia wymogów weryfikacyjnych) będą uzależniać decyzję o skorzystaniu z usług Vinted od podania ww. informacji przez Przedsiębiorcę. W konsekwencji dla Vinted wątpliwe jest, czy ochrona przewidziana przez upnpr *powinna być oferowana konsumentom, którzy nie podjęliby decyzji o wystawieniu przedmiotu na Vinted.pl, wiedząc że ich tożsamość zostanie zweryfikowana w celu zapewnienia bezpieczeństwa transakcji i zminimalizowania ryzyka dla obu jej stron.*
- (8) Niezależnie od powyższego Spółka zastrzegła, iż Vinted przekazuje konsumentom informacje związane z weryfikacją tożsamości poprzez umieszczenie ich w Centrum Pomocy, Polityce Prywatności oraz w wiadomościach kierowanych do konsumentów.
- (9) Odnosząc się do drugiej z kwestionowanych przez Prezesa Urzędu praktyk, Spółka wskazała, że konsumenci nie są wprowadzani w błąd w zakresie możliwości zakupu przedmiotów w Serwisie bez opłaty za Ochronę Kupującego. W ocenie Spółki na Vinted.pl istnieje tylko jeden sposób zawarcia transakcji - za pomocą przycisku „Kup teraz”, co wiąże się z koniecznością uiszczenia opłaty za Ochronę Kupującego. Przycisk „Zapytaj o przedmiot” nie jest alternatywnym sposobem zawarcia transakcji na Vinted.pl. W ocenie Przedsiębiorcy transakcje bezpośrednie, tj. transakcje zawierane między użytkownikami Serwisu bez skorzystania z Ochrony Kupującego, stanowią zaprzeczenie i obejście modelu biznesowego *podmiotów działających jako rynki towarów.* Zawierając w Regulaminie postanowienia o transakcjach bezpośrednich, Vinted jedynie informuje o ryzyku związanym z takimi transakcjami i tym, że transakcje takie nie wiążą się z żadną ochroną oferowaną przez Vinted. W związku z powyższym Spółka *nie zgadza się ze stanowiskiem Prezesa, że platforma winna promować transakcje bezpośrednie stanowiące zaprzeczenie najważniejszej wartości biznesowej jaką jest zapewnienie bezpieczeństwa transakcji.* W ocenie Przedsiębiorcy

ze sprzedaży przedmiotów na Vinted zgromadzonych w e-portfelu, co zgodnie z obliczeniami Spółki stanowi ***** użytkowników platformy.

- (22) Podobnie sygnały konsumentów, w których opisują oni próby przedłożenia dokumentów z zaciemnionymi danymi lub z dopiskami typu „weryfikacja dla Adyen”, „kopia” (por. pkt d) oraz g) pisma Spółki z dnia 25 kwietnia 2022 r., str. 12-13, k. 1428-1429) oraz trudności związane z pozostałymi warunkami formalnymi (wymagania dotyczące wyciągu bankowego - por. pkt c) pisma Spółki z dnia 25 kwietnia 2022 r., str. 12, k. 1428), które należy spełnić w celu odblokowania możliwości wypłaty środków **ukazują efekty braku udzielania konsumentom jasnej i wyczerpującej informacji** na temat warunków wypłacania pieniędzy na Vinted.pl. Także brak złożenia przez konsumenta reklamacji u Przedsiębiorcy nie powoduje, że twierdzenia konsumentów należy uznać za nieprawdziwe (por. pkt b) oraz i) - dotyczący braku informowania przez Vinted o możliwości zakupu przedmiotu bez opłaty za Ochronę Kupującego - pisma Spółki z dnia 25 kwietnia 2022 r., str. 12-14, k. 1428-1430).
- (23) W związku z argumentami podnoszonymi przez Vinted Prezes Urzędu wskazuje ponadto, że brak możliwości weryfikacji przez Spółkę każdego ze zgłoszeń konsumentów (na skutek braku podania danych identyfikacyjnych takich jak nazwa użytkownika w Serwisie) **nie oznacza, że sygnałów takich nie należy traktować jako dowodów w postępowaniu**. Należy zauważyć, że zawarte w skargach wyjaśnienia konsumentów są ze sobą spójne i jednoznacznie potwierdzają stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przywołane w nich okoliczności występują także w sygnałach konsumentów kierowanych do Europejskiego Centrum Konsumentckiego (por. nb. 72 decyzji). Niezależnie od powyższego, należy także pamiętać, iż o stosowaniu kwestionowanych praktyk świadczą ponadto inne materiały zgromadzone w postępowaniu takie jak: informacje zawarte we wzorcach umownych Spółki oraz w serwisie Vinted.pl czy wyjaśnienia Spółki.

Dowód: pismo Spółki z dnia 25 kwietnia 2022 r., k. 1417-1431.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

- (24) VINTED UAB z siedzibą w Wilnie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Spółek Republiki Litewskiej pod numerem 302767152. Spółka działa w wielu krajach europejskich (Polska, Austria, Belgia, Czechy, Niemcy, Hiszpania, Francja, Włochy, Litwa, Luksemburg, Holandia, Portugalia, Wielka Brytania). Przedmiotem działalności Spółki jest prowadzenie serwisów internetowych służących do wystawiania przedmiotów online (głównie używane ubrania i dodatki).

Dowód: Wyciąg danych podstawowych z rejestru podmiotów prawnych Republiki Litewskiej zamieszczony w załączniku 4 do pisma Spółki z dnia 5 listopada 2021 r., k. 580-583.

1. Serwis Vinted.pl

- (25) W oparciu o Regulamin Vinted oraz wyjaśnienia Przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił, że VINTED UAB z siedzibą w Wilnie prowadzi i zarządza serwisem internetowym znajdującym się pod adresem <https://www.vinted.pl/> oraz powiązaną z nim aplikacją mobilną Vinted. Spółka ta jest stroną umowy zawieranej z konsumentem w związku z rejestracją w Serwisie. Vinted.pl jest serwisem przeznaczonym dla konsumentów. Oznacza to, że do sprzedaży i zakupu przedmiotów w serwisie nie są uprawnieni przedsiębiorcy (por. art. 1.4 oraz definicje „Użytkownika” i „Witryny” zamieszczone w rozdziale II Regulaminu Vinted¹).

¹ Przywołane definicje były zawarte w rozdziale II Regulaminu Vinted obowiązującego w okresie od 3 października 2019 r. do 21 kwietnia 2022 r. W wersji Regulaminu Vinted obowiązującej od dnia 21 kwietnia 2022 r. kwestia ta jest uregulowana w art. 2.3.

- (26) Według stanu na 31 grudnia 2021 r. w serwisie Vinted.pl zarejestrowanych było ***** użytkowników.

Dowód: Regulamin Vinted stanowiący załącznik do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 6 maja 2021 r. oraz 30 września 2021 r., 4 marca 2022 r., 6 oraz 11 kwietnia 2022 r. k. 419, 422; 721, 1168, 1183; Regulamin Vinted stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 24 marca 2022 r., k. 775-905; pismo Spółki z dnia 21 czerwca 2021 r., str. 1, k. 16; pismo Spółki z dnia 7 lipca 2021 r., k. 74-80; pismo Spółki z dnia 5 listopada 2021 r., str. 19, k. 540; pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 6, k. 676.

- (27) W toku postępowania ustalono, że w serwisie Vinted.pl konsumenci mogą umieszczać przedmioty (głównie ubrania i dodatki) w katalogu oraz przeglądać je. Vinted zapewnia możliwość wymiany, sprzedaży lub kupna przedmiotów, a także komunikowania się pomiędzy użytkownikami - prywatnie (wiadomości prywatne) lub publicznie (za pomocą forum). Użytkownicy mogą otrzymywać od Vinted powiadomienia oraz wiadomości, do czego przeznaczone są oddzielne skrzynki. Korzystając z serwisu, konsumenci mogą skorzystać z odpłatnych usług oferowanych przez Vinted takich jak: **zintegrowane usługi płatności i wysyłki**, usługa podbijania przedmiotów czy usługa sugerowanych ofert.

Dowód: Regulamin Vinted stanowiący załącznik do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 6 maja 2021 r. oraz 30 września 2021 r., 4 marca 2022 r., 6 oraz 11 kwietnia 2022 r. k. 419, 422; 721, 1168, 1183; Regulamin Vinted stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 24 marca 2022 r., k. 775-905.

1.1. Rejestracja w serwisie Vinted

- (28) Na podstawie informacji zamieszczonych w serwisie Vinted.pl Prezes Urzędu ustalił, że aby skorzystać z funkcji wymiany, sprzedaży lub kupna przedmiotów prezentowanych w Vinted.pl konieczne jest zarejestrowanie się w nim. W ramach rejestracji konsument musi potwierdzić, że akceptuje **Regulamin Vinted**, przeczytał dokument „Vinted” **Polityka Ochrony Danych Osobowych** (<https://www.vinted.pl/privacy-policy>, dalej jako: „Polityka prywatności”) oraz ma powyżej 18 lat.

Dowód: protokoły Prezesa Urzędu z dnia 6 maja 2021 r. oraz 30 września 2021 r., k. 2, 418-422; pismo Spółki z dnia 2 lipca 2021 r., str. 3, k. 27 verte; pismo Spółki z dnia 24 marca 2022 r., str. 2, k. 764 wraz z załącznikiem 1, k. 771-774.

- (29) W myśl postanowień Regulaminu Vinted

→ wersja obowiązująca na dzień 30 września 2021 r.: *Przed zarejestrowaniem się na Witrynie, każdy Użytkownik musi zapoznać się z niniejszymi Ogólnymi Warunkami Korzystania (zwanymi dalej "Ogólnymi Warunkami"), Polityką Prywatności (zgodnie z definicjami, które również będą aktualizowane), jak również z innymi obowiązkowymi postanowieniami Witryny, zaakceptować je i zobowiązać się do ich przestrzegania.*

- (30) W oparciu o informacje przekazane przez Spółkę oraz informacje zawarte w Serwisie Prezes Urzędu ustalił, że ww. postanowienie obowiązuje od 2 października 2019 r. i jest aktualne na dzień wydania decyzji. W jego treści wprowadzono zmiany, nie miały one jednak charakteru zasadniczego².

² W wersji obowiązującej od 21 kwietnia 2022 r. do ww. postanowienia dodane zostało następujące sformułowanie: *Aby potwierdzić powyższe i utworzyć konto VINTED, należy zaakceptować Regulamin, gdy*

(31) Zgodnie natomiast z rozdziałem I Polityki prywatności (pogrubienia i podkreślenia własne):

→ wersja obowiązująca od 3 października 2019 r. do 24 kwietnia 2020 r.: (...) *Niniejsza Polityka ochrony danych uzupełnia ogólne zasady („Zasady”), stanowiące podstawę Państwa Porozumienia z „Vinted” o korzystaniu z Platformy („Porozumienie o korzystaniu”). W przypadku rozbieżności pomiędzy Zasadami a Polityką ochrony danych, obowiązują przepisy ostatniego dokumentu (...).*

→ wersja obowiązująca od 24 kwietnia 2020 r. do dnia wydania decyzji: (...) *Niniejsza Polityka prywatności ani żadna jej część **nie ma charakteru klauzul umownych i nie wchodzi w skład Ogólnych warunków świadczenia usług („OW”)** jako umowy zawartej z zarejestrowanymi użytkownikami. (...)*

Dowód: Regulamin oraz Polityka Prywatności Vinted stanowiące załączniki do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 6 maja 2021 r. oraz 30 września 2021 r., k. 419, 422, 4 marca 2022 r., 6 oraz 11 kwietnia 2022 r. k. 419, 422; 721, 1168, 1183; Regulamin Vinted stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 24 marca 2022 r., k. 775-905; pismo Spółki z dnia 24 marca 2022 r., str. 2, k. 764 wraz z załącznikami 2 i 3, k. 775-1138.

1.2. Usługi zapewniające Ochronę Kupującego

(32) W oparciu o informacje zamieszczone na Vinted.pl oraz wyjaśnienia Przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił, że korzystając z Serwisu, konsumenci mogą kupować przedmioty na dwa sposoby:

a) korzystając z odpłatnych usług oferowanych przez Vinted - ze Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki lub Zintegrowanej Usługi Płatności (zakup z Ochroną Kupującego)

oraz

b) bez dodatkowych opłat - kontaktując się z innymi użytkownikami Platformy i ustalając samodzielnie sposób i warunki płatności oraz wysyłki (zakup bez Ochrony Kupującego).

(33) Szczegółowe ustalenia dotyczące opcji zakupu przedmiotów na Vinted i związanej z tym procedury zostały zamieszczone w pkt 6 uzasadnienia decyzji (nb. 112-116).

Dowód: Regulamin Vinted stanowiący załącznik do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 6 maja 2021 r. oraz 30 września 2021 r., k. 419, 422; pismo Spółki z dnia 9 sierpnia 2021 r., str. 3-17, k. 107-121.

(34) Definicje usług zintegrowanych oferowanych przez Vinted zostały zamieszczone w słowniczku Regulaminu Vinted (rozdział II). Zgodnie z jego postanowieniami: **Zintegrowana Usługa Płatności i Wysyłki** oznacza opcjonalną dla Użytkownika Usługę ułatwiającą i zabezpieczającą płatność i dostawę Przedmiotu, gdy Transakcja stanowi umowę sprzedaży; **Zintegrowana Usługa Płatności** - usługę płatności online za Przedmioty dostępną dla Kupującego na Witrynie, przy czym usługi płatnicze są świadczone przez partnera VINTED; a **Zintegrowana Usługa Wysyłki** - opłaconą przez Kupującego Usługę wysyłki i dostawy, umożliwiającą Sprzedającemu dostarczenie Przedmiotu

Użytkownik zostanie o to poproszony podczas procesu rejestracji. Każdy Użytkownik musi również zapoznać się z Polityką prywatności.

Kupującemu w ramach umowy sprzedaży, przy czym usługa wysyłki, transportu i dostawy są świadczone przez jednego z partnerów VINTED³.

- (35) W oparciu o wyjaśnienia Przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił, że kupujący może skorzystać ze Zintegrowanej Usługi Płatności - bez jednoczesnego korzystania ze Zintegrowanej Usługi Wysyłki. Sytuacja odwrotna (skorzystanie ze Zintegrowanej Usługi Wysyłki bez Zintegrowanej Usługi Płatności) jest natomiast niemożliwa.
- (36) Zgodnie z wyjaśnieniami Przedsiębiorcy możliwość skorzystania ze Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki oraz Zintegrowanej Usługi Płatności (dalej także: „usługi zintegrowane”) została wprowadzona **2 października 2019 r.**

Dowód: Regulamin Vinted stanowiący załącznik do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 6 maja 2021 r. oraz 30 września 2021 r., 4 marca 2022 r., 6 oraz 11 kwietnia 2022 r. k. 419, 422; 721, 1168, 1183; Regulamin Vinted stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 24 marca 2022 r., k. 775-905; pismo Spółki z dnia 5 listopada 2021 r., str. 18 oraz 21, k. 539, 542.

- (37) Na podstawie postanowień Regulaminu Vinted oraz wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu ustalił, że skorzystanie przez konsumenta z możliwości, o której mowa w pkt a) powyżej, tj. Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki lub Zintegrowanej Usługi Płatności, wiąże się z konsekwencjami zarówno po stronie **kupującego**, jak i **sprzedającego** na Vinted.pl. Usługi te polegają na **ułatwieniu i zabezpieczeniu zapłaty za przedmiot wystawiony w Serwisie.**
- (38) Aby skorzystać z ww. usług kupujący musi zapłacić opłatę stanowiącą **2,90 zł + 5%** ceny kupowanego przedmiotu. Korzysta on wówczas z usługi określanej jako „Ochrona Kupującego”, stąd Zintegrowana Usługi Płatności i Wysyłki lub Zintegrowana Usługi Płatności będą poniżej określane także jako „**usługi zapewniające Ochronę Kupującego**”. W ramach **Ochrony Kupującego** Vinted zapewnia kupującemu zwrot pieniędzy, gdy zakupiony przedmiot nie zostanie wysłany, dotrze uszkodzony lub będzie niezgodny z opisem zamieszczonym w Serwisie. Dodatkowo Ochrona Kupującego umożliwia konsumentowi dokonanie zapłaty za przedmiot bez udostępniania danych osobowych sprzedającemu. Aby skorzystać z ochrony, kupujący musi zgłosić jeden z ww. problemów w terminie 2 dni od dnia doręczenia przedmiotu lub w przypadku braku jego otrzymania - od daty, w której przedmiot miał być dostarczony.
- (39) Opłata za przedmiot, który kupujący kupuje na Vinted.pl, nie jest bezpośrednio przekazywana sprzedającemu - zostaje **zatrzymana przez dostawcę usług płatniczych w e-portfelu** działającym jako rachunek zastrzeżony (rachunek escrow) do czasu zakończenia transakcji. Rola dostawcy usług płatniczych pełniona jest przez **Adyen N.V. - przedsiębiorcę zarejestrowanego w Holandii pod numerem 34259528 z siedzibą w Amsterdamie.**
- (40) W myśl art. 6.5⁴ Regulaminu Vinted transakcja zostaje zakończona, gdy kupujący potwierdza, że zakupiony przez niego przedmiot spełnia warunki oferty (konsument potwierdza kliknięciem, że produkt jest „OK”) lub po upływie czasu do tzw. otwarcia sporu (brak zawieszenia transakcji w ciągu 2 dni od dnia otrzymania produktu) lub po jego ewentualnym rozstrzygnięciu. Zgodnie z omawianym postanowieniem **po zakończeniu transakcji środki pieniężne powinny zostać**

³ Przywołane definicje były zawarte w Regulaminie Vinted obowiązującym w okresie od 3 października 2019 r. do 21 kwietnia 2022 r. W wersji Regulaminu Vinted obowiązującej od dnia 21 kwietnia 2022 r. mowa jest o „Zintegrowanym Systemie Płatności” oraz o „Zintegrowanej Usłudze Wysyłki (Przedpłacone etykiety)”. Zmiany te nie mają wpływu na zakres i charakter świadczonych przez Spółkę usług.

⁴ W wersji obowiązującej od 3 października 2019 r. do 21 kwietnia 2022 r. Od tej daty omawiane kwestie zostały uregulowane w art. 6.2 Regulaminu Vinted.

przekazane do e-portfela sprzedającego. Dopiero wówczas sprzedający może wypłacić kwotę, jaką otrzymał z tytułu dokonanej sprzedaży.

Dowód: Regulamin Vinted stanowiący załącznik do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 6 maja 2021 r. oraz 30 września 2021 r., 4 marca 2022 r., 6 oraz 11 kwietnia 2022 r. k. 419, 422; 721, 1168, 1183; Regulamin Vinted stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 24 marca 2022 r., k. 775-905; pismo Spółki z dnia 7 lipca 2021 r., str. 2, k. 75.

2. Wypłata środków pieniężnych przez konsumenta

- (41) Jak wskazano powyżej, w przypadku zakończenia transakcji środki pieniężne z tytułu sprzedaży przedmiotu są przekazywane do e-portfela, co powinno nastąpić **niezwłocznie** (por. art. 6.5 Regulaminu Vinted). Zgodnie z ww. postanowieniem Przedsiębiorca gwarantuje konsumentowi możliwość przelania z e-portfela środków pieniężnych **w każdej chwili (...) na jego osobiste konto bankowe, bez żadnych opłat za przelew ani opłat za jakąkolwiek kwotę**⁵ (pogrubienia własne). Środki zgromadzone w e-portfelu konsument może wykorzystać także w celu zakupu przedmiotów wystawionych w serwisie Vinted.pl

Dowód: Regulamin Vinted stanowiący załącznik do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 6 maja 2021 r. oraz 30 września 2021 r., 4 marca 2022 r., 6 oraz 11 kwietnia 2022 r. k. 419, 422; 721, 1168, 1183; Regulamin Vinted stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 24 marca 2022 r., k. 775-905.

- (42) W oparciu o wyjaśnienia Spółki i przekazane przez nią zrzuty ekranu prezentujące etapy zakupu na Vinted.pl oraz procedurę weryfikacji tożsamości Prezes Urzędu ustalił, że w praktyce skorzystanie ze środków pieniężnych należnych konsumentowi z tytułu sprzedaży przedmiotów za pośrednictwem Vinted.pl (poprzez ich wypłacenie na konto bankowe lub zakup przedmiotu wystawionego na Vinted.pl):

→ wiąże się z koniecznością posiadania przez konsumenta **e-portfela**, a co za tym idzie przekazania informacji o tożsamości (etap I) oraz

→ może wiązać się z wymogiem wykonania przez konsumenta dodatkowych czynności w postaci **przekazania dokumentów związanych z ich tożsamością** (etap II oraz III).

- (43) Powyższe wiąże się z przeprowadzaniem przez dostawcę usług płatniczych (Adyen) procesu „Poznaj swojego klienta” (ang. „KYC” - „Know Your Customer”), zwanego dalej także jako: „**procedura weryfikacji tożsamości**”.

Dowód: pismo Spółki z dnia 2 lipca 2021 r., str. 4-18, k. 28-35.

2.1. Etap pierwszy

- (44) W oparciu o wyjaśnienia Spółki oraz materiały zamieszczone w Serwisie Prezes Urzędu ustalił, że **aby środki z tytułu sprzedaży przedmiotu na Vinted mogły zostać przekazane do e-portfela**

⁵ Zacytowana treść postanowienia obowiązywała do 21 kwietnia 2022 r. W myśl art. 6.2 zaktualizowanego Regulaminu Vinted *Użytkownik ma również możliwość przelania przy pomocy Dostawcy Usług Płatniczych swoich środków zgromadzonych w e-portfelu (Saldo Vinted) na swój osobisty rachunek bankowy bez dodatkowych opłat. Zgodnie z art. 7.3 Regulaminu Vinted Użytkownicy mogą dokonywać przelewów środków z e-portfela (Saldo Vinted) na swoje rachunki bankowe, które to przelewy zostaną wykonane przez Dostawcę usług Płatniczych.*

sprzedającego, konieczna jest jego aktywacja. Aby tego dokonać, konsument musi podać następujące informacje: imię i nazwisko, datę urodzenia oraz adres.

- (45) Przekazanie ww. informacji przez konsumenta odbywa się za pomocą formularza „Potwierdzenie danych”, który jest wyświetlany konsumentowi po dokonaniu pierwszej sprzedaży na Vinted.pl z wykorzystaniem zintegrowanych usług płatności - przed wystaniem przedmiotu.
- (46) Jednocześnie aktywacja e-portfela przez konsumenta jest możliwa także przed pierwszą sprzedażą. Aby to zrobić, konsument musi wybrać opcję aktywacji e-portfela w ustawieniach swojego konta.
- (47) Do 24 marca 2022 r. na etapie aktywacji e-portfela brak było wzmianki o tym, że podczas korzystania z e-portfela konsument może być poddany weryfikacji tożsamości. Konsument nie miał zatem wiedzy o tym, że wypłata gromadzonych w nim środków pieniężnych może być uzależniana od pozytywnego przejścia przez etap II i III weryfikacji tożsamości. W formularzu konsumentowi przekazywane były następujące informacje:

→ *Przed wystaniem przedmiotu uzupełnij poniższe dane. Te informacje pomogą nam potwierdzić twoje dane do płatności (...) Nigdy nie udostępniamy twoich danych osobowych. Są one używane jedynie do przeprowadzania płatności przez naszych partnerów do wypłat (por. załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 2 lipca 2021 r., k. 39-52)⁶.*

Zrzut nr 1 - informacje udzielane konsumentom do 24 marca 2022 r., załącznik 1 do pisma Spółki z dnia 2 lipca 2021 r., k. 39-52;

⁶ W innej wersji formularza przekazanej przez Vinted ww. informacje były skrócone: Przed wystaniem przedmiotu uzupełnij poniższe dane. Te informacje pomogą nam potwierdzić twoje dane do płatności. (...) Nigdy nie dzielimy się twoimi danymi osobowymi (por. zrzut ekranu zamieszczony na str. 8 pisma Spółki z dnia 2 lipca 2021 r, k. 30).

- (48) Jak wynika z powyższego, w formularzu brak było także informacji o tym, że aktywacja e-portfela wiąże się z zawarciem umowy z Adyen. Zgodnie z Regulaminem Vinted umowę z Adyen konsument zawierał automatycznie, akceptując regulamin Platformy (por. nb. 76).
- (49) Zmiany w procedurze aktywacji e-portfela zostały wprowadzone w dniu 24 marca 2022 r. (opis zmian por. nb. 89-90 decyzji).
- (50) Prezes Urzędu ustalił ponadto, że informacje na temat e-portfela, jego aktywacji oraz sposobu wypłacania z niego środków pieniężnych znajdują się w Centrum Pomocy Serwisu (por. nb. 81-83 decyzji).
- (51) W oparciu o wyjaśnienia Przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił, że I etap procedury weryfikacji tożsamości miał miejsce pierwszej w dniu 2 października 2019 r. (pierwsza aktywacja e-portfela). W okresie od 2 października 2019 r., tj. od czasu wprowadzenia usług zapewniających Ochronę Kupującego (por. 36 decyzji), do 20 sierpnia 2020 r. aktywacja e-portfela nie była warunkiem sprzedaży na Vinted.pl. Oznacza to, że sprzedaż przedmiotu mogła być dokonana przez konsumenta, który nie aktywował e-portfela. W rezultacie środki pieniężne pochodzące ze sprzedaży przechowywane były w depozycie jako płatność oczekująca, a konsument nie mógł ich wypłacić, dopóki nie aktywował e-portfela (co wiązało się z koniecznością podania imienia i nazwiska, daty urodzenia oraz adresu). Procedura ta uległa zmianie w dniu 20 sierpnia 2020 r. Od tego dnia zakończenie transakcji sprzedaży nie jest możliwe, jeśli sprzedający nie aktywował e-portfela. Brak przekazania imienia i nazwiska, daty urodzenia oraz adresu oznacza, że sprzedaż nie jest kontynuowana i zostaje anulowana.

Dowód: pismo Spółki z dnia 2 lipca 2021 r., str. 12, k. 32 wraz z załącznikiem 1, k. 39-52; pismo Spółki z dnia 9 sierpnia 2021 r., k. 105-131; pismo Spółki z dnia 5 listopada 2021 r., str. 20, k. 541.; pismo z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 2, 6-7, k. 674 verte, 676-677 wraz z załącznikiem nr 2, k. 687-688; protokół Prezesa Urzędu z dnia 7 lipca 2021 r., k. 19; protokół Prezesa Urzędu z dnia 11 kwietnia 2022 r., k. 1184.

2.2. Etap drugi i trzeci

- (52) W oparciu o wyjaśnienia Przedsiębiorcy oraz sygnały konsumentów Prezes Urzędu ustalił, że konsumenci, którzy posiadają aktywowany e-portfel, na którym zgromadzili środki pieniężne z tytułu sprzedaży przedmiotów z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego mogą być wzywani przez Spółkę do przekazania dodatkowych informacji na temat ich tożsamości.
- (53) Konsument jest wówczas proszony o przekazanie dokumentów potwierdzających jego tożsamość - kopii dowodu osobistego, paszportu, prawa jazdy lub wyciągu bankowego. Przekazanie ww. materiałów przez konsumenta odbywa się poprzez wypełnienie formularza zamieszczonego w serwisie Vinted.pl. Na dole formularza konsumentowi wyświetlana jest informacja: *Weryfikacja jest przeprowadzona w zgodzie z warunkami naszego partnera - Adyen. Dowiedz się więcej.*
- (54) Decyzję w przedmiocie zastosowania wobec konsumenta drugiego oraz trzeciego etapu procedury KYC podejmuje **Adyen**. Z wyjaśnień Spółki wynika, iż podstawę do powyższego jest przekroczenie przez sprzedającego kwotowego progu dokonanych przez niego transakcji.

- (55) Wezwanie do przekazania ww. dokumentów odbywa się poprzez komunikat w serwisie Vinted.pl. Informacja ta jest poprzedzana poprzez wiadomość o zbliżaniu się do osiągnięcia pułapu wiążącego się z koniecznością weryfikacji tożsamości (por. nb. 84 decyzji).
- (56) Jeśli konsument zbliża się do **progu pierwszego (etap drugi)**, tj. 1000 euro - jest on wzywany do dostarczenia kopii dowodu osobistego, paszportu lub prawa jazdy; **progu drugiego (etap trzeci)**, tj. 5000 euro - sprzedający jest wzywany do dostarczenia wyciągu bankowego. *****

- (57) Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki oraz informacjami zawartymi w Centrum Pomocy po 24 marca 2022 r. (wpis o tytule: *Dlaczego możemy poprosić cię o kopię dokumentu tożsamości?*) w celu naliczenia ww. progów kwotowych uwzględniane są jedynie transakcje sprzedaży dokonane przez konsumentów na Vinted (wraz z transakcjami anulowanymi). Oznacza to, że przy naliczeniu progów 1000 euro oraz 5000 euro według Spółki pod uwagę nie są brane wartości przedmiotów, które zostały kupione przez konsumentów na Vinted.pl.
- (58) Jednocześnie informacje otrzymane od konsumentów wskazują, że ww. sposób naliczania progów może nie mieć zastosowania do wszystkich konsumentów i w części przypadków uruchomienie procedury KYC następuje przed osiągnięciem progów 1000 euro lub do tego progów wliczają się wszystkie transakcje (por. wyjaśnienia konsumentów zawarte w korespondencji mailowej - pkt 5, 13, 17, 20, 26, 29 postanowienia Prezesa Urzędu z dnia 11 kwietnia 2022 r., k. 1184).
- (59) W toku postępowania ustalono, że **niezależnie od osiągnięcia przez konsumenta progów kwotowych** Adyen może uruchomić procedurę KYC na wcześniejszym etapie lub w dowolnym momencie po zidentyfikowaniu podejrzeń co do nieuczciwości konsumenta, zajmowania się przez konsumenta praniem brudnych pieniędzy lub finansowania terroryzmu. Jednocześnie Spółka wskazała, że *****

- (60) Ponadto w wyjaśnieniach Spółka podkreśliła, iż *KYC jest obowiązkową procedurą, którą reguluje Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/849 z dnia 20 maja 2015 r. w sprawie zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy i finansowania terroryzmu. (...) Ponadto, zgodnie z holenderską ustawą o nadzorze finansowym, Adyen podlega zgodności z przepisami holenderskiej ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz holenderskiej ustawy o sankcjach.*

Dowód: pismo Spółki z dnia 2 lipca 2021 r., str. 2-22, k. 27-37; pismo Spółki z dnia 5 listopada 2021 r., str. 16, k. 537; pismo Spółki z dnia 21 marca 2022 r., str. 2-3, k. 739-740; protokół Prezesa Urzędu z dnia 11 kwietnia 2022 r. o włączeniu materiału dowodowego, k. 1185.; zrzut ekranu stanowiący załącznik do protokołu Spółki z dnia 11 kwietnia 2022 r., k. 1184 korespondencja mailowa Spółki z dnia 5 kwietnia 2022 r. i 4 maja 2022 r., k. 1162, 1459.

2.3. Wymogi związane z przekazaniem dokumentów

- (61) W oparciu o wyjaśnienia Spółki Prezes Urzędu ustalił, że w przypadku wezwania konsumenta do przekazania dokumentów w ramach II etapu procedury KYC dokumenty tożsamości powinny spełnić następujące wymogi: imię i nazwisko widoczne na przekazanym dokumencie tożsamości musi zgadzać się z tym, którego użyto podczas rejestracji na Vinted.pl; w przypadku paszportu,

użytkownik musi przestać stronę ze zdjęciem; w przypadku dowodu osobistego lub prawa jazdy - obie strony dokumentu; dokument musi być ważny, a zdjęcia powinny być dostarczone w kolorze. Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki przekreślenia oraz zamazania na dokumentach mogą być traktowane jako niewłaściwe przekazanie dokumentu tożsamości. Spółka podkreśliła, że decyzję o spełnianiu określonych wymogów w tym zakresie podejmuje dostawca płatności - Adyen. Wyciąg bankowy, do którego Spółka wzywa na III etapie weryfikacji tożsamości, powinien natomiast zawierać następujące informacje: logo banku, numer IBAN oraz dane właściciela rachunku.

- (62) Ww. wymogi potwierdzają sygnały konsumentów - por. fragmenty sygnałów konsumentów cytowane poniżej- nb. 72 tiret 4-7 oraz korespondencja mailowa konsumentów z dnia 21 grudnia 2021 r. (RPW/73934/2021) i 23 marca 2022 r. (RPW/18614/2022). Ponadto, wynika z nich, że skany dokumentów nie mogą być opatrzone dopiskiem „w celu weryfikacji”, „kopia” itp.

Dowód: pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 8-11, k. 677-679; postanowienie Prezesa Urzędu z dnia 11 kwietnia 2022 r. o włączeniu materiału dowodowego, k. 1185.

- (63) Prezes Urzędu ustalił, że do 24 marca 2022 r. ww. informacje dotyczące wymogów, jakie muszą spełniać skany dokumentów nie były przekazywane przez Vinted w wiadomościach informujących o konieczności przejścia przez weryfikację tożsamości ani na etapie wypełniania odpowiedniego formularza w ramach procedury KYC. Szczegółowe informacje o wymaganiach, jakie powinien spełnić wyciąg, konsument otrzymywał w przypadku skontaktowania się z obsługą klienta Vinted. Informacje o dokumentach potrzebnych do przeprowadzenia procedury KYC były także umieszczone w wytycznych zamieszczonych w języku angielskim na stronie Adyen. Nie wchodziły one jednak w skład regulamin ww. podmiotu (por. nb. 76 decyzji), do którego odsyłał Regulamin Vinted.

Dowód: pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 8-11, k. 677-689.

- (64) W oparciu o informacje przekazane przez Przedsiębiorcę Prezes Urzędu ustalił, że od 24 marca 2022 r. Spółka wdrożyła zmiany polegające na informowaniu konsumentów o wymogach formalnych dotyczących dokumentów, które trzeba przekazać w ramach weryfikacji tożsamości. Są one prezentowane konsumentom na etapie dodawania ww. dokumentów w odpowiednim formularzu.

Dowód: pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 8-11 oraz załącznik nr 3 do ww. pisma, k. 677-689; pismo Spółki z dnia 12 kwietnia 2022 r., str. 2, k. 1175; pismo Spółki z dnia 25 kwietnia 2022 r., k. 1428 pkt c); korespondencja mailowa Spółki z dnia 4 maja 2022 r., k. 1459.

2.4. Zawieszenie możliwości wypłaty środków pieniężnych na konto bankowe konsumenta

- (65) Prezes Urzędu ustalił, że nieprzekazanie materiałów koniecznych do potwierdzenia tożsamości lub brak pozytywnego wyniku weryfikacji w ramach procedury KYC **wiąże się dla konsumenta z utrudnieniami w otrzymaniu środków pieniężnych z tytułu sprzedaży przedmiotów za pośrednictwem Vinted.pl w postaci zawieszenia wypłaty ww. środków z e-portfela.**
- (66) Zawieszony środki pieniężne pochodzące ze sprzedaży przedmiotów na Vinted.pl, które nie zostały wypłacone na konto bankowe konsumentów, są przechowywane przez Adyen w e-portfelach użytkowników. Konsumenti nie otrzymują odsetek od ww. środków w przypadku ich odblokowania związanego z pozytywnym przejściem procedury weryfikacji tożsamości.

- (67) Możliwość wypłacenia środków pieniężnych może zostać przywrócona, jeśli konsument przekaze wymagane dokumenty oraz zostanie pozytywnie zweryfikowany przez Adyen. W przypadku braku odpowiedniego przekazania dokumentów konsument może przystąpić do ww. procedury ponownie. Ww. możliwość nie przysługuje konsumentowi w sytuacji podjęcia przez Adyen negatywnej decyzji w przedmiocie weryfikacji tożsamości.

Dowód: pismo Spółki z dnia 2 lipca 2021 r., str. 4-10, k. 28-31 wraz z załącznikiem 1, k. 39-52; sygnały konsumentów włączone postanowieniem Prezesa Urzędu z dnia 30 września 2021 r., oraz 11 kwietnia 2022 r., k. 479, 1159-1160; pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 8. k. 677 verte.

- (68) Prezes Urzędu ustalił, że*****

- (69) Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki *****

- (70) Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki aktualnymi*****

- (71) Prezes Urzędu ustalił, że procedura weryfikacji tożsamości została wprowadzona przez Spółkę w momencie rozpoczęcia oferowania na Vinted.pl usług zapewniających Ochronę Kupującego, tj. **od 2 października 2019 r.** (por. nb. 36, 51 decyzji). Do zażądania dokumentów związanych z II i III etapem procedury KYC, tj. kopii lub skanu dowodu osobistego, paszportu, prawa jazdy lub wyciągu bankowego doszło po raz pierwszy w dniu 21 stycznia 2020 r.

Dowód: pismo Spółki z dnia 5 listopada 2021 r., str. 18, k. 539; pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 2-3, k. 674 verte-675; pismo Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r., str. 3, k. 1160.

2.5. Sygnały konsumentów

- (72) Fakt wzywania konsumentów na etapie korzystania z Serwisu do przekazywania dodatkowych informacji dotyczących ich tożsamości oraz konsekwencje niespełnienia powyższego wymogu potwierdza znaczna liczba **sygnałów zgłoszonych przez konsumentów** do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Europejskiego Centrum Konsumenta. W cytowanych poniżej przykładowych sygnałach (pogrubienia własne, pisownia oryginalna) konsumenci wskazują na brak informowania przez Vinted o wymogach związanych z weryfikacją tożsamości na etapie rejestracji w Serwisie. Konsumenci wyrażają także obawy dotyczące ryzyka związanego z przekazywaniem danych o charakterze osobistym.

→ *Otrzymałam od kupujących potwierdzenie, że wszystko jest ok poprzez oczywiście aplikację vinted i na moim koncie vinted pojawiły się środki finansowe oczekujące. Pierwsza kwota którą otrzymałam - 60zł przeszła do tzw. Portfela i mogłam ją przelać na swoje konto. Niestety kolejne kwoty nie przeszły do portfela. Wtedy to otrzymałam wiadomość od vinted, że dopóki nie prześlę im ksero dowodu osobistego oraz ksero*

wyciągów bankowych nie mogę przelać swoich pieniędzy na swoje konto bankowe (...) (dowód: zgłoszenie konsumenta o numerze ECCPL-19400, załącznik do pisma Europejskiego Centrum Konsumenta w Polsce z dnia 27 września 2021 r., k. 424-428);

- (...) **Dokonałam sprzedaży butów na portalu Vinted. Niestety nie mogę się doprosić udostępnienia środków. Cały czas mają status oczekujący a Zespół Vinted domaga się przesłania przeze mnie dowodu osobistego oraz wyciągu bankowego.** (...) Dodatkowo wprowadzono mnie w błąd, twierdząc, że mogę dokonywać zakupów na Vinted z uzyskanych środków a nie mogę ich przelewać na własne konto bankowe (dowód: zgłoszenie konsumenta o numerze ECCPL-21718, załącznik do pisma Europejskiego Centrum Konsumenta w Polsce z dnia 27 września 2021 r., k. 442 verte).
- (...) **Założyłam konto na platformie sprzedażowej Vinted.pl. W pewnym momencie środki zgromadzone w portfelu Vinted za sprzedane rzeczy zostały zablokowane. Dostałam informację z Vinted, że z uwagi na dokonywanie płatności muszę potwierdzić swoją tożsamość wysyłając skan dowodu osobistego, paszportu lub prawa jazdy.** (...) Czuję się oszukana i okradziona, ponieważ skoro taki dokument jest wymagany powinno to być już wymagane przy założeniu konta a nie dopiero po sprzedaży rzeczy. **W ten sposób mam zablokowane 307 zł, których nie mogę wypłacić** (...)” (dowód: zgłoszenie konsumenta o numerze ECCPL-21242, załącznik do pisma Europejskiego Centrum Konsumenta w Polsce z dnia 27 września 2021 r., k. 447).
- (...) **do wypłaty środków z konta wymagają nie tylko wyciągu z banku, ale na samym wyciągu musi być logo (!).** Odmówiono mi wypłaty po tym jak na moim wyciągu logo nie było, ponieważ nie jest to po prostu w standardzie banku i nie musi być. **Żeby móc wypłacić środki konieczne było potwierdzenie o posiadaniu konta (bo tam jest logo), które standardowo kosztuje 40zł** (...) (dowód: zgłoszenie konsumenta z dnia 18 października 2021 r., numer RPW/57994/2021, k. 1384).
- **Przesłałam do Vinted zarówno dowód osobisty (jedyne co ukryłam na zdjęciu to pesel oraz numer dowodu) oraz prawo jazdy, już z numerem dokumentu, ale bez numeru pesel. Vinted odrzuca takie rozwiązanie. Zakładam, że chodzi głównie o numer pesel. Sprzedałam towar, kupujący odebrali ubrania, nie zgłosili zarzutów, zwolnili zapłatę a Vinted blokuje pieniądze.** (...) **Działanie Vinted nie jest uczciwe. Nie zablokowali wypłat przed sprzedażą a po poprawnie odbytej sprzedaży** (dowód: zgłoszenie konsumenta z dnia 21 października 2021 r., numer RPW/58955/2021, k. 1346).
- (...) **Wysłałam mój skan dowodu ale na skanie dowodu w celu ochrony dowodu napisałam z boku, że jest to „kopia”- odrzucono mi. Wysłałam ponownie napisałam z boku, że jest do „dla firmy Adyen w celach weryfikacyjnych: - odrzucono mi.** (...) (dowód: pismo konsumenta z dnia 9 marca 2022 r., numer RPW/14903/2022 P, k. 1188-1187).
- (...) **podczas weryfikacji tożsamości, którą Vinted narzuca swoim użytkownikom, wysłałam zdjęcie paszportu, lecz zamazałam 3 czy 4 liczby z mojego peselu, oraz mój podpis (dane wrażliwe).** Weryfikacji oczywiście nie przesłałam, a środki na koncie zostały zablokowane. Napisałam w tej sprawie do Vinted, tam support odesłał mnie do Adyen (firma obsługująca płatności Vinted), a Adyen odpisał, że nie mogą przekazać mi szczegółowych informacji dotyczących mojego konta i odesłali mnie do Vinted (...) (dowód: zgłoszenie konsumenta z dnia 18 listopada 2021 r., numer RPW/66321/2021, k. 1308).

- (...) Konto użytkownika oraz środki są blokowane dopiero po dokonanej transakcji sprzedaży kiedy to użytkownikowi zależy na odzyskaniu pieniędzy i prawdopodobnie zdecyduje się na przestanie skanu dokumentów. (...) **Brak możliwości usunięcia konta na Vinted z powodu zablokowanych środków. Pomoc Vinted pomimo próśb nie chce usunąć mojego konta. Zrobią to dopiero po przesłaniu przeze mnie dowodu osobistego do weryfikacji.** (dowód: korespondencja mailowa konsumenta z dnia 18 listopada 2021 r., numer RPW/66300/2021, k. 1309).
- [w] **regulaminie nie ma nic o tym, że w przypadku braku zgody na przestanie zdjęcia dowodu osobistego środki zostaną zablokowane. Powinnam być o tym poinformowana, gdybym miała taką wiedzę nie sprzedawałbym rzeczy w taki sposób.** (...). Zawarłam na koncie vinted sporo danych dotyczących mojej osoby. Imię, nazwisko, adres zamieszkania, nr telefonu, nr konta bankowego. Uważam, że serwis Vinted nie ma prawa żądać ode mnie zdjęcia dowodu osobistego, a tym bardziej zablokować moich pieniędzy. Są to pieniądze ze sprzedaży rzeczy, które były moją własnością (dowód: korespondencja mailowa konsumenta z dnia 24 marca 2021 r., numer RPW/15699/2021, k. 488).
- (...) Vinted przy podpisaniu umowy - założenia konta i tak żądało wielu danych np. imię i nazwisko, datę urodzenia, adres zamieszkania, numer konta bankowego, adres email, numer telefonu(...) Przecież to tylko zakupowo -sprzedażowa aplikacja internetowa, a żądają danych, które pozwalają na wiele nieuczciwych działań, **ponadto żądają tych danych już po podpisaniu z nimi umowy i po zablokowaniu środków finansowych. Oczywiście jest, że gdyby żądali takich danych przy zakładaniu konta, 90% ludzi by się nie zgodziło na to.**
 (...)
 Regulamin nie warunkuje wypłaty pieniędzy żadnymi dodatkowymi poświadczeniami, zaświadczenia, czy weryfikacjami. **Wiele konsumentów przed obawą utraty pieniędzy jest zmuszona do ujawnienia swoich danych, natomiast wielu nie chcąc „sprzedawać” swoich danych nie otrzymuje swoich pieniędzy (...)** Są to nieuczciwe praktyki polegające na wykorzystaniu konsumenta w celu przetrzymywania lub konfiskowaniu ich środków finansowych oraz wyłudzeniu danych osobowych (dowód: pismo konsumenta z dnia 19 lutego 2021 r., numer. RPW/10390/2021 P, k. 491-492).
- **Pomijam już kwestię tego, że blokada środków następuje nagle - nie znamy wcześniej tego magicznego limitu, nie jest on podawany na samym początku korzystania z opcji "kup teraz". A tak być powinno. Taka weryfikacja nie może też być losowa! Od niej powinna się rozpoczynać możliwość przeprowadzania takich transakcji - czyli powinna dotyczyć wszystkich, bez względu na to czy sprzedadzą coś za 1zł czy za 3 tys. zł.** (dowód: korespondencja mailowa z dnia 2 listopada 2021 r., numer RPW/61425/2021, k. 1318).
- **Proszę o pomoc, zależy mi na odzyskaniu środków. Uważam, że owa spółka bezprawnie wyłudza dane osobowe od ludzi, co może wiązać się w przyszłości z ogromnymi konsekwencjami dla konsumentów. Nie chronią danych osobowych we właściwy sposób, a przede wszystkim, nie mają prawa ich wymagać** (dowód: zgłoszenie konsumenta o numerze ECCPL-19410, załącznik do pisma Europejskiego Centrum Konsumenta w Polsce z dnia 27 września 2021 r., k. 433);
- **Sprawa wygląda tak że Vinted zablokował mi te 184 zł na koncie i żąda ode mnie skanu dowodu osobistego prawa jazdy bądź paszportu. Uważam że to nierozsądne, a sam Vinted zastania się jakaś polityka i pułapem środków który nie jest nigdzie oznaczony**

(dowód: korespondencja mailowa konsumenta z dnia 19 lutego 2022 r., numer RPW/10861/2022, k. 1264).

→ *Vinted nie chce przenieść mi moich środków z poprawnej transakcji bez weryfikacji danych osobowych (mam już zweryfikowane konta na Facebooku, e-mailem i numerem telefonu, oraz wykonanymi transakcjami). Vinted zapewniło że dane osobowe nigdzie nie wyciekają, jednak żyje w obawie że kiedyś moje dane zostaną przetworzone, użyte* (dowód: zgłoszenie konsumenta o numerze ECCPL-17435, załącznik do pisma Europejskiego Centrum Konsumenta w Polsce z dnia 27 września 2021 r., k. 439);

3. Sposób informowania konsumentów o możliwości wypłaty środków pieniężnych przez konsumenta

3.1. Informacje przekazywane do 21 kwietnia 2022 r.

3.1.1. Regulamin Vinted

(73) W oparciu o wzorce umowne stosowane przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że do 21 kwietnia 2022 r. Regulamin Vinted nie precyzował wprost, że sprzedawanie przedmiotów z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego oznacza **konieczność aktywacji e-portfela**, co wiąże się z przekazaniem danych takich jak: **imię i nazwisko, data urodzenia oraz adres**. W Regulaminie brak było ponadto informacji o tym, że użytkownicy e-portfela mogą podlegać dalszym etapom **weryfikacji tożsamości**, a co za tym idzie wypłacanie środków pieniężnych może wiązać się z dodatkowymi czynnościami, takimi jak przekazanie **dokumentów potwierdzających tożsamość** konsumenta.

(74) Zgodnie z art. 6.5 Regulaminu Vinted

→ *Kwoty zapłacone przez Kupującego zostaną zatrzymane przez dostawcę usług płatniczych wybranego przez VINTED w e-portfelu działającym jako rachunek zastrzeżony (rachunek escrow) do czasu zakończenia transakcji. Transakcja zostaje zakończona, gdy (...).*

Po zakończeniu transakcji środki pieniężne zostaną niezwłocznie przekazane do e-portfela Sprzedającego. Środki dostępne w e-portfelu Użytkownika mogą być w każdej chwili przebrane na jego osobiste konto bankowe, bez żadnych opłat za przelew ani opłat a jakkolwiek kwotę.

Środki dostępne w e-portfelu mogą być wykorzystane do dokonywania zakupów na VINTED od innych Użytkowników.

(75) Na temat dodatkowych warunków korzystania ze Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki lub Zintegrowanej Usługi Płatności brak było mowy w definicji ww. usługi (por. nb. 34 decyzji). Ww. informacja nie pojawia się także w art. 1.5 Regulaminu Vinted odnoszącym się do procesu rejestracji w serwisie (podkreślenia i pogrubienia własne).

→ *1.5 Rejestrując się na Witrynie, Użytkownik musi podać swoje pełne imię i nazwisko, nazwę użytkownika (pseudonim), adres e-mail i hasło (bezpośrednio lub za pośrednictwem profilu Facebook lub Google), w celu umożliwienia Witrynie identyfikacji Użytkownika za każdym razem, gdy korzysta z Witryny. Nawet jeśli podczas rejestracji na Witrynie Użytkownik podał swoje imię i nazwisko, inni Użytkownicy będą widzieć tylko nazwę (pseudonim) Użytkownika, która może różnić się od jego imienia i nazwiska. Dla celów bezpieczeństwa, **VINTED może zażądać udzielenia pewnych potwierżeń***

w odniesieniu do twojego konta. Takie potwierdzenia mogą obejmować m.in. powiązanie twojego konta Facebook, Google lub konta innej osoby trzeciej, potwierdzenie numeru telefonu, przedstawienie dowodu posiadacza karty, podanie unikalnego kodu PIN lub inne potwierdzenia, które VINTED może wprowadzić według własnego uznania. Wszystkie dane gromadzone w wyniku takiego potwierdzenia będą przetwarzane zgodnie z naszą Polityką Prywatności, która jest częścią umowy pomiędzy VINTED a Użytkownikiem.

(76) Jednocześnie w rozdziale VI Regulaminu Vinted konsument był informowany, że w celu skorzystania ze Zintegrowanej Usługi Płatności akceptował on postanowienia regulaminu stosowanego przez Adyen - dostawcę usług płatniczych (dalej jako: „Regulamin Adyen”). **W myśl Regulaminu Vinted poprzez potwierdzenie zamówienia konsument zawierał z Adyen bezpośrednią umowę.** W art. 6.6 Regulaminu Vinted zamieszczone zostały dwa hipertacza (por. podkreślone wyrazy poniżej) odsyłające do strony <https://www.adyen.com/legal/terms-and-conditions>, na której konsumentowi wyświetlana była treść Regulaminu Adyen. Dokument ten był sporządzony w języku angielskim i nosił nazwę „Terms and Conditions”.

→ 6.6 VINTED zleca zewnętrznemu dostawcy usług płatniczych Adyen N.V. przetwarzanie płatności i przechowywanie informacji dotyczących karty kredytowej lub debetowej lub jakiegokolwiek innej oferowanej metody płatności. **W celu uzyskania możliwości korzystania ze Zintegrowanej Usługi Płatności, Kupujący oświadcza, że akceptuje ogólne warunki korzystania tego dostawcy usług.** Kupujący ponosi wyłączną odpowiedzialność za przekazywanie informacji związanych z kartą kredytową lub debetową, a VINTED w pełnym zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa niniejszym wyklucza wszelką odpowiedzialność. **Dostawcą usług płatniczych jest Adyen N.V., z którym Użytkownik zawiera bezpośrednią umowę poprzez potwierdzenie swojego zamówienia.** Vinted pomoże i wesprze swoich Użytkowników w korzystaniu z usług świadczonych przez Adyen N.V. oraz zapewni bezpośrednią pomoc i umożliwi korzystanie z usług Adyen N.V. VINTED jest jedyną stroną uprawnioną do wydawania poleceń dostawcy usług płatniczych w celu przetwarzania płatności kwoty za Przedmiot na rzecz Sprzedającego, gdy tylko Kupujący potwierdzi VINTED, że otrzymał Przedmiot zgodnie z ofertą i jest w tym względzie usatysfakcjonowany lub istnieje domniemanie, że go otrzymał i zaakceptował. Aby uzyskać dodatkowe informacje, patrz punkt 8 poniżej.

Dowód: Regulamin Vinted stanowiący załącznik do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 6 maja oraz 30 września 2021 r., 4 marca 2022 r., k. 419, 422, 721; Regulamin Vinted stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 24 marca 2022 r., k. 775-905.

3.1.2. Polityka Prywatności

(77) Informacja o weryfikacji tożsamości nie znajdowała się w początkowym brzmieniu Polityki Prywatności Vinted (wersje obowiązujące od 3 października 2019 r. do 24 kwietnia 2020 r.). Procedura KYC i związane z nią wymogi przekazania dodatkowych informacji celem weryfikacji tożsamości zostały uwzględnione w wersji dokumentu obowiązującej od 24 kwietnia 2020 r. (art. 2.5.7 Polityki Prywatności⁷, potem art. 2.5.4 Polityki Prywatności⁸). Analiza zmian wprowadzanych w ww. okresie **nie wykazała zasadniczych zmian w treści ww. postanowień.**

Dowód: pismo Spółki z dnia 24 marca 2022 r., str. 2, k. 764 wraz z załącznikiem 5, k. 1141-1143.

⁷ W wersji Polityki Prywatności obowiązującej od 24 kwietnia 2020 r. do 22 grudnia 2021 r.

⁸ W wersji Polityki Prywatności obowiązującej od 22 grudnia 2021 r. do dnia wydania decyzji.

(78) Zgodnie Polityką prywatności obowiązującą na dzień 30 września 2021 r. (pogrubienia oraz podkreślenia własne):

→ 2.5.7 Realizacja kontroli typu „znaj swojego klienta” (KYC) w Platformie .pl

Uwaga: niniejsza część dotyczy wyłącznie Platformy Vinted w Polsce.

*W przypadku, **gdy kwota wpłaty lub wypłaty zbliżyć się będzie do określonego progu, ADYEN** będzie prosić użytkownika o dostarczenie kopii paszportu, dowodu tożsamości lub prawa jazdy **włącznie z tymczasowym prawem jazdy**. W takich przypadkach Vinted będzie gromadzić i przekazywać następujące dane do dostawców usług płatności, w celu umożliwienia ADYEN przeprowadzenia kontroli bezpieczeństwa (określanej jako „znaj swojego klienta”, KYC): Imię i nazwisko; Data urodzenia; Państwo; Adres.*

Informacje podane w dostarczonym dokumencie (dokładna lista zależy od typu dokumentu): numer dokumentu, zdjęcie, płeć, obywatelstwo, data wydania, data ważności, miejsce urodzenia, kod identyfikacyjny, podpis, inne informacje podane w danym dokumencie.

*Jako **dodatkowy etap kontroli, ADYEN** może również poprosić o zdjęcie/zrzut ekranu wyciągu z banku z listą transakcji w okresie jednego miesiąca. W tym przypadku Vinted gromadzi następujące informacje na prośbę ADYEN: Imię i nazwisko; Data urodzenia; Państwo; Adres.*

Informacje widoczne na wyciągu: imię i nazwisko właściciela rachunku, historia transakcji (wpłaty, obciążenia, wypłaty) oraz inne informacje podane w danym wyciągu.

(...)

(79) Jak wynika z powyższego fragmentu, w postanowieniach Polityki Prywatności konsument nie jest informowany o tym, iż ww. procedura KYC jest związana z korzystaniem ze zintegrowanych usług oraz że jest ona warunkiem otrzymania środków pieniężnych. Konsument może zapoznać się z Polityką Prywatności, klikając w link wyświetlany konsumentowi podczas rejestracji. Odeślanie do Polityki Prywatności znajduje się także wśród postanowień Regulaminu Vinted.

(80) W postanowieniach Polityki Prywatności nie zostały ponadto wskazane wszystkie okoliczności, w których konsument może być wezwany do weryfikacji tożsamości. W art. 2.5.7 (po zmianach w art. 2.5.4) Polityki Prywatności znajduje się jedynie mowa o konieczności przekazania dodatkowych dokumentów na skutek przekroczenia progu transakcji dokonanych na Vinted, bez wskazania konkretnej kwoty.

Dowód: Polityka Prywatności stanowiąca załącznik do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 6 maja, 30 września 2021 r., 4 marca, 6 oraz 11 kwietnia 2022 r., k. 2, k. 419-422, 721, 1168, 1183; pismo Spółki z dnia 24 marca 2022 r., str. 2, k. 764 wraz z załącznikiem 5, k. 1141-1143.

3.1.3. Centrum Pomocy oraz wiadomości Vinted

(81) W oparciu o wyjaśnienia Przedsiębiorcy oraz treści zawarte w Serwisie Prezes Urzędu ustalił, że informacje dotyczące procedury weryfikacji tożsamości Spółka zamieszcza także w Centrum Pomocy Serwisu.

(82) Przed wprowadzeniem zmian, o których mowa w nb. 92 decyzji wśród informacji zamieszczonych w Centrum Pomocy (m.in. strona o tytule *Dlaczego prosimy o weryfikację tożsamości* oraz strona o tytule *„Aktywacja portfela Vinted”*) znajdowały się informacje analogiczne do tych, jakie konsument mógł znaleźć w Polityce Prywatności. Konsument nie mógł dowiedzieć się z Centrum Pomocy o tym, że e-portfel jest usługą świadczoną przez Adyen. Brak było także informacji na temat wysokości progów kwotowych, jakich przekroczenie wiąże się z koniecznością przejścia procedury KYC.

Dowód: pismo Spółki z dnia 5 listopada 2021 r., str. 9, k. 530; nagranie treści zawartych w Centrum Pomocy Serwisu stanowiące załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z dnia 7 lipca 2021 r. (utrwalona została m.in. strona <https://www.vinted.pl/help/111-dlaczego-prosimy-o-weryfikacje-tozsamosci>), k. 20.

- (83) Prezes Urzędu ustalił, że do 24 marca 2022 r., gdy kwota dotychczas dokonanych transakcji wynosiła 65% całkowitej wartości transakcji sprzedaży dokonanych na Vinted.pl (1000 euro oraz 5000 euro), konsumenci otrzymywali od Spółki informację o zbliżaniu się do progu transakcji (por. zrzut poniżej). Do momentu osiągnięcia przez nich pełnej wartości ww. progów możliwość wypłacania środków pieniężnych z e-portfela pozostawała aktywna.
- (84) W kierowanej do konsumentów wiadomości Spółka **nie wskazywała wartości kwot granicznych**, dla jakich rozpoczyna jest procedura weryfikacji tożsamości. Spółka **nie informowała** ponadto, że **przekroczenie progu kwotowego będzie wiązało się z zawieszeniem możliwości wypłaty środków pieniężnych z e-portfela do momentu pozytywnego przejścia procedury weryfikacji tożsamości**, a jedynie odnosiła się do możliwości kupowania i sprzedawania na Vinted.pl.



Zrzut nr 2 - fragment pisma Spółki z dnia 2 lipca 2021 r., str. 11, k. 31 verte.

3.2. Informacje przekazywane po 24 marca i 21 kwietnia 2022 r.

- (85) W oparciu o informacje przekazane przez Vinted Prezes Urzędu ustalił, że w **marcu oraz kwietniu 2022 r. Spółka wprowadziła zmiany** w procedurach związanych z weryfikacją tożsamości oraz ze sposobem informowania konsumentów w tym zakresie.
- (86) W kwietniu 2022 r. **Spółka dokonała modyfikacji postanowień Regulaminu Vinted**. Regulamin w nowym brzmieniu obowiązuje od **21 kwietnia 2022 r.**

- (87) Wśród postanowień Regulaminu Vinted znalazły się postanowienia objaśniające rolę dostawcy płatności Adyen w dokonywaniu transakcji na Vinted.pl, procedurę aktywacji e-portfela oraz procedurę weryfikacji tożsamości (procedura KYC).
- (88) W myśl art. 7.1 Regulaminu Vinted umowa z Adyen jest zawierana przez konsumenta w momencie aktywacji e-portfela **poprzez akceptację regulaminu dostawcy płatności Adyen**. Aby aktywować e-portfel konsument musi podać swoje imię i nazwisko, datę urodzenia, adres i numer telefonu (jeśli jest wymagany). Konsument jest proszony o dokonanie powyższego przy okazji pierwszej transakcji sprzedaży w Serwisie. Jeśli konsument nie aktywuje e-portfela w ciągu 5 dni, sprzedaż zostanie anulowana.
- (89) Jak wskazano w nb. 49 decyzji, od 24 marca 2022 r. Spółka wdrożyła zmiany w procesie aktywacji e-portfela. Od tej daty na etapie wypełniania formularza „Potwierdzenie danych”, tj. realizacji I etapu procedury KYC, konsumentom prezentowane są następujące informacje (wyraz podkreślony oznacza odesłanie w postaci hiperłącza):
- *Twój Portfel Vinted jest zarządzany przez Adyen N.V., naszego regulowanego dostawcę usług płatniczych. Aktywując swój Portfel Vinted, akceptujesz regulamin dostawcy usług płatniczych i wyrażasz zgodę na udostępnienie mu swoich danych.*
 - *Po aktywacji Portfela Vinted możesz zostać poddana/y standardowej procedurze weryfikacji tożsamości (tzw. Poznaj swojego klienta - KYC). Więcej informacji znajdziesz w naszym Centrum Pomocy.*
- (90) Oznacza to, że konsument jest informowany o możliwości podlegania weryfikacji tożsamości. Aby dowiedzieć się więcej konsument musi odwiedzić Centrum Pomocy i przeczytać informacje w nim zawarte. Ww. informacje nie zawierają odesłania do Centrum Pomocy. Proces aktywacji e-portfela przedstawia poniższy zrzut ekranu:

Anuluj
Potwierdzenie danych

Potrzebne dodatkowe info

Przed wysłaniem przedmiotu uzupełnij poniższe dane. Te informacje pomogą nam potwierdzić twoje dane do płatności.

Imię i nazwisko właściciela konta
 Podaj swoje pełne imię i nazwisko

Data urodzenia
 01.01.1990

Adres rozliczeniowy
 Dodaj adres rozliczeniowy

Twój Portfel Vinted jest zarządzany przez Adyen, N.V., naszego regulowanego dostawcę usług płatniczych. Aktywując swój Portfel Vinted, akceptujesz regulamin dostawcy usług płatniczych i wyrażasz zgodę na udostępnienie mu swoich danych.

Po aktywacji Portfela Vinted możesz zostać poddana/y standardowej procedurze weryfikacji tożsamości (tzw. Poznaj swojego klienta – KYC). Więcej informacji znajdziesz w naszym Centrum Pomocy.

Kontynuuj

Zrzut nr 3 - pismo z dnia 12 kwietnia 2022 r., str. 3, k. 1382.

(91) W art. 7.2 Regulaminu Vinted obowiązującego od 21 kwietnia 2022 r. zawarta jest ponadto informacja, że w przypadku osiągnięcia określonych przez Adyen progów lub w przypadku podejrzenia oszustwa lub podejrzanego zachowania konsumenta, będzie on poddany weryfikacji tożsamości, co wiąże się z przekazaniem dokumentów takich jak: skan paszportu, dowodu tożsamości, prawa jazdy lub wyciągu z rachunku bankowego. **Brak pozytywnego ukończenia ww. procedury będzie powodował brak możliwości wypłaty środków zgromadzonych na e-portfelu.**

→ *7.2 Procedura ZSK. Od momentu zatwierdzenia e-portfela (Saldo Vinted) i założeniem e-portfela (Saldo Vinted), Użytkownicy podlegają procedurom regulacyjnym stosowanym przez Dostawcę Usług Płatniczych, takim jak weryfikacja tożsamości i inne wymogi procedury „Znaj Swojego Klienta” (ZSK), jeżeli zostaną osiągnięte odpowiednie progi (ustalone przez Dostawcę Usług Płatniczych). Ponadto Dostawca Usług Płatniczych może także przeprowadzić procedurę ZSK wobec Użytkownika, który nie osiągnął określonych progów, jeżeli podejrzewa, że ten Użytkownik angażuje się w potencjalnie oszukańcze lub podejrzanego zachowania. Na potrzeby weryfikacji tożsamości Użytkownik może zostać poproszony o przekazanie dodatkowych informacji (takich jak skan paszportu, dowodu tożsamości, prawa jazdy lub wyciąg z rachunku bankowego) zgodnie z prośbą Dostawcy Usług Płatniczych. Jeżeli Użytkownik nie przestrzega wymagań ZSK, jego e-portfel (Saldo Vinted) może zostać zawieszony, a Użytkownik nie będzie w stanie wypłacić środków, dopóki tożsamość Użytkownika nie zostanie potwierdzona. Dostawca Usług Płatniczych może również zawiesić możliwość dokonywania Transakcji przez Użytkownika. Jeżeli Użytkownik przesłał podrobiony lub nieprawdziwy dokument lub podjął jakiegokolwiek inne*

działania, a Dostawca Usług Płatniczych uzna Użytkownika za oszusta, Użytkownik nie będzie mógł ponownie poddać się procedurze ZSK i nie będzie mógł wypłacić środków ani uzyskać do nich dostępu (podkreślenie oznacza odesłanie do Centrum Pomocy w postaci hiperlinku).

Dowód: pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 16 -18, k. 681 verte - 682 verte wraz z załącznikiem nr 3; pismo Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r., str. 2-3; k. 1159 verte-1160; korespondencja mailowa Spółki z dnia 5 kwietnia 2022 r., k. 1162-1167; pismo Spółki z dnia 8 kwietnia 2022 r., k. 1174-1179; pismo Spółki z dnia 12 kwietnia 2022 r., k. 1381-1382; Regulamin Vinted stanowiący załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z dnia 11 kwietnia 2022 r., k. 1183.

- (92) W treści ww. postanowienia zawarte jest odesłanie do strony w Centrum Pomocy o tytule „Dlaczego możemy poprosić cię o kopię dokumentu tożsamości?” (por. https://www.vinted.pl/help/111-dlaczego-mozemy-poprosic-cie-o-kopie-dokumentu-tozsamosci?access_channel=hc_search). Informacje zawarte pod ww. adresem oraz pozostałe materiały dotyczące weryfikacji tożsamości znajdujące się w Centrum Pomocy zostały zaktualizowane przez Spółkę 24 marca 2022 r. Po wprowadzonych zmianach w Centrum Pomocy znajduje się m.in. informacja o tym, że e-portfel jest usługą świadczoną przez dostawcę płatności - Adyen. Od 8 kwietnia 2022 r. w Centrum Pomocy znajduje się ponadto **informacja o wysokości progów kwotowych decydujących o uruchomieniu II lub III etapu procedury weryfikacji tożsamości.**
- (93) O konieczności przejścia weryfikacji tożsamości w przypadku przekroczenia progów kwotowych konsument jest **informowany w wiadomości, w której znajduje się link odsyłający do kolejnych kroków procedury KYC.** Od 24 marca 2022 r. podczas przekazywania dokumentów w celu potwierdzenia tożsamości konsumenci są informowani, czym jest ww. procedura i w oparciu o jaką podstawę prawną (przepisy dotyczące zapobiegania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu) jest stosowana. Konsumentowi przekazywane są także wskazówki dotyczące wymogów, jakie muszą spełniać dokumenty tożsamości potrzebne do ukończenia weryfikacji tożsamości (por. nb. 64 decyzji). W formularzu, który wypełnia konsument wyświetlana jest następująca informacja: *Potwierdzenie tożsamości jest przeprowadzane zgodnie z wymogami naszego dostawcy płatności Adyen. Dowiedz się więcej.*

Dowód: pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 16-18, k. 681 verte - 682 verte ; pismo Spółki z dnia 1 kwietnia 2022 r., str. 1-2, k. k. 1159 verte-1160; pismo Spółki z dnia 12 kwietnia 2022 r., str. 2; k. 1381 verte; korespondencja Spółki z dnia 4 maja 2022 4., k. 1459.

- (94) W oparciu o wyjaśnienia Przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił, że Spółka rozpoczęła także akcję przekazywania dodatkowych powiadomień na adresy e-mail konsumentów oraz ich skrzynki Vinted z przypomnieniem, że aby móc dokonywać wypłat środków pieniężnych konieczne jest przestanie wymaganych dokumentów wraz z wyjaśnieniem, że jest to wymagane przez Adyen. Ww. informacja jest przekazywana tym z konsumentów, którzy na skutek praktyki nie zostali poinformowani o obowiązkach weryfikacyjnych w momencie rejestracji w Serwisie lub aktywacji e-portfela i ***** nie przestali dokumentów wymaganych w ramach procedury KYC lub którzy przestali niepełne informacje w tym zakresie. W ramach ww. działań Spółka stworzyła tymczasowy oddzielny kanał, w którym pracownicy odpowiadają na wszystkie pytania ww. użytkowników w związku z ww. procedurą oraz rozwiązują problemy z tym związane.

Dowód: pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 16-18; k. 681 verte - 682 verte wraz z załącznikiem nr 3, str. 1, k. 690.; korespondencja mailowa z dnia 1 kwietnia 2022 r., k. 1154; pismo Spółki z dnia 12 kwietnia 2022 r. , str. 2, k. 1381 verte.

4. Dane liczbowe dotyczące weryfikacji tożsamości

- (95) W oparciu o informacje przekazane przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił liczby konsumentów wzywanych przez Vinted do przekazania informacji związanych z weryfikacją tożsamości (procedura KYC).

Wezwanie do przekazania określonych informacji lub dokumentów	Liczba użytkowników Vinted.pl wezwana do przekazania informacji i dokumentów w okresie od 1 kwietnia do 30 września 2021 r.
informacje o tożsamości w celu aktywacji e-portfela	*****
kopia dowodu osobistego, paszportu lub prawa jazdy	*****
wyciąg bankowy	*****
kopia dowodu osobistego, paszportu lub prawa jazdy oraz wyciąg bankowy	***** ⁹

Dowód: pismo Spółki z dnia 5 listopada 2021 r., str. 19, k. 540.

- (96) Zgodnie z danymi aktualnymi na dzień 2 lipca 2021 r. w przypadku przekazania przez konsumentów dokumentów w ramach procedury weryfikacji tożsamości w zdecydowanej większości przypadków Adyen podejmuje decyzję w ciągu mniej niż *****

 *****.

Dowód: pismo Spółki z dnia 2 lipca 2021 r., str. 13-14, k. 32 verte-33.

- (97) Poniższa tabela prezentuje liczbę użytkowników Serwisu, których e-portfele pozostawały zablokowane, co oznaczało, iż nie mogli wypłacić środków pieniężnych z e-portfela na rachunek bankowy.

Stan na dzień	Liczba użytkowników Vinted.pl których e-portfel był zablokowany
7 lipca 2021 r.	*****
5 listopada 2021 r.	*****
14 stycznia 2022 r.	*****

- (98) Łączna wartość środków zablokowanych w e-portfelach konsumentów na dzień 5 listopada 2021 r. wynosiła około *****

 *****.

⁹ Liczba ta obejmuje przypadki *****

 *****.

Dowód: pismo Spółki z dnia 7 lipca 2021 r., str. 5, k. 78; pismo Spółki z dnia 5 listopada 2021 r., str. 19, k. 540; pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 6 oraz 16, k. 676 oraz k. 681.

- (99) W oparciu o powyższe dane oraz wyjaśnienia Spółki Prezes Urzędu ustalił, że *****
*****. Liczba konsumentów, którzy nie mogą wypłacić środków pieniężnych na skutek ich zablokowania jest zmienna w czasie. Środki pieniężne są sukcesywnie odwieszane w przypadku osób, które pozytywnie potwierdzą swoją tożsamość.

Dowód: pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 11-15, k. 679-681; pismo Spółki z dnia 25 kwietnia 2022 r., str. 11-14, k. 1427-1430.

- (100) W toku postępowania określono ponadto liczbę zgłoszeń, jakie wpłynęły do Vinted w poszczególnych miesiącach 2021 r. w związku z procedurą weryfikacji tożsamości.

Miesiąc	Liczba zgłoszeń konsumentów, które wpłynęły do Vinted w związku z procedurą weryfikacji tożsamości (konsument mógł składać więcej niż jedno zgłoszenie)	Liczba konsumentów, która skierowała do Vinted zgłoszenia w związku z procedurą weryfikacji tożsamości
styczeń 2021 r.	*****	*****
luty 2021 r.	*****	*****
marzec 2021 r.	*****	*****
kwiecień 2021 r.	*****	*****
maj 2021 r.	*****	*****
czerwiec 2021 r.	*****	*****
lipiec 2021 r.	*****	*****
sierpień 2021 r.	*****	*****
wrzesień 2021 r.	*****	*****

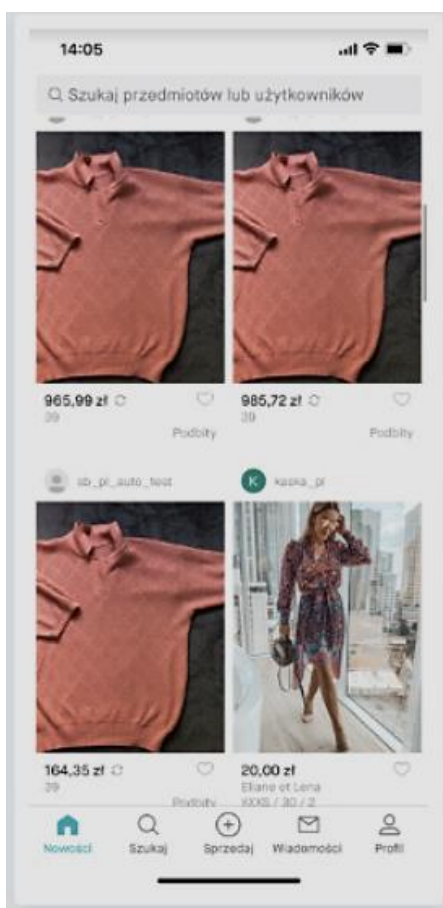
- (101) W odniesieniu do wartości podanych dla miesięcy: kwiecień - wrzesień 2021 r. Spółka zastrzegła, że powyższe liczby stanowią zgłoszenia związane z portfelami, ograniczeniami dotyczącymi portfeli oraz procedurą weryfikacji tożsamości (procedura KYC). Analiza danych wykazała, że liczba zgłoszeń dotyczących weryfikacji tożsamości nie ulega istotnym wahaniom. *****
*****.

Dowód: pismo Spółki z dnia 7 lipca 2021 r., k. 74-80; pismo Spółki z dnia 5 listopada 2021 r., str. 21, k. 542.

5. Sposób prezentowania przedmiotów na Vinted.pl

5.1. Katalog przedmiotów na Vinted.pl

(102) Na podstawie informacji zamieszczonych w Serwisie Prezes Urzędu ustalił, że aby dokonać zakupu na Vinted.pl, konsument musi wybrać produkt spośród przedmiotów prezentowanych w Serwisie. Konsument ma możliwość skorzystania z wyszukiwarki lub wybrania kategorii produktów, którymi jest zainteresowany (np. katalog ubrania, podkatalog spodnie i legginsy), a następnie skorzystania z filtrów, w wyniku czego może zawęzić zakres wyświetlanych mu produktów (wybór rozmiaru, koloru, marki, ceny czy stanu produktu). Przedmioty wystawione na Vinted.pl są prezentowane w postaci kafelków zamieszczonych na stronie internetowej. Każdy kafelek zawiera zdjęcie danego przedmiotu, nazwę użytkownika sprzedającego, rozmiar, markę oraz cenę (por. przykład poniżej).



Zrzut nr 4 - fragment załącznika nr 1 do pisma Spółki z dnia 7 lipca 2021 r.

(103) W podaną cenę nie jest wliczona opłata za wysyłkę ani opłata związana z Ochroną Kupującego. Opłata za Ochronę Kupującego wynosi **2,90 zł+5%** ceny kupowanego przedmiotu. Prezes Urzędu ustalił, że od 18 października 2021 r. przy cenie przedmiotu wyświetlanej pod kafelkiem zamieszczony jest szary symbol w postaci litery „i” w kółku. Po kliknięciu w ww. symbol konsumentowi wyświetlana jest następująca okno:



Dodatkowe opłaty dla kupujących

Cena przedmiotu została podana przez osobę sprzedającą i nie zawiera kosztu wysyłki oraz opłaty za **Ochronę Kupujących** które są doliczane do każdego zakupu dokonanego za pomocą przycisku „Kup teraz”.

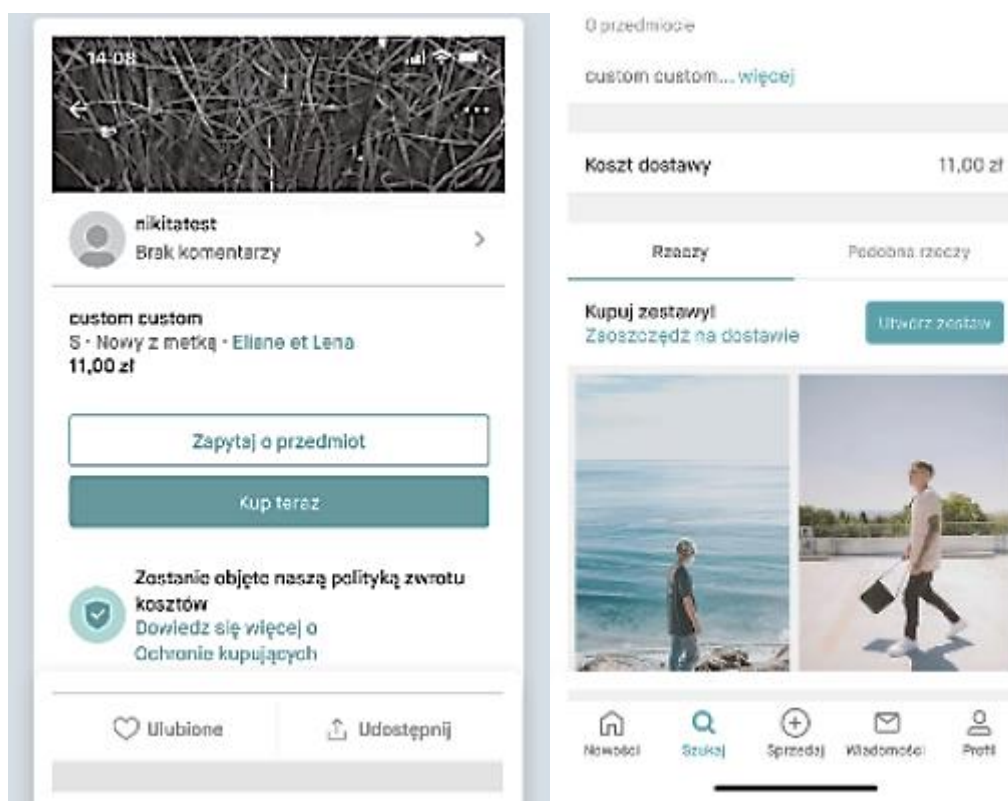
Rozumiem

Zrzut nr 5 zamieszczony w piśmie Spółki z dnia 21 marca 2022 r., str. 4, k. 741.

Dowód: pismo Spółki z dnia 9 sierpnia 2021 r., k. 105-131; nagranie stanowiące załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z dnia 30 września 2021 r.; 420; nagranie stanowiące załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z dnia 11 kwietnia 2022 r., k. 1181.

5.2. Szczegóły oferty

- (104) Wybierając konkretny przedmiot (zamieszczony w kafelku) z katalogu produktów wystawionych na Vinted.pl, konsument widzi stronę prezentującą szczegóły oferty - więcej zdjęć, opis sprzedającego, informacja o wysyłce - jej sposoby oraz cena (por. przykład poniżej).



Zrzut nr 6 - fragment załącznika nr 1 do pisma Spółki z dnia 2 lipca 2021 r. Zrzut ekranu został podzielony na dwie części ze względów redakcyjnych.

(105) Na ww. stronie wyświetlana jest cena przedmiotu (ta sama, która jest zamieszczana pod kafelkiem w katalogu - por. ustalenia powyżej). **Cena przedmiotu nie uwzględnia opłaty za Ochronę Kupującego.**

(106) Prezes Urzędu ustalił, że na omawianej stronie znajduje się ponadto informacja o Ochronie Kupującego. Do 18 października 2021 r. ww. informacja brzmiała następująco:

→ **w przypadku korzystania z Serwisu z wykorzystaniem aplikacji:** *Zostanie objęte naszą polityką zwrotów kosztów. Dowiedz się więcej o Ochronie Kupujących*

→ **w przypadku korzystania z Serwisu z wykorzystaniem komputera:** *Zostań objęty Ochroną Kupujących Vinted i korzystaj z naszej polityki zwrotów.*

Opłata za ochronę kupujących 2,90 zł + 5% ceny przedmiotu

(107) Po ww. dacie informacja ta została zmodyfikowana w następujący sposób:

→ **korzystanie z Serwisu z wykorzystaniem aplikacji i komputera:** *Każdy zakup dokonany przy użyciu przycisku „Kup teraz” jest objęty naszą Ochroną Kupujących podlegającą dodatkowej opłacie. W skład Ochrony Kupujących wchodzi nasza Polityka zwrotów.*

Opłata za ochronę kupujących 2,90 zł + 5% ceny przedmiotu

(108) Jak wynika z powyższego, na stronie zawierającej szczegóły oferty nie jest prezentowana nominalna wysokość opłaty za Ochronę Kupującego dla danego przedmiotu. Na tym etapie konsument musi ją obliczyć samodzielnie.

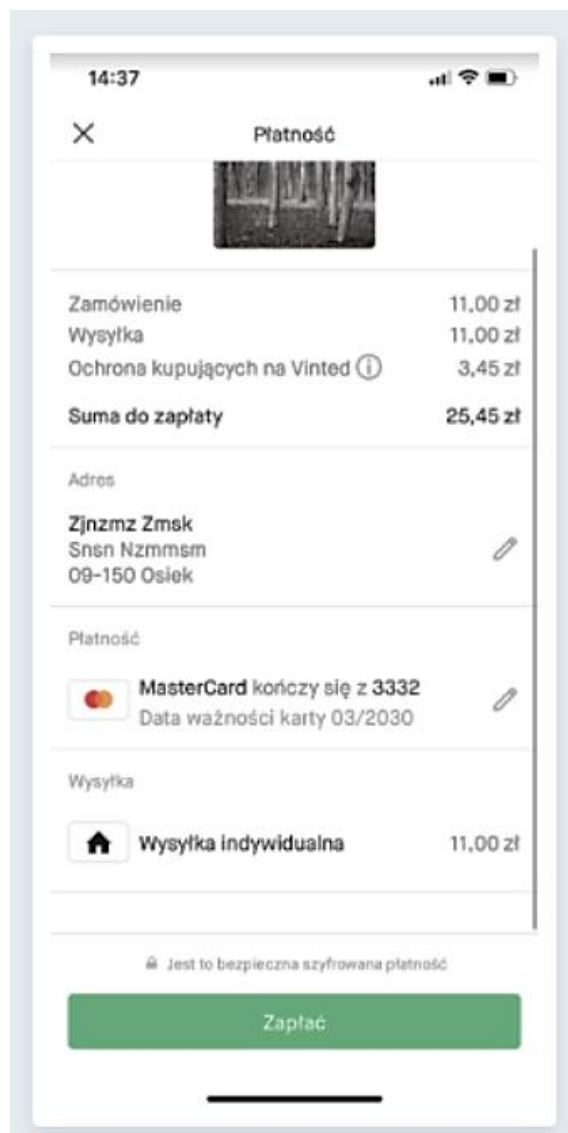
Dowód: pismo Spółki z dnia 2 lipca 2022 r., k. 105-131; nagranie stanowiące załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z dnia 30 września 2021 r.; 420; pismo Spółki z dnia 5 listopada 2022 r., str. 17, k. 539; nagranie stanowiące załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z dnia 11 kwietnia 2022 r., k. 1181.

5.2.1. Przyciski „Kup teraz” oraz „Zapytaj o przedmiot”

(109) Na stronie prezentującej szczegóły przedmiotu konsument ma możliwość wybrania jednego z dwóch przycisków „Zapytaj o przedmiot” lub „Kup teraz”¹⁰.

(110) Wybierając przycisk „Kup teraz”, konsument jest przekierowywany na stronę płatności (por. zrzut poniżej), na której w cenę sprzedaży wliczona jest automatycznie opłata za Ochronę Kupującego. **Opłata ta jest automatycznie wyliczana** (na wcześniejszych etapach pojawia się jedynie informacja o sposobie jej obliczenia) i jest prezentowana obok opłaty za przedmiot oraz opłaty za cenę wysyłki (konsument ma możliwość wyboru rodzaju wysyłki spośród dostępnych opcji). Konsument **nie ma możliwości zrezygnowania z Ochrony Kupującego poprzez jej odznaczenie lub usunięcie.**

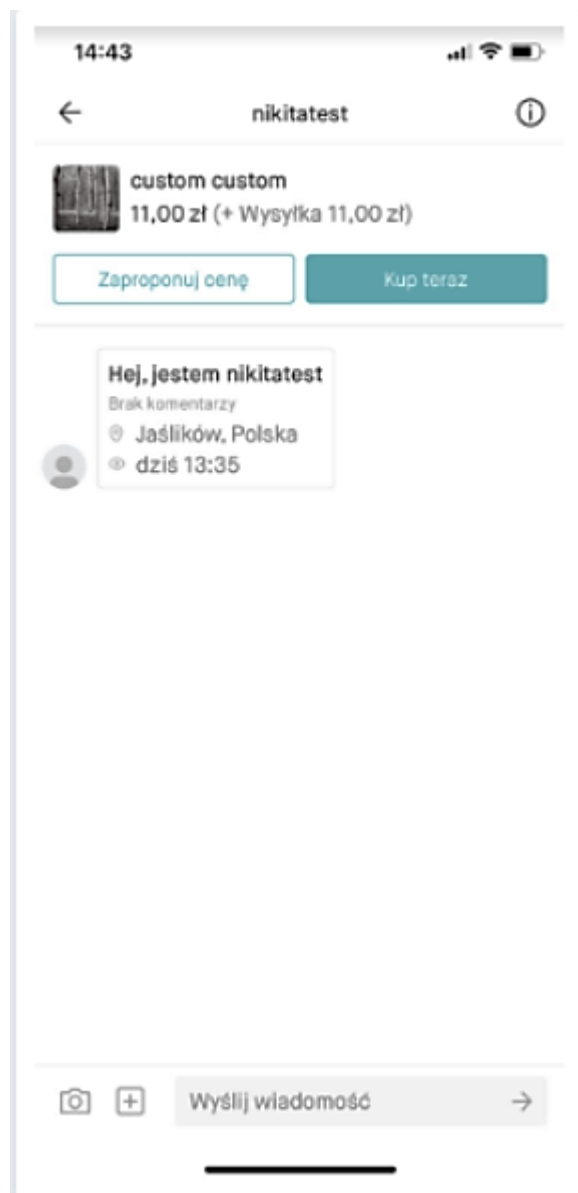
¹⁰ Przy korzystaniu z Serwisu z wykorzystaniem komputera konsumentowi wyświetlany jest także przycisk „Dodaj do ulubionych”.



Zrzut nr 7 - fragment załącznika nr 1 do pisma Spółki z dnia 2 lipca 2021 r.

- (111) Drugi z przycisków, jakie może wybrać konsument, to przycisk „Zapytaj o przedmiot”. Po jego wybraniu konsumentowi wyświetlana jest strona, w ramach której może prowadzić konwersację ze sprzedającym (por. zrzut poniżej). Aby to zrobić, konsument musi skorzystać z opcji na dole ekranu i napisać wiadomość do sprzedającego. Konsument może także skorzystać z opcji wyświetlanych mu na górze strony - klikając w przycisk „Zaproponuj cenę” lub „Kup teraz”. Po wybraniu opcji „Zaproponuj cenę” konsumentowi prezentowana jest plansza, w ramach której konsument może wpisać proponowaną cenę, a następnie wysłać ją do sprzedającego, rozpoczynając tym samym negocjacje ceny. Klikając przycisk „Kup teraz”, konsument jest natomiast przekierowywany do strony z płatnością, która została omówiona w poprzednim akapicie.

Dowód: pismo Spółki z dnia 2 lipca oraz 9 sierpnia 2021 r., k. 26-38 oraz 105-131; nagrania stanowiące załączniki do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 30 września 2021 r., 11 kwietnia 2022 r., k. 420, k. 1181.



Zrzut nr 8 - fragment załącznika nr 1 do pisma Spółki z dnia 2 lipca 2021 r.

6. Sposoby zakupu na Vinted.pl

- (112) Jak wskazano w nb. 32 decyzji, w oparciu o postanowienia Regulaminu Vinted oraz informacje zamieszczone w Serwisie, Prezes Urzędu ustalił, że zakup przedmiotu wystawionego na Vinted.pl może zostać dokonany przez konsumenta na dwa sposoby - zakup z „Ochroną Kupującego”, tj. z wykorzystaniem Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki lub Zintegrowanej Usługi Płatności, oraz zakup bez „Ochrony Kupującego”, tj. bez wykorzystania ww. usług.
- (113) Zgodnie z postanowieniami Regulaminu Vinted obowiązującymi od 2 października 2019 r. do 21 kwietnia 2022 r. (pogrubienia własne):

→ **5.4 W przypadku, gdy Transakcja jest sprzedażą (a nie wymianą), Zintegrowana Usługa Płatności i Wysyłki jest automatycznie oferowana Kupującym. Jeżeli Kupujący wybierze Zintegrowaną Usługę Płatności i Wysyłki, uznaje się, że zaakceptował on ofertę**

Sprzedającego, gdy kliknie "Zapłać" na stronie płatności. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że przyjęcie przez niego oferty zostało dokonane z uwzględnieniem opisu Przedmiotu, który jest przedmiotem sprzedaży, oraz że stanowi to wiążące zobowiązanie do zawarcia umowy ze Sprzedającym na warunkach oferty.

- 5.5 Kupujący może podjąć decyzję o niekorzystaniu ze Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki. W takim przypadku Kupujący i Sprzedający ponoszą wyłączną odpowiedzialność za organizację i konsekwencje Wysyłki Przedmiotu i nie mogą korzystać ze świadczonej przez VINTED w tym zakresie pomocy.

(114) Informacja o możliwości zakupu przedmiotu bez korzystania z Ochrony Kupującego i związanej z tym opłaty pojawiała się także w innych postanowieniach Regulaminu Vinted. W żadnym z nich konsument nie był informowany o sposobie, w jaki może dokonać zakupu bez Ochrony Kupującego (regulamin posługuje się pojęciem Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki, której nazwa nie jest widoczna na etapie zakupu przedmiotów w Serwisie).

- 8.2. Jeśli Kupujący nie korzysta z Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki:

8.2.1. W takim przypadku VINTED nie pobiera żadnej opłaty, ale nie gwarantuje bezpieczeństwa płatności. VINTED nie zapewnia wsparcia dla Kupującego lub Sprzedającego. Kupujący i Sprzedający są sami odpowiedzialni za prawidłowe przeprowadzenie Transakcji i powinni bezpośrednio negocjować wszystkie szczegóły Transakcji (np. warunki płatności, wysyłkę, warunki zwrotu Przedmiotu, zagubienie przesyłki, itp.).

- 9.5 W przypadku realizacji Transakcji bez Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki, Kupujący i Sprzedający muszą uzgodnić warunki płatności, tak jak opisano w pkt. 8.2.1 powyżej. VINTED nie pobiera żadnej opłaty od Transakcji w tym przypadku.
- 11.5 W przypadku Transakcji dokonanej bez Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki oferowanej przez VINTED, gdy tylko Kupujący i Sprzedający uzgodnią Przedmiot i cenę, Sprzedający jest odpowiedzialny za dostarczenie Przedmiotu do Kupującego w odpowiedniej i należytej formie oraz w odpowiednim czasie. W każdym przypadku, jeżeli między Kupującym a Sprzedającym powstanie spór dotyczący dostawy Przedmiotu, Sprzedający musi udowodnić, że Przedmiot został wysłany (np. może to być w formie numeru śledzenia przesyłki, faktury lub dokumentu od firmy kurierskiej).
- 11.6 W przypadku Transakcji dokonanej bez Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki oferowanej przez VINTED, Kupujący jest odpowiedzialny za zapłatę za zamówiony Przedmiot w odpowiedniej i należytej formie i w odpowiednim czasie, zgodnie z warunkami podanymi przez Sprzedającego lub zgodnie z warunkami uzgodnionymi w drodze wzajemnego porozumienia.
- 11.7. W przypadku Transakcji dokonanej bez Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki oferowanej przez VINTED, Użytkownik rozumie i akceptuje, że VINTED nie ponosi odpowiedzialności za spory zaistniałe pomiędzy Kupującymi a Sprzedającymi, nie będzie udzielał wsparcia i nie będzie brał udziału w ich rozstrzyganiu. Spory te mogą być rozstrzygane zgodnie z obowiązującym prawem lokalnym, chyba że strony postanowią w drodze wzajemnego porozumienia, że zastosowanie będzie miało prawo innego kraju.

Dowód: Regulamin Vinted stanowiący załącznik do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 6 maja oraz 30 września 2021 r., 4 marca 2022 r., k. 419, 422, 721; Regulamin Vinted stanowiący załącznik do pisma Spółki z dnia 24 marca 2022 r., k. 775-905.

(115) Ww. postanowienia zostały zmodyfikowane w wyniku zmian wprowadzonych w Regulaminie Vinted (nowa wersja obowiązuje od 21 kwietnia 2022 r.). Zgodnie z definicją zawartą w rozdziale I Regulaminu Vinted oraz treścią art. 4 ww. regulaminu:

- **Ochrona Kupującego** - oznacza usługę Ochrony Kupującego świadczoną przez VINTED za opłatą (uiszczaną przez Kupujących) na rzecz Kupujących za każdy zakup dokonany za pomocą przycisku „Kup teraz” w Witrynie. Więcej szczegółowych informacji dotyczących Ochrony Kupujących znajduje się w punkcie 5;
- 4.1 Kupujący mogą kupować Przedmioty w Witrynie za pomocą przycisku „Kup teraz”. Ochrona Kupującego VINTED ma zastosowanie za opłatą (dodatkowe informacje znajdują się w punkcie 5) do każdej Transakcji dokonanej przy użyciu przycisku „Kup teraz”. Po zakończeniu procesu Złożenia zamówienia, Kupujący stanie się stroną dwóch odrębnych umów: (...)
- 4.2 Zakupy dokonywane bez użycia przycisku „Kup teraz” dokonywane są na wyłączne ryzyko Użytkowników. VINTED nie będzie oferować żadnych usług objętych Ochroną Kupującego w odniesieniu do takich transakcji. W zakresie dozwolonym przez prawo, VINTED nie ponosi odpowiedzialności i zrzeka się wszelkiej odpowiedzialności wynikającej z lub związanej z zakupami dokonywanymi poza Witryną. Dla bezpieczeństwa Użytkownika i zawieranych przez niego transakcji rekomendujemy dokonywanie Transakcji za pomocą przycisku „Kup teraz” i nie dokonywania transakcji poza Witryną.

(116) Jak wynika z powyższego, zakup przedmiotów z użyciem „Kup teraz” wiąże się z automatycznym naliczeniem opłaty za Ochronę Kupującego. Zgodnie z regulaminem konsument może kupić przedmiot bez korzystania z Ochrony Kupującego. Taki przypadek jest uznawany przez Spółkę jako zakup „poza Witryną”. Regulamin nie precyzuje jednak w jaki sposób konsument może z niego skorzystać. Jednocześnie, pomimo modyfikacji regulaminu Serwisu, sposób prezentowania przedmiotów i ich cen oraz zamieszczone na Platformie funkcje (por. pkt 5.1 - 5.2 powyżej) nie uległy zmianom.

Dowód: Regulamin stanowiący załącznik do protokołu Prezesa Urzędu z dnia 6 oraz 11 kwietnia 2022 r., 1168, 1183; nagranie stanowiące załącznik do protokołu z dnia 11 kwietnia 2022 r., k. 1181.

6.1. Zakup z Ochroną Kupującego

(117) Aby skorzystać z Ochrony Kupującego konsument musi wybrać przycisk „Kup teraz” zamieszczony bezpośrednio na stronie prezentującej szczegóły przedmiotu. Wybranie ww. przycisku jest możliwe także z poziomu konwersacji prowadzonej między użytkownikami z wykorzystaniem przycisku „Zapytaj o przedmiot”. Na każdym etapie konwersacji, nad jej treścią, widoczny jest bowiem przycisk „Kup teraz”.

6.2. Zakup bez Ochrony Kupującego

(118) Aby kupić przedmiot bez wykorzystania Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki lub Zintegrowanej Usługi Płatności, tj. bez konieczności uiszczenia opłaty za Ochronę Kupującego,

konsument musi ustalić szczegóły transakcji bezpośrednio ze sprzedającym. W tym celu kupujący musi wybrać przycisk „Zapytaj o przedmiot” - wyświetlany na stronie prezentującej szczegóły oferty, a następnie wysłać do sprzedającego wiadomość prywatną. Kupujący i sprzedający mogą wówczas umówić się na dokonanie transakcji, uzgadniając w Serwisie (na stronie internetowej lub w aplikacji) warunki płatności, sposób wysyłki lub odbioru przedmiotu, sposób postępowania w przypadku ewentualnego zgubienia przesyłki oraz warunki zwrotu przedmiotu.

Dowód: pismo Spółki z dnia 2 lipca oraz 9 sierpnia 2021 r., k. 26-38 oraz 105-131; nagrania stanowiące załączniki do protokołów Prezesa Urzędu z dnia 30 września 2021 r., 11 kwietnia 2022 r., k. 420, k. 1181.

6.3. Sygnały konsumentów

(119) Na brak informowania konsumentów o możliwości zakupu przedmioty bez konieczności uiszczenia opłaty z tytułu Ochrony Kupującego wskazują sygnały konsumentów otrzymane przez Prezesa Urzędu (pisownia oryginalna, pogrubienia własne):

- *Zgłaszam naruszenia uprawnień konsumenta przez spółkę VINTED, właściciela portalu vinted.pl, polegające na: (...) Pobieraniu opłat za „ochronę” transakcji, które są narzucane przez portal bez informacji jak i czy można z nich zrezygnować albo odmówić wykupienia usługi „ochrony transakcji” (korespondencja mailowa konsumenta z dnia 18 października 2021 r., numer RPW/57956/2021, k. 1365).*
- *Chciałam zgłosić problemy z vinted. Reklamują się jako bezpłatny serwis a tak naprawdę pobierają opłaty za rzekomą ochronę przez oszustwem. od każdej transakcji pobierają opłatę. Dla mnie to wyłudzenie pieniędzy i zarabianie na boku pieniędzy. żadnej ochrony nie ma i na jakiej podstawie prawnej to funkcjonuje? (korespondencja mailowa konsumenta z dnia 2 grudnia 2021 r., numer RPW/70038/2021, k. 1284).*
- *Chciałbym zwrócić Państwa uwagę na portal sprzedażowy "vinted". Pobierane jest podczas transakcji obowiązkowe i bezzwrotne ubezpieczenie kupującego (nie można z niego zrezygnować). Reklama wyraźnie wskazuje "sprzedaj bez opłat" czy "całkowicie za darmo" i tu właśnie tak nie jest. Tak jak wyżej opisałem naliczane jest procentowe ubezpieczenie bez możliwości rezygnacji i zwrotu. Wyraźnie jest w tym wypadku łamanie prawa dobrowolności ubezpieczenia oraz wykorzystywanie dominującej pozycji, jak wprowadzającej w błąd reklamie (korespondencja mailowa konsumenta z dnia 31 stycznia 2021 r., numer RPW 5340/2021, k. 481).*

6.4. Dane liczbowe

(120) Na podstawie danych liczbowych przekazanych przez Spółkę Prezes Urzędu ustalił, że liczba transakcji dokonanych na Vinted.pl bez uiszczenia opłaty za Ochronę Kupującego¹¹ była mniejsza od liczby transakcji, w których konsumenci ww. opłatę zapłacili.

Rok	Liczba transakcji dokonanych na Vinted.pl z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego	Liczba transakcji dokonanych na Vinted.pl bez wykorzystania usług zapewniających Ochronę Kupującego

¹¹ Podana przez Spółkę liczba transakcji dokonanych bez wykorzystania Ochrony Kupującego obejmuje przypadki, w których przedmiot został oznaczony ręcznie przez sprzedającego w Serwisie jako sprzedany lub usunięty (pomimo że nie został on w rzeczywistości sprzedany).

2020	*****	*****
2021	*****	*****

(121) W oparciu o informacje przekazane przez Przedsiębiorcę Prezes Urzędu ustalił ponadto wysokość obrotu, jaki Vinted osiągnęła w związku z ogólną działalnością Spółki; obrotu, jaki Spółka osiągnęła w związku z działalnością polskiej wersji serwisu Vinted.pl oraz przychodu osiągniętego przez Vinted w związku ze świadczeniem usług zapewniających Ochronę Kupującego w serwisie Vinted.pl.

Rok	Obrót Spółki ogółem (w związku z działalnością serwisów na różnych rynkach)	Obrót Spółki w związku z działalnością serwisu Vinted.pl	Przychody Spółki z tytułu świadczenia usług zapewniających Ochronę Kupującego w serwisie Vinted.pl
2020	*****	*****	*****
2021	*****	*****	*****

(122) W ramach obrotu osiągniętego za rok 2020 w związku z działalnością polskiej wersji serwisu Spółka wskazała przychód związany ze świadczeniem usług zapewniających Ochronę Kupującego oraz pozostałe przychody (przychody z innych usług świadczonych przez Vinted, takich jak: usługa podbijania przedmiotów, usługa ofert sugerowanych oraz przychody z reklam).

(123) W toku postępowania Prezes Urzędu wezwał Spółkę do wskazania obrotu za 2021 r. W odpowiedzi Spółka wskazała, że zgodnie z ustawą o spółkach obowiązującą w Republice Litewskiej Przedsiębiorca dysponuje terminem na złożenie rocznego sprawozdania finansowego wraz z raportem biegłego rewidenta do końca maja 2022 r. i w związku z tym przekazanie ww. informacji jest niemożliwe.

Dowód: pismo Spółki z dnia 24 stycznia 2022 r., str. 3-5, k. 675-676; pismo Spółki z dnia 24 marca 2022 r., str. 6, k. 768.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

7. Naruszenie interesu publicznego

(124) Stosownie do art. 1 ust. 1 oraz 2 uokik ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania podejmowane przez Prezesa Urzędu mają 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. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli te praktyki wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

W przedmiotowym stanie faktycznym działania Spółki wywołują skutki wobec konsumentów zamieszkałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, dlatego zastosowanie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uzasadnione.

- (125) W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zarejestrowali się lub zdecydowali się na rejestrację w serwisie Vinted, co wiąże się z zawarciem umowy ze Spółką. Praktyki określone w pkt I.1 decyzji dotyczą zarówno tych konsumentów, którzy sprzedają przedmioty w Serwisie (praktyka, o której mowa w pkt I.1 decyzji), jak również tych, którzy dokonują na Platformie zakupów (praktyka, o której mowa w pkt I.2 decyzji).
- (126) Korzystanie serwisów umożliwiających sprzedaż oraz zakup przedmiotów używanych cieszy się coraz większym zainteresowaniem konsumentów w związku z ideą zrównoważonego rozwoju. Rozwiązanie to pozwala ograniczyć wysokie koszty dla środowiska związane z wyrzucaniem przedmiotów, które nie są już wykorzystywane, i produkcją nowych. Handel pomiędzy osobami fizycznymi pozwala ponadto zmniejszyć koszty związane z możliwością zwracania przedmiotów kupowanych od przedsiębiorców (prawo odstąpienia od umowy w przypadku umów zawieranych na odległość). Należy jednak pamiętać, że równie istotną kwestią jak ochrona środowiska pozostaje potrzeba zapewniania konsumentom transparentności i bezpieczeństwa transakcji, których przedmiotem są produkty używane. Tylko w takiej sytuacji konsumenci będą się bowiem decydować na korzystanie z platform umożliwiających obrót produktami używanymi.
- (127) Działania przedsiębiorcy analizowane w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzedzającego wydanie decyzji nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy byli, są lub będą użytkownikami serwisu Vinted.pl.
- (128) Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się także w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Naruszenie zbiorowych interesów konsumenta należy tu analizować nie tylko w kontekście naruszenia interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), ale również pozaekonomicznych, w tym zaufania konsumentów do przedsiębiorców działających na rynku usług e-commerce.
- (129) Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

8. Naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik

- (130) Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik **zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności **nieuczciwe praktyki rynkowe** (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik).
- (131) W związku z powyższym dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających

zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
2. działanie to jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;
3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

8.1. Status przedsiębiorcy

- (132) Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2021 r. poz. 162 ze zm., dalej: „upp”). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą, której definicja została określona w art. 3 upp.
- (133) VINTED UAB z siedzibą w Wilnie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Spółek Republiki Litewskiej pod numerem 302767152. Przedmiotem działalności Spółki jest prowadzenie serwisów internetowych służących do wystawiania przedmiotów online (głównie ubrania i dodatki) w wielu krajach europejskich (por. nb. 24-27).
- (134) Spółka prowadzi we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na zapewnianiu dostępu do serwisów Vinted oraz świadczeniu w ramach nich usług (w tym w polskiej wersji platformy - Vinted.pl). Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

8.2. Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

- (135) Zgodnie z art. 3 upnpr zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Jak stanowi art. 4 ust. 2 upnpr, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się **w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd** oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk.
- (136) Zgodnie z art. 6 ust. 1 upnpr zaniechanie wprowadzające w błąd ma miejsce wtedy, gdy przedsiębiorca pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.
- (137) W myśl art. 6 ust. 3 pkt 1 upnpr wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności **zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu**. Jak wynika z powyższego, możliwość wprowadzenia w błąd ma miejsce wtedy, gdy przedsiębiorca **pomija informacje istotne** dla podjęcia przez konsumenta racjonalnej decyzji rynkowej. Brak przekazania ww. informacji przez przedsiębiorcę powoduje, że przeciętny konsument może wyrobić sobie **mylne wyobrażenie o warunkach proponowanej umowy**, które ostatecznie nie znajduje odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie

rzeczy. W rezultacie mylnego przekonania konsument może zaś podjąć określoną decyzję ekonomiczną, przy czym istotne jest, że **nie miałyby to miejsca, gdyby nieuczciwe działanie przedsiębiorcy.**

- (138) Dla stwierdzenia występowania praktyki rynkowej nie będzie przy tym miało znaczenia, czy faktycznie doszło do zniekształcenia procesu decyzyjnego konsumenta. Wprowadzenie w błąd skutkuje przede wszystkim zniekształceniem lub możliwością zniekształcenia procesu decyzyjnego konsumenta poprzez wytworzenie u niego mylnego przekonania co do charakteru i warunków transakcji, w którą się angażuje.
- (139) Zgodnie z art. 6 ust. 5 upnr przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez zaniechanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.
- (140) Kwalifikacja działania przedsiębiorcy jako nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 6 ust. 1 upnr wymaga zatem wykazania **zaistnienia dwóch przesłanek: (a)** wprowadzenia w błąd i **(b)** podjęcia lub możliwości podjęcia przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

8.2.1. Model przeciętnego konsumenta

- (141) Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym odwołuje się do pojęcia przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.
- (142) Grupę osób korzystających z Vinted.pl tworzą osoby korzystające z Serwisu z wykorzystaniem komputera lub aplikacji przeznaczonej na urządzenia mobilne. Są to osoby posiadające umiejętności obsługi smartfonów, komputerów, potrafiące korzystać z płatności elektronicznych. Pomimo jednak pewnych umiejętności w zakresie korzystania z Internetu, w tym aplikacji mobilnych, konsumenci mogą nie posiadać specjalistycznej wiedzy z zakresu nowych technologii oraz w zakresie finansów i zapobiegania terroryzmowi, w tym związanych z tym procedur.
- (143) Nie można zatem zgodzić się ze Spółką, w której ocenie wiedza na temat procedur weryfikacyjnych czy warunków dotyczących płatności zintegrowanych jest powszechnie znana konsumentom. Niezależnie od powyższego należy zauważyć, że jeśli konsumenci posiadają wiedzę na temat weryfikacji tożsamości, to utożsamiają ją z warunkiem dokonania określonej czynności lub uzyskania dostępu do wybranej usługi, a nie z możliwością skorzystania z uprawnień (w omawianej sprawie - wypłaty środków pieniężnych) wynikających z już przeprowadzonej transakcji (w omawianej sprawie - sprzedaży).
- (144) Konsumenci korzystający z platform internetowych mają świadomość, że rejestrując się w nich, zawierają umowę z przedsiębiorcą je prowadzącym. Oczekują, że warunki i wymogi obowiązujące w związku z korzystaniem z usług danego przedsiębiorcy zostaną im przedstawione przed zawarciem z nim umowy oraz będą uwzględnione w infrastrukturze serwisu - tak aby nie były dla nich ukryte. Konsumenci zdają sobie również sprawę z tego, że przy okazji korzystania z danego

serwisu mogą być oni związani z innym podmiotem, jeśli zawrą z nim umowę (akceptacja regulaminu).

- (145) Przeciętni konsumenci zdają sobie ponadto sprawę, że korzystając z Serwisu, mogą dostosowywać decyzje zakupowe do swoich potrzeb - poprzez wybór udostępnianych mu opcji. Mają oni prawo przypuszczać, że oferowane przez Serwis opcje są w nim jasno i czytelnie oznaczone. Nie mają oni zatem obowiązku podejmowania dodatkowych działań w zakresie sprawdzania każdej z funkcjonalności zapewnianych przez Serwis. Konsumenci są również uprawnieni do tego, aby wszelkie istotne dla nich informacje, w tym informacje o zasadach wyłatania środków pieniężnych z tytułu sprzedaży przedmiotu wystawionego na Vinted.pl, były im przedstawione jasno i czytelnie oraz w odpowiednim momencie.

8.2.2. Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.1 decyzji

- (146) Praktyka, o której mowa w pkt I.1 decyzji, polega na wprowadzającym w błąd nieinformowaniu konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o tym, że otrzymanie przez nich środków pieniężnych z tytułu sprzedaży przedmiotów w serwisie Vinted.pl z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego może wiązać się z koniecznością spełnienia dodatkowych warunków.
- (147) Sprzeczność z prawem ww. praktyki Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia przez Spółkę art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

8.2.2.1. Wprowadzenie w błąd

- (148) W toku postępowania ustalono, że w przypadku sprzedaży przedmiotów na Vinted.pl z wykorzystaniem zintegrowanych usług płatności **wypłata środków pieniężnych** jest uzależniona od podania przez konsumenta **informacji o jego tożsamości** (etap pierwszy procedury KYC - podanie informacji w celu aktywacji e-portfela) oraz może być uzależniona od przekazania przez konsumenta dokumentów potwierdzających jego tożsamość (etap drugi oraz trzeci procedury KYC - przekazanie dokumentów w celu dalszego korzystania z e-portfela).
- (149) W ocenie Prezesa Urzędu informacje o warunkach, na jakich konsumenci mogą otrzymywać środki pieniężne z tytułu sprzedaży przedmiotów wystawionych na Vinted.pl należy uznać **za istotne dla podjęcia decyzji dotyczącej umowy**. Brak spełnienia ww. warunków jest związany z brakiem możliwości wypłaty środków pieniężnych, a w konsekwencji z ich utratą, co wpływa na sytuację ekonomiczną konsumenta. Wymóg przekazania imienia i nazwiska, daty urodzenia, adresu, kopii dowodu tożsamości, paszportu, prawa jazdy lub wyciągu bankowego wiąże się ponadto z przekazaniem danych osobowych, które stanowią informacje o charakterze osobistym, których udostępnienie wiąże się z pewnymi ryzykami oraz pozostaje do decyzji konsumenta¹² (por. także uwagi na nb. 178-181).
- (150) Niezależnie od powyższego należy zauważyć, że przekazanie konsumentom informacji o warunkach otrzymywania zapłaty z tytułu sprzedaży dokonanej w Serwisie należy zaliczyć do obowiązków informacyjnych, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm., dalej jako: „upk”). Zgodnie z przywołanym przepisem w przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

¹² Na dzień wydania decyzji kwestia dopuszczalności wzywania konsumentów do przekazania wymienionych powyżej dokumentów pod kątem zgodności z przepisami ochrony danych osobowych jest badana przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

przedsiębiorca jest zobowiązany do zrealizowania w sposób jasny i zrozumiały szeregu obowiązków informacyjnych wobec konsumenta, w tym m.in. **poinformowania konsumenta o głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem jego przedmiotu** (por. art. 12 ust. 1 pkt 1 upk).

- (151) W ocenie Prezesa Urzędu wykonanie świadczenia w postaci przekazania środków pieniężnych z tytułu sprzedaży przedmiotu należy traktować jako podstawowe uprawnienie sprzedającego, a w przypadku wybrania przez kupującego zakupu z wykorzystaniem usług zintegrowanych - obowiązek Vinted. Do głównych cech ww. świadczenia należy natomiast zaliczyć to, w jaki sposób zostanie ono spełnione, tj. to w jaki sposób i po spełnieniu jakich wymogów konsument otrzyma należną mu kwotę.
- (152) W ocenie Prezesa Urzędu obowiązek przekazania istotnych informacji o produkcie **we właściwym czasie** oznacza, że informacje o możliwości uzależnienia wypłaty środków pieniężnych od dodatkowych warunków w postaci weryfikacji tożsamości oraz związanymi z tym konsekwencjami konsumentom powinni uzyskiwać **najpóźniej przed podjęciem przez sprzedającego ostatecznej decyzji dotyczącej pierwszej sprzedaży przedmiotu wystawionego w Serwisie**, która odbywa się z wykorzystaniem zintegrowanych usług płatności.
- (153) Informacje przekazywane konsumentom powinny być **jasne i zrozumiałe**, napisane **prostym językiem** oraz udostępniane konsumentom **w czytelny dla nich sposób**. Ww. wymogów nie będą spełniać informacje zbyt ogólne i powierzchowne oraz takie, których konsument musi się domyślać lub poszukiwać ich w różnych miejscach w serwisie i różnych wzorcach umownych.
- (154) Prezes Urzędu ustalił, że do 21 kwietnia 2022 r. informacje o warunkach, jakie konsument musi spełnić w związku z wypłacaniem środków pieniężnych za przedmioty sprzedane na Vinted.pl z wykorzystaniem zintegrowanych usług płatności, **nie były przekazywane konsumentom w jasny i jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie**.
- (155) Prezes Urzędu ustalił, że **informacja o ww. wymogach nie była przekazywana konsumentom na etapie rejestracji w serwisie**.
- (156) W żadnym z postanowień Regulaminu Vinted nie było wspomniane, że aktywacja e-portfela wiąże się z obowiązkiem przejścia przez I etap procedury weryfikacji tożsamości, tj. podania informacji takich jak imię i nazwisko, data urodzenia i adres. Postanowienia Regulaminu Vinted tym bardziej nie wskazywały, że wypłata środków pieniężnych ze sprzedaży przedmiotów może być uzależniona od dalszych etapów tej procedury, co wiąże się z przekazaniem określonych dokumentów. Wręcz przeciwnie, Vinted zapewniała konsumentów o tym, że po zakończeniu transakcji jego środki powinny zostać niezwłocznie przekazane do e-portfela konsumenta oraz że dysponuje on możliwością wypłacenia ww. środków pieniężnych **w każdej chwili** na jego osobiste konto bankowe, bez żadnych opłat za przelew ani opłat za jakąkolwiek kwotę.
- (157) W ocenie Prezesa Urzędu za podstawę do formułowania dodatkowych wymogów weryfikacyjnych w celu wypłacenia środków pieniężnych przez konsumenta **nie mógł zostać uznany przywołany powyżej art. 1.5 Regulaminu Vinted** [por. nb. 75 decyzji: (...) *Dla celów bezpieczeństwa, VINTED może zażądać udzielenia pewnych potwierdzeń w odniesieniu do twojego konta (...)*]. Na skutek użycia przez Vinted ogólnych i nieprecyzyjnych sformułowań konsument, zapoznając się z ww. postanowieniem, nie otrzymywał jasnej i pełnej informacji dotyczącej tego, w jakich przypadkach (np. w sytuacji wypłacania środków z e-portfela) oraz na jakich zasadach mógł być on proszony o potwierdzenie tożsamości w trakcie korzystania z Serwisu.

- (158) Zdaniem Prezesa Urzędu za przekazanie ww. informacji w sposób czytelny i zrozumiały dla konsumenta **nie można także uznać** treści Polityki Prywatności (por. art. 2.5.7/2.5.4 Polityki Prywatności; nb. 77-78 decyzji).
- (159) Po pierwsze, zamieszczenie kluczowego dla konsumentów warunku, jakim jest uzależnienie wypłaty środków pieniężnych od przekazania określonych informacji, jedynie w Polityce Prywatności, tj. dokumencie odnoszącym się do sposobu gromadzenia, wykorzystywania i przetwarzania danych osobowych konsumentów **należy uznać za niewłaściwe i niewystraszające**. Jak wskazuje się w orzecznictwie, istotne dla stron informacje powinny zostać zamieszczone w umowie głównej, za jaką w omawianej sprawie należy uznać Regulamin Vinted, a nie w pozostałej dokumentacji¹³.
- (160) Po drugie, art. 2.5.7/2.5.4 Polityki Prywatności **nie daje konsumentom jasnej i czytelnej informacji** na temat tego, **w jakim przypadku może on być wezwany do potwierdzenia tożsamości**. Omawiany dokument wskazuje jedynie, że procedura KYC może być zastosowana, gdy kwota wpłaty lub wypłaty z e-portfela zbliżyć się będzie do określonych progów (**brak podania konkretnych kwot**). W ramach ww. postanowienia brak jest także informacji o tym, że procedura KYC może zostać rozpoczęta z innych względów - **niezależnie od przekroczenia progu kwotowego**.
- (161) Po trzecie, brak zasadności traktowania ww. postanowienia jako warunku zawieranej pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą umowy potwierdzają postanowienia Polityki Prywatności obowiązujące od 24 kwietnia 2020 r., z których wynika, że nie mają one charakteru klauzul umownych i nie wchodzą w treść umowy zawieranej pomiędzy Vinted a konsumentem.
- (162) Za poinformowanie konsumenta o warunkach otrzymywania środków pieniężnych za sprzedaż przedmiotu z wykorzystaniem Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki lub Zintegrowanej Usługi Płatności nie można uznać **anglojęzycznych** postanowień Regulaminu Adyen, do którego odesłanie znajdowało się w Regulaminie Vinted. W świetle wymogów określonych w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz.U. z 2021 r. poz. 672) warunki umowy zawieranej z konsumentem powinny być sporządzone w języku polskim.
- (163) Niezależnie od powyższego za niedopuszczalne należy uznać ponadto przyjęcie przez Vinted, że akceptując Regulamin Vinted, konsument jednocześnie zawierał umowę z innym niż Vinted podmiotem - dostawcą usług płatniczych Adyen. Rozwiązanie takie obowiązywało do 24 marca 2022 r.
- (164) Należy zauważyć, że samo zamieszczenie w regulaminie informacji o możliwym ograniczeniu wypłat z e-portfela w związku z koniecznością przejścia przez weryfikację tożsamości mogłoby nie być wystarczające do spełnienia wymogów jasności, jednoznaczności i odpowiedniego czasu. Przy ocenie prawidłowości przekazywania określonych informacji uwzględniać należy bowiem, zgodnie z art. 6 ust. 5 upnpr, również sposób ich prezentacji w serwisie internetowym. Zamieszczanie kluczowych dla konsumentów informacji jedynie w regulaminie serwisu bez uwzględnienia ich w architekturze aplikacji lub strony internetowej może tych wymogów nie spełniać. W omawianej sprawie momentem kluczowym dla podjęcia przez konsumenta decyzji, czy zgadza się na ww. warunek, jest moment aktywacji e-portfela. Stąd też informacja o weryfikacji tożsamości powinna być przedstawiona w Serwisie najpóźniej na tym etapie (niezależnie od konieczności uwzględnienia jej w regulaminie).

¹³ Por. wyrok Sądu Apelacyjnego (VII Wydział Gospodarczy i Własności Intelktualnej) z dnia 23 grudnia 2020 r., sygn. alt VII Aga 146/19, str. 34-35, oraz wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (XVII Wydział Sądu Okręgowego w Warszawie) z dnia 28 października 2021 r., sygn. XVII AmA 92/20.

- (165) W toku postępowania ustalono ponadto, że informacja o warunkach otrzymania środków pieniężnych z tytułu sprzedaży przedmiotów z wykorzystaniem usług zintegrowanej płatności nie była udzielana konsumentom również bezpośrednio przed założeniem e-portfela.
- (166) W formularzu służącym do aktywacji e-portfela nie było wskazane, że podając imię i nazwisko, datę urodzenia oraz adres konsument aktywuje usługę świadczoną przez Adyen (e-portfel). W formularzu brak było także jakiegokolwiek wzmianki o tym, że korzystając z e-portfela, konsument może być wezwany do przekazania określonych dokumentów. Konsumenti nie zdawali sobie zatem sprawy, że możliwość wypłaty środków pieniężnych z e-portfela może być uzależniana przez konsumenta od wykonania dodatkowych czynności związanych z weryfikacją tożsamości (por. nb. 47-48).
- (167) Na brak informowania o powyższym przez Vinted świadczą sygnały konsumentów otrzymane przez Urząd oraz Europejskie Centrum Konsumenckie (por. nb. 72 decyzji). O braku transparentności procedury związanej z weryfikacją tożsamości świadczy także znaczna liczba zgłoszeń kierowana w tym zakresie do Spółki (por. nb. 100 decyzji).
- (168) W ocenie Prezesa Urzędu za niewystarczające pod kątem informowania o warunkach wypłaty środków pieniężnych pochodzących ze sprzedaży przedmiotów z wykorzystaniem usług zintegrowanych należy uznać zamieszczenie informacji o aktywacji e-portfela oraz procedurze weryfikacji tożsamości w Centrum Pomocy Serwisu. Zawierając umowę z przedsiębiorcą, konsument nie ma obowiązku zapoznania się ze wszystkim materiałami zamieszczonymi przez niego na Platformie. Wpisy takie należy zatem traktować jako dodatkowe i uzupełniające, nie mogą one jednak przesądzać o zakresie uprawnień i obowiązków związanych z rejestracją w Serwisie i korzystaniem z niego. Niezależnie od powyższego należy stwierdzić, że ww. materiały nie zawierały wszystkich istotnych dla konsumentów informacji (informacja o tym, że e-portfel jest prowadzony przez Adyen, informacja o wysokości progów kwotowych - por. nb. 82 decyzji).
- (169) Wymogu przekazania informacji we właściwym czasie nie spełniały także wiadomości kierowane przez Vinted do konsumenta w związku ze zbliżaniem się do osiągnięcia progu kwotowego oraz z ich osiągnięciem (co wiąże się z koniecznością przejścia przez II lub III etap weryfikacji tożsamości; por. nb. 84 decyzji), gdyż były one przekazywane już po rozpoczęciu korzystania z e-portfela i gromadzenia w nim środków pieniężnych. Ponadto w ww. wiadomościach Spółka nie informowała o tym, że po osiągnięciu progu kwotowego środki pieniężne w e-portfelu zostaną zawieszane. Jak zaś wskazano powyżej, informacje o warunkach wypłaty środków pieniężnych ze sprzedaży powinny być przekazywane najpóźniej przed skorzystaniem z usługi e-portfela (tj. jego aktywacją).
- (170) Prezes Urzędu ustalił, że opisana powyżej praktyka została zaniechana z dniem 21 kwietnia 2022 r.
- (171) Jak wskazano w nb. 85-94 decyzji, w marcu oraz kwietniu 2022 r. Spółka wprowadziła szereg zmian dotyczących informowania o procedurze weryfikacji tożsamości i jej wpływie na możliwość wypłacania środków przysługujących konsumentów za sprzedaż przedmiotów na platformie Vinted.pl.
- (172) Zdaniem Prezesa Urzędu informacja o dodatkowych warunkach, od których uzależniane jest otrzymania środków pieniężnych jest udzielana w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie od 21 kwietnia 2022 r., tj. od momentu wejścia w życie zaktualizowanej wersji Regulaminu

Vinted przy wcześniejszej modyfikacji informacji przekazywanych na etapie aktywacji e-portfela. Oznacza to, że na zaniechanie praktyki składają się zmiany wdrożone przez Spółkę 24 marca 2022 r. oraz 21 kwietnia 2022 r.

- (173) Zapoznając się z Regulaminem Vinted na etapie rejestracji w Serwisie, konsument jest informowany o tym, czym jest e-portfel i o warunkach, na jakich konsument może wypłacać z niego środki pieniężne. Konsument jest także informowany, że podczas korzystania z e-portfela może być wezwany do potwierdzenia swojej tożsamości, do czego musi przekazać skany określonych dokumentów. Postanowienia regulaminu precyzują ponadto okoliczności, w których procedura KYC może zostać zastosowana (osiągnięcie progów kwotowych, których wartość została wskazana w Centrum Pomocy, do którego odsyła Regulamin Vinted oraz podejrzenie oszustwa lub podejrzanego zachowania konsumenta) oraz wskazują, że brak poddania się weryfikacji wiąże się z zawieszeniem wypłaty środków pieniężnych (por. nb. 89-92).
- (174) W ocenie Prezesa Urzędu, pomimo częściowego zaniechania, praktyka nie została w pełni zaniechana z dniem 24 marca 2022 r., tj. z dniem wdrożenia zmian w procedurze aktywacji e-portfela. Od tej daty konsument jest informowany, że aktywacja e-portfela wiąże się z zawarciem odrębnej umowy z dostawcą płatności Adyen (odestanie do regulaminu Adyen w języku polskim zostało umieszczone w postaci hipertącza). Dodatkowo konsument jest informowany, że po aktywacji Portfela Vinted może zostać poddany procedurze weryfikacji tożsamości (tzw. Poznaj swojego klienta - KYC) i jest odsyłany w tym zakresie do Centrum Pomocy. Aby uzyskać informację o tym, że weryfikacja tożsamości stanowi jeden z warunków wypłacenia środków pochodzących ze sprzedaży przedmiotów na Vinted.pl, zgromadzonych na e-portfelu konsument musi zatem samodzielnie odnaleźć taką informację w Serwisie (por. nb. 89-90). Wprowadzoną przez Vinted zmianę należy ocenić pozytywnie. Jednocześnie z uwagi na brak informacji o konsekwencji braku poddania się weryfikacji tożsamości (zawieszenie możliwości wypłaty środków) oraz brak przekierowania do określonej strony w Centrum Pomocy, zmiana ta nie może stanowić samodzielnej podstawy do zaniechania praktyki.
- (175) Wdrażając zmiany, Spółka dokonała ponadto modyfikacji informacji dotyczących procedury KYC zawartych w Centrum Pomocy, zawarła wskazówki dotyczące wymogów przekazywania dokumentów w trakcie ich dodawania w dedykowanym formularzu oraz rozpoczęła akcję informacyjną wobec konsumentów, którzy nie zostali wcześniej poinformowani o obowiązkach weryfikacyjnych i nie przekazali w tym celu odpowiednich dokumentów (por. nb. 92-94).

8.2.2.2. Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

- (176) W opisany sposób Spółka mogła powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.
- (177) Pomijanie informacji o warunkach otrzymywania środków pieniężnych za przedmioty sprzedawane na Vinted.pl z wykorzystaniem usług zintegrowanych mogło powodować podjęcie przez konsumentów **decyzji o rejestracji w Serwisie**, a następnie o **skorzystaniu z opcji sprzedaży** z wykorzystaniem usług zintegrowanych, na co mogliby się nie zdecydować, zdając sobie sprawę z możliwych ograniczeń.
- (178) Wiedząc o tym, że wypłata środków pieniężnych jest lub może być uzależniona od podania informacji o tożsamości oraz przekazywania skanów dokumentu tożsamości lub wyciągu bankowego, konsumenci **mogliby nie podjąć decyzji o rejestracji w Serwisie oraz sprzedaży przedmiotów na Vinted.pl**. Powyższe wiąże się z obawami konsumentów dotyczącymi tego, że

przekazywane przez nich informacje zostaną wykorzystane w nieuprawniony sposób, co będzie wiązało się dla nich z negatywnymi konsekwencjami.

(179) Powyższe potwierdzają cytaty z fragmentów sygnałów przywołanych w nb. 72 decyzji:

- *[w] regulaminie nie ma nic o tym, że w przypadku braku zgody na przestanie zdjęcia dowodu osobistego środki zostaną zablokowane. Powinnam być o tym poinformowana, gdybym miała taką wiedzę **nie sprzedawałbym rzeczy w taki sposób** (...) (por. korespondencja mailowa konsumenta z dnia 24 marca 2021 r., numer RPW/15699/2021, nb. 72 tiret 9 decyzji).*
- *(...) Oczywiście jest, że gdyby żądali takich danych przy zakładaniu konta, **90% ludzi by się nie zgodziło na to.** (...) Wiele konsumentów **przed obawą utraty pieniędzy jest zmuszona do ujawnienia swoich danych, natomiast wielu nie chcąc „sprzedawać” swoich danych nie otrzymuje swoich pieniędzy.** (...) (por. pismo konsumenta z dnia 12 lutego 2021 r., numer. RPW/10390/2021 P, nb. 72 tiret 10 decyzji).*
- *(...) Vinted zapewniło że dane osobowe nigdzie nie wyciekają, **jednak żyje w obawie że kiedyś moje dane zostaną przetworzone, użyte** (por. zgłoszenie konsumenta o numerze ECCPL-17435, załącznik do pisma Europejskiego Centrum Konsumenta w Polsce z dnia 27 września 2021 r., nb. 72 tiret 14 decyzji);*

(180) Nie można przy tym podzielić poglądu Spółki, zgodnie z którym ochrona przewidziana przez upnpr nie powinna być oferowana tym z konsumentów, którzy nie podjęliby decyzji o wystawieniu przedmiotu na Vinted.pl, wiedząc że ich tożsamość zostanie zweryfikowana w celu zapewnienia bezpieczeństwa transakcji i zminimalizowania ryzyka dla obu jej stron (por. nb. 7 decyzji).

(181) Rezygnacja z wymogu poddania się procedurze weryfikacji tożsamości nie musi oznaczać, że konsumenci nie przeszliby ww. procedury pozytywnie. Konsumenci mają prawo do podjęcia takiej decyzji na przykład z uwagi na ewentualne zagrożenia związane z przekazaniem szczegółowych informacji dotyczących ich tożsamości (w tym dokładnego, niezabezpieczonego skanu dowodu osobistego), których jak wskazują powyższe cytaty, są coraz bardziej świadomi. Konsumenci mają zatem prawo dokonywać samodzielnej oceny oraz miarkować ewentualne ryzyka związane z udostępnianiem informacji innym podmiotom względem potencjalnych korzyści płynących ze sprzedaży w Serwisie. Konsekwencją praktyki Vinted mogło być zatem przekazanie przez konsumentów skanów dokumentów, na co nie zdecydowaliby się w innych okolicznościach (gdyby ich środki pieniężne nie zostały zablokowane).

(182) Podsumowując, nieinformowanie konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o tym, że otrzymanie przez nich środków pieniężnych z tytułu sprzedaży przedmiotów w serwisie Vinted.pl z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego może wiązać się z koniecznością spełnienia dodatkowych warunków wprowadzających konsumentów w błąd oraz mogło powodować podjęcie decyzji dotyczącej zawarcia umowy, której konsument nie podjąłby w innych warunkach. Zachowanie Spółki stanowiło zatem nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

8.2.3. Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.2 decyzji

(183) Praktyka, o której mowa w pkt I.2 decyzji, polega na wprowadzającym w błąd nieinformowaniu konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o możliwości oraz sposobie

dokonania zakupu przedmiotu wystawionego w serwisie Vinted.pl bez konieczności uiszczenia opłaty związanej z Ochroną Kupującego.

- (184) Sprzeczność z prawem ww. praktyki Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia przez Spółkę art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

8.2.3.1. Wprowadzenie w błąd

- (185) Prezes Urzędu ustalił, że Spółka umożliwia dwa modele zakupu przedmiotów wystawionych w serwisie Vinted.pl - „zakup z Ochroną Kupującego”, który jest realizowany za pomocą opcji „Kup teraz” i wiąże się ze skorzystaniem ze zintegrowanych usług oraz uiszczenie opłaty oraz „zakup bez Ochrony Kupującego” polegający na bezpośrednim ustaleniu warunków sprzedaży ze sprzedającym, bez korzystania ze Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki lub Zintegrowanej Usługi Płatności oraz związanych z nią opłat.
- (186) Nie można zgodzić się ze Spółką, według której transakcje zawierane między użytkownikami Serwisu bez skorzystania z Ochrony Kupującego, stanowią obejście modelu biznesowego podmiotów działających jako rynki towarów, a ww. sposób nie stanowi alternatywnego wariantu sprzedaży do sprzedaży z użyciem usług zintegrowanych (por. nb. 9 decyzji). Przeczą temu postanowienia Regulaminu Vinted wskazujące na opcjonalność opłaty za Ochronę Kupującego (por. nb. 34, 113-114 decyzji). Także w myśl postanowień zaktualizowanego regulaminu Serwisu (por. nb. 115) dopuszczalny jest zakup przedmiotu bez wykorzystania Ochrony Kupującego. Dla stwierdzenia, czy jest on alternatywnym sposobem zakupu nie ma znaczenia, w jaki sposób zostanie on nazwany przez Spółkę (w wersji po 21 kwietnia 2022 r. taki zakup jest określany jako transakcja zawierana poza Serwisem, por. nb. 116).
- (187) Zgodnie z zasadą swobody działalności gospodarczej przedsiębiorca ma prawo (w granicach obowiązującego prawa) do ustalenia zasad obowiązujących w prowadzonym przez niego serwisie. Może on w nich określić, że zawieranie umów sprzedaży bez skorzystania z usług świadczonych przez Spółkę, takich jak Ochrona Kupującego, nie jest dozwolone. Powyższe wpływałoby na sposób prezentacji cen, które zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 5 upk musiałyby wówczas stanowić ceny całkowite (tj. z uwzględnieniem opłaty za Ochronę Kupującego; por. uwagi poniżej - nb. 194 decyzji) Ww. ograniczenie nie zostało jednak zastosowane w przypadku Vinted.pl. Wręcz przeciwnie, możliwość dokonania sprzedaży bezpośredniej, tj. sprzedaży bez wykorzystania zintegrowanych usług, tj. przycisku „Kup teraz” i związanej z tym opłaty za Ochronę Kupującego wynika z postanowień regulaminu Spółki. Powyższe potwierdza także znaczna liczba transakcji dokonanych w ten sposób w 2020 oraz 2021 r. (por. nb. 120).
- (188) W ocenie Prezesa Urzędu **informację o dostępnych sposobach zakupu przedmiotu wystawionego w serwisie Vinted.pl należy traktować jako istotną dla podjęcia decyzji dotyczącej umowy.** Mając świadomość opcji, którymi konsument dysponuje, może on dostosować decyzję o sposobie zakupu do swoich potrzeb i wybrać najlepsze dla siebie rozwiązanie. Zakup z Ochroną Kupującego wiąże się dla konsumenta z koniecznością poniesienia dodatkowej opłaty, co zwiększa finalną kwotę jego zobowiązania. Jednocześnie nabywa on szereg uprawnień związanych z udzielaną przez Vinted Ochroną Kupującego. Taka opcja może być zatem korzystna dla konsumenta na przykład w sytuacji, gdy nie zna on sprzedawcy i nie chce podejmować dodatkowego ryzyka w związku z zakupem wystawionego przez niego przedmiotu. W sytuacji odmiennej - gdy na przykład konsument darzy danego sprzedawcę zaufaniem (z uwagi na wcześniej dokonane transakcje) lub też ma możliwość osobistego odbioru danego przedmiotu, za

najbardziej korzystną dla niego opcję może on natomiast uznać zakup bez Ochrony Kupującego i związanej z nią opłaty.

- (189) Powyższa informacja powinna być przekazana **we właściwym czasie i we właściwy sposób**. Za niewystarczające należy uznać przekazanie jej jedynie **na etapie rejestracji** w Serwisie, jedynie w Regulaminie Vinted. W tym zakresie kluczowe będzie bowiem uwzględnienie ww. informacji **także na etapie korzystania z niego, poprzez odpowiednie zaprojektowanie serwisu**, gdyż to właśnie wtedy konsumenci podejmują decyzję o zakupie przedmiotów na Vinted.pl. Informacja o dostępnych modelach sprzedaży powinna być także udzielona konsumentów w sposób **jasny i jednoznaczny**. Oznacza to nie tylko określenie czynności, jakich konsument musi dokonać w celu zakupu towaru, ale także **zapewnienie należytych funkcjonalności** w tym zakresie - np. przycisków, jakie konsument może wybrać po zapoznaniu się ze szczegółami konkretnej oferty. Ww. pogląd potwierdza art. 6 ust. 5 upnr, zgodnie z którym przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez zaniechanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, **w tym sposób jego prezentacji**.
- (190) Tymczasem Prezes Urzędu ustalił, że informacja o możliwości sprzedaży przedmiotu na Vinted.pl bez wykorzystania usług zintegrowanych zamieszczona w Regulaminie Vinted **nie zawiera szczegółów dotyczących tego, w jaki sposób ww. możliwość może być zrealizowana**. Spółka informuje w tym zakresie konsumentów jedynie o ryzykach związanych z podjęciem takiej decyzji. W Regulaminie Vinted brak jest wzmianki o tym, że uzgodnienie warunków sprzedaży odbywa się poprzez wymianę wiadomości prywatnych ze sprzedającym, do czego konieczne jest skorzystanie przez konsumenta z przycisku „Zapytaj o przedmiot”.
- (191) Na etapie korzystania z platformy domyślnym sposobem zakupu przedmiotów wystawionych w Serwisie jest zakup z Ochroną Kupującego, podczas gdy zakup przedmiotu bez korzystania ze Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki lub Zintegrowanej Usługi Płatności jest dla konsumenta **ukryty** wśród dostępnych w Serwisie opcji.
- (192) Wybierając przedmiot wystawiony na platformie Vinted.pl, kupujący ma do dyspozycji dwie możliwości - wybór opcji „Kup teraz” (związanej z automatycznym naliczeniem opłaty za Ochronę Kupującego) oraz „Zapytaj o przedmiot”. W ocenie Prezesa Urzędu jedynie pierwsza z ww. opcji jest kojarzona przez przeciętnego konsumenta z możliwością zakupu przedmiotu na Vinted.pl. Dla przeciętnego konsumenta przycisk „Zapytaj o przedmiot” - z uwagi na jego nazwę - oznaczać będzie przede wszystkim możliwość dopytania o szczegóły interesującego go produktu, a nie rozpoczęcie alternatywnej ścieżki zakupowej. Ww. pogląd wydaje się uzasadniony również ze względu na opcje dostępne dla konsumenta po wybraniu przycisku „Zapytaj o przedmiot”. W ramach wyświetlonej mu strony konsument może bowiem nie tylko napisać do sprzedającego wiadomość prywatną (dotyczącą np. szczegółów przedmiotu), ale także skorzystać z funkcji „Zaproponuj cenę” umożliwiającej negocjacje ceny ze sprzedającym. Niezależnie od tego, czy konsument zdecyduje się na ww. możliwość czy wybierze kontakt w postaci napisanej przez niego wiadomości, na każdym etapie konsumentowi jest wyświetlana także opcja „Kup teraz”, z której skorzystanie wiąże się dla konsumenta z uiszczeniem opłaty za Ochronę Kupującego. Zakup bez Ochrony Kupującego możliwy jest jedynie w drodze ustaleń ze sprzedającym - bez potwierdzenia ich poprzez kliknięcie w jakikolwiek przycisk (w tym bez kliknięcia w „Kup teraz” na jakimkolwiek etapie, również po zaproponowaniu ceny z użyciem przycisku „Zaproponuj cenę”). Zdaniem Prezesa Urzędu zapewniana przez Vinted opcja wybrania przycisku „Zapytaj o przedmiot” nie jest zatem kojarzona przez konsumenta z możliwością zakupu przedmiotu w sposób inny niż z wykorzystaniem opcji „Kup teraz”. Opcja ta („Kup teraz”) natomiast wiąże się z automatycznym naliczeniem opłaty za Ochronę Kupującego, z której konsument nie jest w stanie zrezygnować - np. poprzez jej odznaczenie na żadnym etapie zakupu przedmiotu.

- (193) Podsumowując, **informacja o możliwości zakupu przedmiotów bez uiszczania opłaty związanej z Ochroną Kupującego nie jest przekazywana konsumentom we właściwym czasie, w jasny i jednoznaczny sposób.** Wbrew zapewnieniom Spółki, skorzystanie ze Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki lub Zintegrowanej Usługi Płatności na poziomie architektury Serwisu nie ma charakteru „opcjonalnego”, a jest narzucane konsumentowi i prezentowane mu w taki sposób, że może on wcale nie zdawać sobie sprawy z możliwości zakupu bez konieczności uiszczania opłaty za Ochronę Kupującego. Na brak odpowiednich informacji w tym zakresie wskazują konsumenci w sygnałach kierowanych do Urzędu (por. nb. 119 decyzji).
- (194) Niezależnie od tego należy zauważyć, że obecny sposób prezentacji przedmiotów w serwisie mógłby wprowadzać w błąd konsumentów także w sytuacji, gdyby opcja „Kup teraz” wiążąca się z automatycznym naliczeniem opłaty za Ochronę Kupującego była jedyną możliwością dokonania zakupu na Vinted.pl (por. uwagi nb. 13, 187 decyzji). W takim przypadku za wprowadzające w błąd należałoby uznać prezentowanie ceny przedmiotów bez uwzględnienia obowiązkowej opłaty, jaką musi ponieść konsument w celu ich zakupu. Obecnie obliczona kwota za opłatę związaną z Ochroną Kupującego jest uwzględniana dopiero po wybraniu opcji „Kup teraz”. Dopuszczając jedynie zakup przedmiotów z uiszczeniem związanej z tym opłaty w postaci Ochrony Kupującego, przedsiębiorca musi liczyć się z tym, że ceny prezentowane przez niego w Serwisie powinny uwzględniać ww. opłatę. Dotyczy to prezentacji cen na każdym etapie wyświetlania ofert sprzedaży w Vinted.pl, tj. zarówno na etapie ich wyszukiwania i prezentacji w katalogu, jak również wyświetlania szczegółów danej oferty. Za niewystarczające w tym zakresie należałoby uznać zamieszczenie informacji, że opłata ta zostanie doliczona w późniejszych krokach, co zostało wprowadzone przez Vinted 18 października 2021 r. (por. nb. 103 decyzji).

8.2.3.2. Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

- (195) W opisany sposób Spółka może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.
- (196) Nie zdając sobie sprawy, iż zakup przedmiotów wystawionych na Vinted może odbyć się w wyniku bezpośrednich ustaleń między kupującym a sprzedającym, **konsument może podjąć niekorzystną dla niego decyzję, której nie podjąłby, gdyby wiedział o braku konieczności ponoszenia opłaty związanej z Ochroną Kupującego.** Konsument może wówczas skorzystać z domyślnie oferowanej mu usługi Ochrony Kupującego i w związku z tym uiścić za nią opłatę. W szczególności, mając uprzednie doświadczenia z danym sprzedającym albo mogąc skorzystać z odbioru osobistego, konsument mógłby nie zdecydować się na dodatkowo płatną ochronę, co miałyby dla niego pozytywne skutki ekonomiczne.
- (197) Mając na uwadze powyższe, nieinformowanie konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o możliwości oraz sposobie dokonania zakupu przedmiotu wystawionego w serwisie Vinted.pl bez konieczności uiszczenia opłaty związanej z Ochroną Kupującego wprowadza konsumentów błąd, skutkując możliwością podjęcia przez nich decyzji dotyczącej zawarcia umowy, której konsument nie podjąłby w innych warunkach. Zachowanie Spółki stanowi zatem nieuczciwą praktykę rynkową i narusza art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

8.3. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

- (198) Działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

- (199) Przez zbiorowy interes należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), którego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy.
- (200) Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązanie jest z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów strictly ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).
- (201) W niniejszej sprawie działania Spółki nie dotyczą interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów.
- (202) Brak przekazywania przez Spółkę informacji na temat warunków otrzymywania środków pieniężnych z tytułu sprzedaży przedmiotów w Serwisie z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego, o czym mowa w pkt I.1. rozstrzygnięcia decyzji, może godzić w interes nieokreślonego kręgu konsumentów korzystających z Serwisu, którzy sprzedają przedmioty na Vinted.pl.
- (203) Brak przekazania informacji o tożsamości w celu przeprowadzenia I etapu weryfikacji tożsamości uniemożliwia wypłatę przez konsumentów środków pieniężnych ze sprzedaży przedmiotów, co może godzić w ich **interesy ekonomiczne**. Ma to zastosowanie do konsumentów, którzy sprzedali przedmioty z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego, ale nie aktywowali e-portfela, co było możliwe do 20 sierpnia 2020 r. Jeśli zatem konsument nie chce aktywować e-portfela i podać informacji o tożsamości, nie może wypłacić środków pieniężnych, co wiąże się dla niego z ich stratą.
- (204) Brak przekazania potrzebnych dokumentów w ramach drugiego lub trzeciego etapu weryfikacji z uwagi na wątpliwości dotyczące bezpieczeństwa udostępniania dokumentów tożsamości także wiąże się dla konsumentów z godzeniem w jego **interesy ekonomiczne**. Oznacza to wówczas utratę należących do nich środków pieniężnych pochodzących ze sprzedaży przedmiotów w serwisie z wykorzystaniem usług zintegrowanych.
- (205) Nawet jednak w przypadku podjęcia decyzji o przekazaniu dokumentów tożsamości w celu weryfikacji tożsamości praktyka, o której mowa w pkt I.1 decyzji oddziałuje na **interesy ekonomiczne** konsumentów. W czasie, gdy środki pieniężne pozostają zawieszane konsumenci nie mogą z nich korzystać. Weryfikacja tożsamości może przeciągać się ze względu na brak określenia przez Spółkę jasnych wymogów, które powinny spełniać wymagane dokumenty (np. brak możliwości zaciemnienia informacji, które nie są niezbędne, co jest częstą praktyką w przypadku przesyłania skanów dokumentów). Wypłacenie środków pieniężnych po ich odblokowaniu nie wiąże się natomiast dla konsumentów z otrzymaniem odsetek za okres ich zawieszenia.
- (206) Z **naruszeniem interesów** ekonomicznych konsumentów wiąże się ponadto druga z praktyk, o której mowa w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji. Nie wiedząc o tym, czy i w jaki sposób konsumenci mogą zakupić przedmiot wystawiony w serwisie Vinted bez dodatkowej opłaty związanej

z Ochroną Kupującego, konsumenci mogą decydować się na jej uiszczenie, co może godzić w ich interesy ekonomiczne.

- (207) Stosowanie praktyki, o której mowa w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji mogło mieć także wpływ na **interesy pozaekonomiczne** konsumenta. Pomijając istotne informacje o zasadach wypłaty środków pieniężnych, konsumenci byli pozbawiani prawa do pełnej i jasnej informacji. Dodatkowo stosowane praktyki mogły powodować utratę przez nich czasu, który musieli poświęcać na ustalenie przyczyny, dla której poddani są procedurom weryfikacji tożsamości oraz samej ich realizacji. Z uwagi na brak informowania o wymogach, jakie muszą spełniać dokumenty przekazywane w ramach weryfikacji tożsamości konsumenci mogli dokonywać tych czynności kilka razy¹⁴. Ponadto na skutek stosowania praktyk przez Przedsiębiorcę konsumenci, którzy nie chcieli utracić pieniędzy z tytułu dokonanych sprzedaży, mogli przekazać informacje o swojej tożsamości, na co nie zdecydowaliby się w innym przypadku z obawy na ich nieuprawnione użycie (por. przywołany w nb. 72 tiret 8 decyzji cytat z sygnału konsumenta: (...) *Konto użytkownika oraz środki są blokowane dopiero po dokonanej transakcji sprzedaży kiedy to użytkownikowi zależy na odzyskaniu pieniędzy i prawdopodobnie zdecyduje się na przestanie skanu dokumentów.* (...); korespondencja mailowa konsumenta z dnia 18 listopada 2021 r., numer RPW/66300/2021).
- (208) Z utratą czasu konsumentów może wiązać się także praktyka, o której mowa w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji. Chcąc uzyskać wiedzę o funkcjonowaniu Serwisu, tj. tego, czy i w jaki sposób możliwy jest zakup bez uiszczania opłaty za Ochronę Kupującego, konsumenci muszą poświęcić czas na powyższe.
- (209) Ponadto obie praktyki Spółki mogą powodować po stronie konsumentów brak zaufania do przedsiębiorców działających na rynku e-commerce (interesy pozaekonomiczne).

9. Środki usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt II oraz III rozstrzygnięcia decyzji)

- (210) Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik w decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. W myśl art. 26 ust. 4 uokik środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Zgodnie z art. 27 ust. 4 w zw. art. 26 ust. 2 uokik środki usunięcia trwających skutków mogą być ponadto określone w sytuacji, gdy stosowanie stwierdzonej przez Prezesa Urzędu praktyki zostało zaniechane.
- (211) W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w punkcie I rozstrzygnięcia decyzji, tj. poprzez zamieszczenie informacji o stosowanych przez Spółkę praktykach na stronie internetowej Vinted.pl oraz za pomocą wiadomości przekazywanych w ramach serwisu konsumentom korzystającym z Vinted.pl (w wersji internetowej serwisu oraz poprzez aplikację). Wiadomości te powinny zostać przekazane konsumentom najpóźniej w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji. Informacja o stosowaniu przez Spółkę praktyk powinna ponadto zostać umieszczona na profilu serwisu www.facebook.pl, który jest prowadzony przez Vinted w języku polskim.

¹⁴ Por. przywołane zgłoszenie konsumenta z dnia 18 października 2021 r., numer RPW/57994/2021, nb. 72 tiret 4 zgodnie z którym konieczne było dostarczenie przez konsumenta wyciągu bankowego zawierającego logo banku.

- (212) Wśród ww. informacji powinno znaleźć się hipertącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji zamieszczonej w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl. Ww. wymóg może być zrealizowany poprzez dodanie tzw. linku skróconego.
- (213) Informacja o wydaniu decyzji zostanie przekazana szerokiemu kręgowi odbiorców, co umożliwi zapoznanie się z treścią decyzji Prezesa Urzędu wszystkim uczestnikom rynku, zarówno konsumentom jak i przedsiębiorcom oraz pozwoli na pozyskanie informacji nie tylko o tym, jakie praktyki zostały zakwestionowane, ale także jakie motywy stoją za rozstrzygnięciem Prezesa Urzędu.
- (214) Spółka powinna poinformować konsumentów o swoich nieuczciwych praktykach, co spełni również funkcję edukacyjną. Dzięki zaprezentowanemu oświadczeniu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży. Powyższy środek może mieć więc również znaczenie prewencyjne, zniechęcając przedsiębiorcę, któremu zarzucono stosowanie zakwestionowanej w sentencji decyzji praktyki oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju praktyk.
- (215) Określenie parametrów technicznych wystanej informacji i publikowanego oświadczenia ma za zadanie zapewnić jego widoczność i czytelność na stronie internetowej Spółki oraz na profilach Vinted w mediach społecznościowych.
- (216) Zakres nałożonego na Spółkę obowiązku jest proporcjonalny do jej możliwości i wagi stwierdzonego naruszenia. Jest to obowiązek, którego realizacja nie będzie dla Spółki uciążliwa, a jednocześnie przyczyni się do zrealizowania funkcji edukacyjnej decyzji.
- (217) Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II oraz III rozstrzygnięcia decyzji.

10. Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)

- (218) Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zatem zasadę fakultatywności nakładania kar przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa ustawa nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który, decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (penalną), jak i prewencyjną (dyscyplinującą) oraz wychowawczą (edukacyjną).
- (219) Podstawą obliczenia wysokości kary jest obrót osiągnięty przez Spółkę w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Artykuł 106 ust. 3 uokik, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje w pkt 1 m.in., że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.
- (220) Jednocześnie, zgodnie z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik, w przypadku gdy przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, Prezes Urzędu, nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1, uwzględni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok.

- (221) W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu wezwał Spółkę do wskazania obrotu za 2021 r. W odpowiedzi Spółka wskazała, że zgodnie z ustawą o spółkach obowiązującą w Republice Litewskiej Przedsiębiorca dysponuje terminem na złożenie rocznego sprawozdania finansowego wraz z raportem biegłego rewidenta do końca maja 2022 r. i w związku z tym przekazanie ww. informacji jest niemożliwe (por. nb. 123 decyzji).
- (222) W omawianej sprawie obrót został zatem ustalony na podstawie rachunku zysków i strat stanowiącego część sprawozdania finansowego za rok 2020. Dokument ten dotyczy działalności Spółki w związku z prowadzeniem serwisów Vinted w kilkunastu krajach (por. nb. 24 decyzji). Wartość obrotu za 2020 wynosiła ***** , co uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2021 r., tj. 4,5994 zł, stanowi równowartość ***** (stosownie do art. 5 uokik, przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary).
- (223) Jednocześnie na podstawie raportów przygotowywanych na potrzeby wewnętrzne Spółki Prezes Urzędu ustalił, że w związku z działalnością polskiej wersji serwisu (Vinted.pl) w 2020 r. Spółka osiągnęła obrót w wysokości ***** .
- (224) Jak wskazano powyżej, kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów **ma charakter fakultatywny**. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu¹⁵. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić, decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz 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 i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).
- (225) Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter stosowanych przez Spółkę praktyk i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, **wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji**.
- (226) 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.
- (227) Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na

¹⁵ Por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (XVII Wydział Sądu Okręgowego w Warszawie) z dnia 14 lutego 2022 r., sygn. XVII AmA 23/20 oraz wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (XVII Wydział Sądu Okręgowego w Warszawie) z dnia 15 grudnia 2021 r., sygn. XVII AmA 37/20.

profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego. Dokonując oceny strony podmiotowej praktyk Spółki wskazanej w pkt I.1 oraz 1.2 rozstrzygnięcia decyzji, Prezes Urzędu zważył przede wszystkim, czy miała ona zamiar jej stosowania czy też praktyka ta była jedynie skutkiem niezachowania przez nią ostrożności wymaganej w danych okolicznościach.

- (228) Zdaniem Prezesa Urzędu ogół okoliczności sprawy każe przyjąć, że praktyki spowodowane były niezachowaniem przez Spółkę należytego stopnia ostrożności oraz niedołożeniem wystarczających starań w dostosowaniu swojej działalności do obowiązujących regulacji prawnych.
- (229) Spółka, jako profesjonalista, powinna była zachować podwyższoną staranność jeszcze przed podjęciem przez Prezesa Urzędu jakichkolwiek działań. Będąc przedsiębiorcą, Vinted ma obowiązek posiadania wiedzy na temat obowiązujących norm prawnych oraz zapewniania zgodności swoich praktyk z prawami konsumenta. Obowiązki te pozostają aktualne także w sytuacji, w której przedsiębiorca współpracuje z innymi podmiotami, takimi jak dostawca płatności - Adyen.
- (230) W świetle powyższego należy stwierdzić, że stosując zarzucane praktyki, Spółka działała co najmniej nieumyślnie, co w konsekwencji skutkuje wypełnieniem przesłanki z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, umożliwiającej nałożenie kary pieniężnej.
- (231) Ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę **okoliczności łagodzące oraz obciążające**, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy, okolicznościami łagodzącymi 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 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszenia, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.
- (232) Ustalenie wysokości kary w przedmiotowej sprawie w odniesieniu do każdej z praktyk wskazanych w pkt I rozstrzygnięcia decyzji miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej, Prezes Urzędu każdorazowo w pierwszej kolejności dokonywał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalał kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary - dokonywał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

10.1. Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji

- (233) W pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zachowanie to polegało na nieinformowaniu konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o tym, że otrzymanie przez nich środków pieniężnych z tytułu sprzedaży przedmiotów w serwisie Vinted.pl z wykorzystaniem usług zapewniających Ochronę Kupującego może wiązać się z koniecznością spełnienia dodatkowych warunków. Prezes Urzędu stwierdził, że praktyka ta została zaniechana po wszczęciu

postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przed jego zakończeniem, z dniem 21 kwietnia 2022 r.

- (234) Zdaniem Prezesa Urzędu wagę naruszenia należy określić jako znaczną.
- (235) Oceniając wagę naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił skutki, jakie mogła wywoływać wobec konsumentów. Praktyka ta była stosowana na etapie przedkontraktowym oraz na etapie wykonywania umowy. Również jej skutki występowały na etapie wykonywania umowy.
- (236) Praktyka ta mogła powodować, że nie chcąc spełniać wymogów określanych przez Vinted, konsumenci trwale rezygnowali z wypłaty środków pieniężnych przysługujących im za dokonane w Serwisie transakcje sprzedaży. Niezależnie od tego nawet tymczasowe zawieszenie wypłaty środków (w przypadku, gdy konsument zdecydował się na przekazanie informacji i pozytywnie przeszedł weryfikację) oznaczało, że konsumenci nie mogli z nich korzystać przez określony czas. W związku tym konsumenci mogli ponadto zdecydować się na przekazanie informacji dotyczących tożsamości, czego nie zrobiliby w innych okolicznościach.
- (237) Należy zauważyć, iż ww. praktyka, o której mowa w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji, mogła przyczynić się także do podjęcia przez konsumentów dodatkowych działań związanych z: wyszukaniem informacji na temat procedury weryfikacji tożsamości (dlaczego jest ona stosowana), ustaleniem wymogów, jakie muszą spełniać dokumenty przekazywane w ramach weryfikacji (np. brak możliwości zaciemniania określonych informacji), oraz jej przejściem, co przyczyniało się do ponadstandardowej aktywności, a w konsekwencji utraty ich czasu.
- (238) Prezes Urzędu wziął także pod uwagę liczbę konsumentów poddanych procedurom weryfikacji tożsamości oraz brak możliwości wypłaty środków pieniężnych z e-portfela w stosunku do pewnej grupy konsumentów. Jak wskazano w decyzji (nb. 95-99) w odniesieniu do tych konsumentów, którzy pozytywnie przejdą weryfikację tożsamości, zawieszenie to ma charakter czasowy. Łączna wartość środków zablokowanych w e-portfelach konsumentów na dzień 5 listopada 2021 r. wynosiła około *****, podczas gdy na dzień 14 stycznia 2022 r. kwota ta stanowiła*****.
- (239) Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę także okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki. Prezes Urzędu uznał, że praktyka określona w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji została zaniechana z dniem 21 kwietnia 2022 r., tj. z momentem wprowadzenia zmian w Regulaminie Vinted oraz procedurach związanych z procesem weryfikacji tożsamości. Praktyka ta była stosowana przez Przedsiębiorcę od 2 października 2019 r. do 21 kwietnia 2022 r., a zatem miała charakter długotrwały (por. nb. 36, 51, 71, 85-94).
- (240) Zgodnie z uokik granice wymiaru kary są wyznaczone w odniesieniu do obrotu osiągniętego przez Vinted z całej działalności gospodarczej. Niemniej jednak przy ustalaniu kwoty bazowej stanowiącej punkt wyjścia przy miarkowaniu kary wzięto pod uwagę przychody osiągnięte w związku z działalnością polskiej wersji Serwisu oraz ich stosunek do całego obrotu.
- (241) W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie ***** obrotu Spółki osiągniętego ogółem w 2020 r., tj. *****.
- (242) Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

- (243) Na podstawie zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia i jego skutków.
- (244) Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, praktyka Spółki objęła swoim zasięgiem konsumentów korzystających z usług Spółki na terytorium całego kraju. Należy zauważyć, że Spółka prowadzi jeden z największych serwisów poświęconych sprzedaży używanych ubrań i akcesoriów¹⁶. W konsekwencji stosowane przez Vinted praktyki mogły wywrzeć wpływ na sytuację wielu konsumentów.
- (245) Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o ****.
- (246) Jako okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uwzględnił fakt zaniechania praktyki przez Spółkę (***) oraz współpracę w toku prowadzonego postępowania (**).
- (247) Prezes Urzędu wziął pod uwagę szeroki zakres modyfikacji, jakie Spółka wprowadziła w Serwisie w związku z obowiązkami weryfikacyjnymi (zmiana regulaminu, zmiana procedury aktywacji e-portfela, aktualizacja informacji w Centrum Pomocy, dodatkowa akcja informacyjna, wytyczne dotyczące wymogów, jakie muszą spełniać dokumenty przekazywane w ramach KYC) oraz fakt, iż część z nich została wprowadzona już w marcu 2022 r.
- (248) W związku z powyższym kwotę bazową należało zmniejszyć o ****.
- (249) W sprawie nie wystąpiły inne okoliczności łagodzące lub obciążające. W związku z tym ustaloną kwotę bazową należało zmniejszyć łącznie o ****.
- (250) Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 1 121 139 zł po zaokrągleniu. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi **** % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2020 r. czyli **** % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.
- (251) W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- (252) W tym miejscu szczególną uwagę warto zwrócić na funkcję prewencyjną wymierzonej przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej. Jak wynika z orzecznictwa sądowego: *Należy poza tym mieć na uwadze, że kara wymierzana za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów winna być realnie dolegliwa dla przedsiębiorcy, by osiągnęła zamierzony przez ustawodawcę cel.*¹⁷ Skuteczna kara to kara, która pozostaje dla przedsiębiorcy dotkliwa. Aby natomiast zachować ten wymóg (...) przy ocenie jej wysokości nie można kierować się nieokreślonymi „obiektywnymi kryteriami”, ale potencjałem ekonomicznym przedsiębiorcy¹⁸.

¹⁶ <https://www.wirtualnemedi.pl/arttykul/aliexpress-z-11-mln-polskich-uzytownikow-rossmann-pl-przed-vinted-i-eobuwiem>

¹⁷ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie - V Wydział Cywilny z dnia 15 lutego 2013 r., sygn. VI ACa 1113/12, Legalis, nr 776792.

¹⁸ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (XVII Wydział Sądu Okręgowego w Warszawie) z dnia 15 grudnia 2021 r., sygn. XVII AmA 37/20.

(253) Wobec powyższego, wymierzenie kary w podanej wyżej wysokości należy uznać za uzasadnione. Nałożenie kary w ww. wysokości przyczyni się bowiem do zachowania należytych standardów przez przedsiębiorców działających na rynku, a w konsekwencji sprawi, iż konsumenci będą mogli poczuć się na nim bezpieczniejsi.

10.2. Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji

(254) W pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał zachowanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zachowanie to polegało na nieinformowaniu konsumentów w jasny, jednoznaczny sposób oraz we właściwym czasie o możliwości oraz sposobie dokonania zakupu przedmiotu wystawionego w serwisie Vinted.pl bez konieczności uiszczenia opłaty związanej z Ochroną Kupującego.

(255) Zdaniem Prezesa Urzędu wagę naruszenia należy określić jako znaczną.

(256) Omawiana praktyka odnosi się do etapu przedkontraktowego oraz etapu wykonywania umowy. Oceniając wagę naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił skutki, jakie może wywoływać wobec konsumentów.

(257) W wyniku braku przekazania informacji o możliwości zakupu przedmiotu bez wykorzystania usług zapewniających Ochronę Kupującego, konsumenci mogą podejmować decyzję o skorzystaniu z ww. opcji zakupu, co wiąże się dla nich z konsekwencjami finansowymi. Muszą oni wówczas uiścić opłatę za Ochronę Kupującego wynoszącą 2,90 zł+5% ceny kupowanego przedmiotu. W przypadku braku skorzystania z domyślnie stosowanego wariantu zakupu, konsumenci mogą podjąć decyzję o braku zakupu danego przedmiotu. Ewentualne ustalenie sposobu, w jaki konsumenci mogą dokonać transakcji bezpośrednich w serwisie może wiązać się natomiast z koniecznością poświęcenia przez nich czasu.

(258) Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę także okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki. Prezes Urzędu uznał, że praktyka ma charakter długotrwałej, gdyż jest stosowana od 2 października 2019 r., tj. od momentu wprowadzenia przez Spółkę możliwości skorzystania ze zintegrowanych usług zapewniających Ochronę Kupującego.

(259) Zgodnie z uokik granice wymiaru kary są wyznaczone w odniesieniu do obrotu osiągniętego przez Vinted z całej działalności gospodarczej. Niemniej jednak przy ustalaniu kwoty bazowej stanowiącej punkt wyjścia przy miarkowaniu kary wzięto pod uwagę przychody osiągnięte w związku z działalnością polskiej wersji Serwisu oraz ich stosunek do całego obrotu.

(260) Ustalając kwotę bazową, Prezes Urzędu wziął pod uwagę fakt, że przychód z tytułu świadczenia Zintegrowanej Usługi Płatności i Wysyłki oraz Zintegrowanej Płatności stanowi znaczną część obrotu z działalności Spółki (w 2020 r. wyniósł on *****), podczas gdy ogólny przychód z działalności serwisu Vinted.pl wyniósł *****; w 2021 r. wyniósł on *****), podczas gdy ogólny przychód dla polskiej wersji serwisu to *****).

(261) W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności przesadzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie *** % obrotu Spółki w 2020 r. osiągniętego ogółem, tj. *****.

(262) Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

- (263) Na podstawie zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego za okoliczność obciążającą Prezesa Urzędu uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia i jego skutków.
- (264) Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, praktyka Spółki objęła swoim zasięgiem konsumentów korzystających z usług Spółki na terytorium całego kraju. Należy zauważyć, że Spółka prowadzi jeden z największych serwisów poświęconych sprzedaży używanych ubrań i akcesoriów¹⁹. W konsekwencji stosowane przez Vinted praktyki mogły wywrzeć wpływ na sytuację wielu konsumentów.
- (265) Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o ***.
- (266) Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.
- (267) W związku z tym ustaloną kwotę bazową należało zwiększyć łącznie o ****.
- (268) Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **4 239 308 zł** po zaokrągleniu. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi po zaokrągleniu **** % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2020 r. czyli po zaokrągleniu *** % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.
- (269) W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów uokik o ochronie konkurencji i konsumentów.
- (270) W tym miejscu szczególną uwagę warto zwrócić na funkcję prewencyjną wymierzonej przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej, o czym mowa powyżej.
- (271) Wobec powyższego wymierzenie kary w podanej wyżej wysokości należy uznać za uzasadnione. Nałożenie kary w ww. wysokości przyczyni się bowiem do zachowania należytych standardów przez przedsiębiorców działających na rynku, a w konsekwencji sprawi, iż konsumenci będą mogli poczuć się na nim bezpieczniejsi.
- (272) Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, karę pieniężną 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.
- (273) Podsumowując, Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Vinted **praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**.
- (274) Pierwsza z nich dotyczy braku informowania konsumentów o tym, że otrzymanie przez nich środków pieniężnych ze sprzedaży przedmiotów w serwisie Vinted.pl może wiązać się z koniecznością spełnienia dodatkowych warunków związanych z weryfikacją tożsamości. Prezes

¹⁹ <https://www.wirtualnemedi.pl/arttykul/aliexpress-z-11-mln-polskich-uzytownikow-rossmann-pl-przed-vinted-i-eobuwem>

Urzędu nie kwestionuje możliwości weryfikowania danych konsumentów, lecz brak informacji o tych czynnościach na wcześniejszym etapie.

- (275) Ww. informacje są **istotne dla konsumentów**, gdyż określają warunek korzystania z usług dostępnych w serwisie. To do konsumentów należy decyzja, czy chcą przekazać informacje i dokumenty dotyczące tożsamości podmiotowi trzeciemu obsługującemu płatność. Powinni być o tym zatem informowani jeszcze przed rozpoczęciem sprzedaży, a więc najpóźniej przy aktywacji e-portfela. Również wówczas powinni dowiadywać się o przebiegu tego procesu, np. o tym, że skany dokumentów nie mogą być w żaden sposób zabezpieczone (np. naniesieniem napisu „kopia”, zasłonięciem części danych itp.). Brak tej wiedzy **może skutkować** np. decyzją o sprzedaży przedmiotów na Vinted.pl, na co w innych okolicznościach konsumenci mogliby się nie zdecydować.
- (276) Praktyka nie jest już stosowana przez Spółkę, została zaniechana 21 kwietnia 2022 r., co było kluczowe dla obniżenia kary. O obowiązkach związanych z weryfikacją tożsamości Spółka informuje konsumentów przy rejestracji w serwisie (informacja znajduje się w regulaminie serwisu), a także na etapie zakładania e-portfela.
- (277) Druga z praktyk dotyczy braku informowania konsumentów o zakupach w serwisie Vinted.pl bez konieczności uiszczenia opłaty związanej z Ochroną Kupującego. Informacja o takiej możliwości znajduje się tylko w regulaminie, a cały serwis jest tak skonstruowany, że konsumentom może wydawać się, że Ochrona Kupującego jest obowiązkowa. Jednocześnie ceny prezentowane przez Vinted nie uwzględniają opłaty za Ochronę Kupującego.
- (278) Również ta informacja jest istotna dla konsumentów. Jej brak **wprowadza konsumentów w błąd** i może powodować podejmowanie przez nich **niekorzystnych dla siebie decyzji** dotyczących zawarcia umowy - np. zakupu przedmiotu z usługą Ochrony Kupującego, pomimo tego, że konsument nie chce z niej korzystać.
- (279) Decyzja nie przesądza o tym, że przedsiębiorca powinien umożliwiać zakup bez dodatkowych opłat, lecz że powinien o takiej możliwości informować, jeśli ją przewiduje. Jeśli natomiast zakup z Ochroną Kupujących byłby jedyną możliwością, opłata za tę usługę powinna być uwzględniona w prezentowanej cenie produktów.
- (280) Na dzień wydania decyzji omawiana praktyka jest stosowana przez Spółkę.

11. Koszty postępowania (pkt V rozstrzygnięcia decyzji)

- (281) Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W sprawach nieuregulowanych w uokik do postępowań przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy kpa (art. 83 uokik). Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów uokik, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.
- (282) Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Organ administracji publicznej może zaliczyć do kosztów postępowania także inne koszty bezpośrednio związane z rozstrzygnięciem sprawy (art. 263 § 2 kpa). 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.

- (283) W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I rozstrzygnięcia decyzji stwierdził, że Spółka naruszyła przepisy uokik w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania oraz podmiotami współpracującymi ze Spółką. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości 96 zł.
- (284) 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.

12. Pouczenie

- (285) Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm., 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.
- (286) 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 2021 r., poz. 2257 ze zm., dalej jako: „uksc”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.
- (287) W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 kpa w zw. z art. 83 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 doręczenia niniejszej decyzji.
- (288) Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 uksc zażalenie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.
- (289) Zgodnie z art. 103 ust. 1 uksc 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 wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki (art. 103 ust. 2 uksc).
- (290) Zgodnie z art. 105 ust. 1 uksc 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.
- (291) Stosownie do treści art. 117 § 1 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Jednocześnie art. 117 § 3 kpc stanowi, że osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność

sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 kpc wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Załączniki

1) Spis treści

2) Wersja jawna decyzji

Otrzymują:

1. VINTED UAB

reprezentowana przez

2. a/a

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Zastępcą Dyrektora
Departamentu Ochrony Zbiorowych
Interesów Konsumentów
Katarzyna Araczevska

Załącznik 1
Struktura uzasadnienia decyzji

Spis treści

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.....	9
1. Serwis Vinted.pl.....	9
1.1. Rejestracja w serwisie Vinted.....	10
1.2. Usługi zapewniające Ochronę Kupującego.....	11
2. Wyplata środków pieniężnych przez konsumenta	13
2.1. Etap pierwszy	13
2.2. Etap drugi i trzeci	15
2.3. Wymogi związane z przekazaniem dokumentów	16
2.4. Zawieszenie możliwości wypłaty środków pieniężnych na konto bankowe konsumenta 17	
2.5. Sygnały konsumentów	18
3. Sposób informowania konsumentów o możliwości wypłaty środków pieniężnych przez konsumenta.....	21
3.1. Informacje przekazywane do 21 kwietnia 2022 r.....	21
3.1.1. Regulamin Vinted.....	21
3.1.2. Polityka Prywatności.....	22
3.1.3. Centrum Pomocy oraz wiadomości Vinted.....	23
3.2. Informacje przekazywane po 24 marca i 21 kwietnia 2022 r.....	24
4. Dane liczbowe dotyczące weryfikacji tożsamości	28
5. Sposób prezentowania przedmiotów na Vinted.pl	29
5.1. Katalog przedmiotów na Vinted.pl.....	29
5.2. Szczegóły oferty	31
5.2.1. Przyciski „Kup teraz” oraz „Zapytaj o przedmiot”	32
6. Sposoby zakupu na Vinted.pl	34
6.1. Zakup z Ochroną Kupującego	36
6.2. Zakup bez Ochrony Kupującego	36
6.3. Sygnały konsumentów	37
6.4. Dane liczbowe.....	37
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.....	38
7. Naruszenie interesu publicznego	38
8. Naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik	39
8.1. Status przedsiębiorcy	40
8.2. Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami	40
8.2.1. Model przeciętnego konsumenta	41
8.2.2. Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.1 decyzji	42

8.2.2.1.	Wprowadzenie w błąd	42
8.2.2.2.	Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta	46
8.2.3.	Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.2 decyzji	47
8.2.3.1.	Wprowadzenie w błąd	48
8.2.3.2.	Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta	50
8.3.	Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów	50
9.	Środki usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt II oraz III rozstrzygnięcia decyzji)	52
10.	Nażalenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)	53
10.1.	Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji	55
10.2.	Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji	58
11.	Koszty postępowania (pkt V rozstrzygnięcia decyzji)	60
12.	Pouczenie	61