



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

RWR-610-504/16/ZR/

Wrocław, 21 czerwca 2018 r.

DECYZJA NR RWR 04/2018

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Goldsaver Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, działanie ww. przedsiębiorcy polegające na wprowadzeniu do obrotu konsumenckiego wzorca umowy o nazwie „**Regulamin sklepu internetowego**”, zawierającego niejednoznaczną informację dotyczącą kursu kupna/sprzedaży złota zastosowanego przy transakcji, co narusza dobre obyczaje, zakazujące przedsiębiorcom nadużywania posiadanej przewagi kontraktowej i w związku z tym godzi w zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 22 marca 2018 r.

II. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 80 tej ustawy oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2017 r., poz. 1257 ze zm.), w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
postanawia się o obciążeniu **Goldsaver Sp. z o.o.**, z siedzibą we Wrocławiu kosztami przeprowadzonego postępowania i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 31,20 zł (słownie złotych: trzydzieści jeden 20/100) w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.



UZASADNIENIE

1) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: Prezes Urzędu) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RWR-403-503/16), mające na celu wstępne ustalenie, czy Goldsaver Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (dalej także: Spółka) dopuściła się naruszeń uzasadniających wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej także: uokik) lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów, uzasadniających podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Postępowanie wyjaśniające przeprowadzono w ramach cyklicznych działań Prezesa Urzędu, analizującego działalność podmiotów zawierających umowy z konsumentami w poszczególnych sektorach usług, w szczególności w sektorze usług finansowych. W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu dokonał analizy wzorców umów, formularzy i innych dokumentów, stanowiących załączniki do umowy. Analiza wykazała, że Spółka może dopuszczać się działań stanowiących praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

2) W związku z powyższym, postanowieniem nr RWR 92/2016 z dnia 1 grudnia 2016 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na stosowaniu w obrocie konsumenckim wzorca umownego o nazwie „**Regulamin sklepu internetowego**” (dalej także: Regulamin), zawierającego niejednoznaczną informację dotyczącą kursu kupna/sprzedaży złota zastosowanego przy transakcji, co może naruszać dobre obyczaje, zakazujące przedsiębiorcom nadużywania posiadanej przewagi kontraktowej, a nadto godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Dowód: postanowienie o wszczęciu postępowania nr RWR 92/2016 z dnia 1 grudnia 2016 r - karta 1-2.

Powyższe ma związek z zamieszczeniem w Regulaminie następujących postanowień:

- a) **pkt IV ppkt 9:** „Każdorazowo po zaksięgowaniu i przeliczeniu wpłaty, masz możliwość podglądu w Twoim panelu klienta ilości gramów złota zakupionych przez Twoją wpłatę”;
- b) **pkt IV ppkt 11:** „Po każdorazowej wpłacie otrzymasz na adres e-mail podany w Twoim panelu klienta potwierdzenie dokonania wpłaty. Z tą chwilą będziesz miał pewność, że otrzymaliśmy Twoją ofertę zawarcia umowy na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie oraz, że oferta jest wiążąca i skuteczna”;
- c) **pkt IV ppkt 12:** „Po każdorazowej wpłacie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia dokonania wpłaty, otrzymasz na adres e-mail podany w Twoim panelu klienta potwierdzenie zawarcia umowy („Potwierdzenie zawarcia umowy”).

W ocenie Prezesa Urzędu, z uwagi na specyfikę oferowanej usługi, istotnym elementem jest moment zawarcia umowy, jako wyznacznik dla ustalenia obowiązującego kursu złota, w związku ze złożeniem zlecenia kupna/sprzedaży przez konsumenta (tj. złożenia zlecenia na transakcję po określonym kursie). Prawidłowo skonstruowana umowa powinna **wskazywać jednoznacznie**, jaki kurs jest wówczas obowiązujący. Zgodnie z przytoczonym postanowieniem pkt IV ppkt 9 Regulaminu, konsument jest informowany, że Spółka ma obowiązek **zaksięgowania** i przeliczenia wpłaty, a następnie zamieszczenia w panelu klienta. Powyższe sformułowanie nie przekazuje klientowi jednoznacznej informacji na temat momentu/czynności, bezpośrednio powiązanego z ustaleniem kursu. Zaksięgowanie i przeliczenie wpłaty to dwie odrębne czynności, dokonywane w nieokreślonym czasie. Dodatkową niepewność w tym zakresie wprowadzają jeszcze zapisy dotyczące otrzymania e-maila, potwierdzającego dokonanie wpłaty, (pkt IV ppkt 11 Regulaminu) oraz e-maila potwierdzającego dokonanie wpłaty, w terminie do trzech dni od jej dokonania (pkt IV ppkt 12 Regulaminu).

Ponadto, Prezes Urzędu, działając na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (Dz. U. z 2016 r., poz. 23; dalej także „kpa”), w związku z art. 83 uokik, postanowieniem RWR 21/2017 z dnia 26 kwietnia 2017 r., zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie ww. postępowania wyjaśniającego (RWR-403-503/16/ZR)

Dowód: postanowienie RWR 21/2017 z dnia 26 kwietnia 2017 r. - karta: 81.

3) W pismach z dnia 21 grudnia 2016 r. i z dnia 21 marca 2017 r., Spółka ustosunkowała się do treści zarzutów oraz wypowiedziała się w kwestii dalszego stosowania, wskazanych jako niejednoznacznych, regulacji umownych zwartych w Regulaminie. W pierwszym z wymienionych pism, Spółka podniosła m.in., że:

- a) nigdy nie manipulowała sposobem ustalania ceny względem wpłat dokonywanych przez klientów a system informatyczny zawsze przelicza dokonywane wpłaty, zgodnie z pkt IV ppkt 4-7 Regulaminu, na moment zaksięgowania wpłaty w systemie płatności elektronicznych tPay;
- b) nie otrzymała żadnej reklamacji ze strony konsumentów odnośnie nieprawidłowości przy zastosowaniu danego kursu kupna/sprzedaży złota;
- c) w procesie zawierania umowy zlecenia kupna/sprzedaży złota po określonym kursie, decydującym czynnikiem przy ostatecznym ustaleniu kursu, jest etap dokonania wpłaty i zaksięgowania jej w systemie płatności elektronicznych tPay,
- d) kurs złota na podstawie którego jest obliczane jest złoto, ustalany jest na podstawie kursu ustalanego przez niezależną, międzynarodową instytucję - London Bullion Market Association (LBMA), która publikuje kursy dwa razy dziennie o określonych z góry godzinach (11:30 i 16:00 czasu polskiego), co sprzyja przyporządkowaniu danej płatności do określonego kursu. Jedyne zagrożenie po stronie klienta jest takie, że dokona płatności na pograniczu zmiany kursu złota publikowanego przez LBMA, tj. na chwilę (np. 1 minutę) przed godziną 11:30 lub 16:00 i płatność zostanie zaksięgowana po upływie

tej godziny, przez co zostanie przyporządkowana do nowego kursu złota LBMA obowiązującego od 11:30 lub 16:00,

- e) termin trzech dni roboczych od dnia dokonania wpłaty na otrzymanie na adres e-mail podany w Panelu Klienta [tj. koncie indywidualnym klienta] potwierdzenia zawarcia umowy nie ma żadnego znaczenia na ustalenie kursu złota (w tym ceny);

Reasumując, Spółka zasadniczo nie zgodziła się z zarzutem postawionym w ww. postanowieniu RWR 92/2016, podkreślając, iż każda wpłata klienta jest przeliczana na odpowiednią ilość złota według kursu dla danego dnia i godziny dokonania wpłaty, zgodnie z Regulaminem. Z kolei system płatności elektronicznej tPay gwarantuje, iż dokonywane za jego pośrednictwem wpłaty są automatycznie i natychmiastowo księgowane (tj. niezwłocznie po dokonaniu wpłaty przez klienta).

Dowód: pisma z dnia 21 grudnia 2016 r. i 21 marca 2017 r., karta 5-21.

4) Niezależnie od powyższego stanowiska, Spółka - w piśmie z dnia 21 marca 2017 r. złożyła wniosek o wydanie - na podstawie art. 28 uokik - decyzji zobowiązującej, składając propozycję bezzwłocznego wprowadzenia zmian do Regulaminu, poprzez uzupełnienie dotychczasowych treści trzech postanowień Regulaminu, w następujący sposób (dodane fragmenty podkreślono):

- a) pkt IV ppkt 9: „Każdorazowo po zaksięgowaniu i przeliczeniu wpłaty, masz możliwość podglądu w Twoim panelu klienta ilości gramów złota zakupionych przez Twoją wpłatę. Wskazane informacje będziemy umieszczać w Panelu Klienta niezwłocznie po opublikowaniu Kursu złota LBMA oraz Kursu USDPLN dla danego dnia”;
- b) pkt IV ppkt 11: „Po każdorazowej wpłacie otrzymasz na adres e-mail podany w Twoim panelu klienta potwierdzenie dokonania wpłaty. Z tą chwilą będziesz miał pewność, że otrzymaliśmy Twoją ofertę zawarcia umowy na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie oraz, że oferta jest wiążąca i skuteczna. Przypominamy, że moment zaksięgowania wpłaty w systemie płatności elektronicznych (według zasad ujętych w pkt IV ppkt 4-7) decyduje o zastosowanym Kursie złota LBMA oraz Kursie USDPLN, więc zawsze masz pewność jakie kursy powinny zostać zastosowane dla danej wpłaty i zawsze masz możliwość zweryfikowania czy zostały zastosowane te właściwe”;
- c) pkt IV ppkt 12: „Po każdorazowej wpłacie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia dokonania wpłaty, otrzymasz na adres e-mail podany w Twoim panelu klienta potwierdzenie zawarcia umowy („Potwierdzenie zawarcia umowy”). Przypominamy, tak jak w ppkt 11 powyżej, że to moment zaksięgowania wpłaty w systemie płatności elektronicznych (według zasad ujętych w pkt IV ppkt 4-7) decyduje o zastosowanym Kursie złota LBMA oraz Kursie USDPLN, więc zawsze masz pewność jakie kursy powinny zostać zastosowane dla danej wpłaty i zawsze masz możliwość zweryfikowania czy zostały zastosowane te właściwe”;

Dowód: pismo z dnia 21 marca 2017 r., karta 80.

5) Ponadto, mając na uwadze nakaz należytego i wyczerpującego informowania strony o okolicznościach faktycznych i prawnych sprawy, wyrażony w art. 9 k.p.a., Prezes Urzędu - pismem z dnia 31 stycznia 2018 r. (ponowionym dnia 27 lutego 2018 r.) - poinformował Spółkę o dotychczasowych ustaleniach poczynionych w toku postępowania wszczętego wobec **Goldsaver Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu** w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz o planowanym rozstrzygnięciu.

Dowód: pisma do Spółki - „Szczegółowe uzasadnienie zarzutów”, karta 82-88, 89-95.

6) W odpowiedzi na powyższą informację, w pismach z dnia 16 i 23 marca 2018 r., Spółka przedstawiła swoje stanowisko i uwagi w zakresie dokonanych przez Prezesa Urzędu ustaleń faktycznych i oceny prawnej oraz poinformowała, iż z dniem **22 marca 2018 r.** wprowadziła zmiany do Regulaminu uwzględniające zarzuty Prezesa Urzędu, opisane w „Szczegółowym Uzasadnieniu Zarzutów” (dowód: karta 96-103, 104-105) i przedstawiła nowy tekst Regulaminu z m.in. zmienionymi punktami IV ppkt 9, 11 i 12 (dowód: karta 106-113), którym nadano następującą treść:

- a) pkt IV ppkt 9: *„Każdorazowo po zaksięgowaniu i przeliczeniu wpłaty, masz możliwość podglądu w Twoim panelu klienta ilości gramów złota zakupionych przez Twoją wpłatę. Wskazane informacje będziemy umieszczać w Panelu Klienta niezwłocznie po opublikowaniu Kursu złota LBMA oraz Kursu USDPLN dla danego dnia. Przypominamy, że to moment zaksięgowania wpłaty w systemie płatności elektronicznych (według zasad ujętych w pkt IV ppkt 4-7) decyduje o zastosowanym Kursie złota LBMA oraz Kursie USDPLN, więc zawsze masz pewność jakie kursy powinny zostać zastosowane dla danej wpłaty i zawsze masz możliwość zweryfikowania czy zostały zastosowane te właściwe”;*
- b) pkt IV ppkt 11: *„Po każdorazowej wpłacie otrzymasz na adres e-mail podany w Twoim panelu klienta potwierdzenie dokonania wpłaty. Z tą chwilą będziesz miał pewność, że otrzymaliśmy Twoją ofertę zawarcia umowy na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie oraz, że oferta jest wiążąca i skuteczna. Przypominamy, że moment zaksięgowania wpłaty w systemie płatności elektronicznych (według zasad ujętych w pkt IV ppkt 4-7) decyduje o zastosowanym Kursie złota LBMA oraz Kursie USDPLN, więc zawsze masz pewność jakie kursy powinny zostać zastosowane dla danej wpłaty i zawsze masz możliwość zweryfikowania czy zostały zastosowane te właściwe”;*
- c) pkt IV ppkt 12: *„Po każdorazowej wpłacie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia dokonania wpłaty, dla potwierdzenia zakupu przez Ciebie złota na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, otrzymasz na adres e-mail podany w Twoim panelu klienta potwierdzenie zawarcia umowy („Potwierdzenie zawarcia umowy”). Przypominamy, że to moment zaksięgowania wpłaty w systemie płatności elektronicznych (według zasad ujętych w pkt IV ppkt 4-7) decyduje o zastosowanym Kursie złota LBMA oraz Kursie USDPLN, więc zawsze masz pewność jakie*

kursy powinny zostać zastosowane dla danej wpłaty i zawsze masz możliwość zweryfikowania czy zostały zastosowane te właściwe”.

7) Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a., Spółka została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pismem z dnia 19 maja 2017 r., Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Spółka skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

Dowód: pismo z dnia 19 maja 2017 r., karta 80.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Goldsaver Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego, w dniu 27 października 2015 r. przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 582946. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. pozostała sprzedaż detaliczna prowadzona w wyspecjalizowanych sklepach oraz magazynowanie i przechowywanie pozostałych towarów udzielanie kredytów, finansowa działalność usługowa, pośrednictwo pieniężne.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki - karta 21-23.

Jak ustalono, w ramach prowadzonej działalności Spółka oferuje konsumentom skup i sprzedaż złota inwestycyjnego przez Internet za pośrednictwem serwisu internetowego www.goldsaver.pl. W powyższym zakresie Spółka prowadzi działalność kantorową w rozumieniu ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. - Prawo dewizowe (Dz.U. z 2012 r., poz. 826 ze zm.) i podlega nadzorowi Narodowego Banku Polskiego.

Prowadzony przez Spółkę skup i sprzedaż złota inwestycyjnego jest przeznaczony tylko dla osób fizycznych (konsumentów). W 2016 roku, za pośrednictwem ww. serwisu internetowego, dokonywano ok. (...) transakcji kupna/sprzedaży złota miesięcznie (z tendencją wzrostową w kolejnych miesiącach 2016 r.). W ramach wskazanego serwisu internetowego Spółka umożliwia klientom kupowanie złota o dowolnej, wybranej przez klienta wadze, mniejszej niż 1 uncja złota (tj. 31,1 g), a cena jest określona na podstawie aktualnego kursu publikowanego przez międzynarodową organizację The London Bullion Market Association (dalej: LBMA) na stronie internetowej: www.lbma.org.uk. Kurs ten ustalany jest dwukrotnie w ciągu dnia o określonych z góry godzinach - 11:30 i 16:00 czasu polskiego, co sprzyja przyporządkowaniu danej płatności do określonego kursu.

Zgodnie z pkt IV ppkt 7 Regulaminu, kurs złota dla każdej zaksięgowanej wpłaty (poprzez automatyczny system płatności elektronicznych tPay, dzięki któremu środki są przekazywane niezwłocznie po dokonaniu przelewu) jest ustalany w oparciu o kurs złota w walucie dolara amerykańskiego za jedną uncję przez LBMA. Z kolei kurs dolara jest, stosownie do tego punktu Regulaminu, ustalany w oparciu o

tabelę A, publikowaną przez NBP. Zgodnie z wymienionym pkt IV ppkt 7 Regulaminu:

- a) dla wpłaty dokonanej przez klienta przed godz. 11:30 brany jest dotychczas opublikowany kurs złota LBMA (co do zasady kurs złota LBMA z godz. 16:00 poprzedniego dnia);
- b) dla wpłaty dokonanej przez klienta pomiędzy godz. 11:30 a 16:00 brany jest kurs złota LBMA z godziny 11:30;
- c) dla wpłaty dokonanej przez klienta po godzinie 16:00 brany jest kurs złota LBMA opublikowany o godz. 16:00 danego dnia.

Z kolei zasady ustalania kursu sprzedaży złota kształtują się w taki sposób, że czynnikiem decydującym jest sam moment złożenia zlecenia sprzedaży, ponieważ nie występuje już element wpłaty środków.

Odbiór towaru przez klienta następuje poprzez wydanie klientowi przez Spółkę sztabki o wadze 1 uncji. Na życzenie klienta nabyte złoto może być przechowywane w sejfie, prowadzonym przez przedsiębiorcę Mennica Wrocławska Sp. z o.o. na podstawie odrębnej umowy. W związku z tym, iż najmniejszą sztabką w ofercie Spółki jest złoto o wadze 1 uncji, do chwili uzbierania złota o tej wadze, środki są przechowywane na specjalnym koncie i - jak wyjaśniła Spółka - mają pokrycie w przechowywanym złocie (np. w sytuacji, gdy trzech klientów przelewa środki na zakup 1/3 uncji złota, Spółka nabywa 1 uncję złota, która w 1/3 stanowi niejako pokrycie środków wniesionych przez tych trzech klientów).

Poniżej przedstawiono szczegółowy przebieg procesu rejestracji konta i dokonywania transakcji z punktu widzenia pojedynczego klienta, dokonującego tych transakcji w oparciu o Regulamin:

1. W celu dokonywania transakcji za pośrednictwem Sklepu Internetowego Goldsaver.pl klient musi dokonać rejestracji, poprzez utworzenie indywidualnego konta, co następuje w specjalnym panelu służącym do wprowadzenia danych osobowych i adresowych klienta, w tym wskazanie numeru konta bankowego, na który mają być przekazywane środki za sprzedane złoto (w przypadku transakcji sprzedaży).
2. Założenie konta oznacza akceptację obowiązującego „Regulaminu Sklepu Internetowego Goldsaver pl.”, który jest aktem regulującym zasady korzystania z serwisu Spółki przy transakcjach kupna oraz sprzedaży złota. Po dokonaniu rejestracji, klient ma możliwość składania zleceń zarówno kupna, jak i odprzedaży nabytego wcześniej złota.
3. Nabywane złoto jest wysyłane do klienta, lub opcjonalnie może być przechowywane w sejfie prowadzonym przez przedsiębiorcę Mennica Wrocławska Sp. z o.o., na podstawie odrębnej umowy depozytowej (spółka należąca do tej samej grupy kapitałowej co Goldsaver, specjalizująca się m.in. w prowadzeniu depozytów). W związku z tym, iż najmniejszą sztabką w ofercie Spółki jest złoto o wadze 1 uncji, do chwili uzbierania złota o tej wadze, wpłacane środki są rejestrowane na specjalnym, indywidualnym koncie i które są następnie przeznaczane na zakup złota. W związku z tym środki te mają pokrycie w złocie przechowywanym przez Spółkę. Jak

wskazała Spółka, niedopuszczalna byłaby sytuacja, w której nie byłoby zakupione złoto w ilości odpowiadającej zakupom dokonany przez klientów (dowód: karta 96, str. 2 pisma Spółki z dnia 16 marca 2018 r.). Nabywcą złota od klienta, lub sprzedającym złoto klientowi jest Spółka. Na każdą transakcję sprzedaży złota przez Spółkę wystawiana jest faktura VAT.

4. Proces kupna złota:

- a) Klient - przed dokonaniem zlecenia kupna złota - jest informowany (poprzez indywidualny panel), na podstawie aktualnych kursów LBMA i NBP o obowiązującej cenie złota, zarówno w przeliczeniu na jedną uncję, jak i na jeden gram, i ma możliwość albo samodzielnego zdefiniowania kwoty, za którą chce nabyć złoto albo skorzystania z kilku predefiniowanych kwot (100 zł, 500 zł, kwota zł/g, kwota zł/ilosc gram brakujących do 1 uncji, tj. uzyskania sztabki i możliwości jej odbioru). W tym celu odczytuje obowiązujący kurs złota LBMA (można to zrobić za pośrednictwem serwisu Spółki lub bezpośrednio z oficjalnego serwisu The London Bullion Market Association (www.lbma.org.pl), obowiązujący w momencie transakcji ostatni opublikowany przez NBP kurs USD (tabela A dostępna na stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego <http://www.nbp.pl/>). A zatem cena 1 uncji złota (CUZ), jaką musi zapłacić klient Spółki będzie wynosić: $CUZ = \text{cena 1 uncji złota wg LBMA (w USD)} \times \text{kurs USD (NBP)} \times 1,086$ (marża Spółki). Wyliczoną w ten sposób kwotę klient przelewa za pośrednictwem systemu płatności tPay na konto Spółki, dzięki czemu wpłata znajduje się na koncie Spółki od razu po wykonaniu przelewu. W przypadku rozbieżności pomiędzy kwotą dyspozycji a kwotą przelewu - transakcja nie jest realizowana a informacja w tym zakresie jest umieszczana na indywidualnym koncie klienta.
- b) Po dokonaniu przelewu klient automatycznie dostaje z systemu tPay potwierdzenie dokonania wpłaty, a jego oferta jest wiążąca dla Spółki według kursów obowiązujących w momencie jego złożenia. Maksymalnie w ciągu trzech dni od złożenia zlecenia klient dostaje również indywidualne potwierdzenie ilości zakupionego złota oraz potwierdzenie zaksięgowania wpłaty - czynności te potwierdzają dokonaną wcześniej transakcję, a moment ich dokonania nie ma wpływu na zastosowane w transakcji kursy.
- c) Zakupione złoto, w zależności od dyspozycji klienta:
 - jest wysyłane na wskazany adres nabywcy (w ciągu 15 dni od złożenia zlecenia wysyłki, na koszt klienta),
 - może być odebrane osobiście przez klienta w jednym z punktów wskazanych w indywidualnym e-mailu do klienta (nie wiąże się z dodatkowymi opłatami),
 - jest deponowane w skarbcu, prowadzonym przez przedsiębiorcę Mennica Wrocławska Sp. z o.o.,
 - w sytuacji gdy klient nie posiada pełnej, lub pełnych uncji złota - środki są przechowywane na indywidualnym koncie i mają

pokrycie w złocie przechowywanym przez Spółkę (złoto pozostaje własnością Spółki).

5. Proces sprzedaży złota:

- a) przed dokonaniem zlecenia sprzedaży złota, klient w odpowiedniej zakładce ma dostęp do informacji o cenie jaką może uzyskać ze sprzedaży posiadanego przez siebie złota, która jest wyliczona na podstawie kursów LBMA i NBP. Ma też możliwość dokonania samodzielnych obliczeń, odczytując w tym celu obowiązujący kurs złota LBMA z oficjalnego serwisu The London Bullion Market Association (www.lbma.org.pl) i obowiązujący w momencie transakcji ostatni opublikowany przez NBP kurs USD (tabela A dostępna na stronie internetowej Narodowego Banku Polskiego <http://www.nbp.pl/>). A zatem cena sprzedaży (czyli odkupu przez Spółkę) 1 uncji złota (CUZ) będzie wynosić: $CUZ = \text{cena 1 uncji złota wg LBMA (w USD)} \times \text{kurs USD (NBP)} \times 0,98$ (pomniejszenie kwoty o marżę Spółki).
- b) Wyliczoną w powyższy sposób kwotę Spółka przelewa na konto bankowe klienta w ciągu 3 dni roboczych od złożenia dyspozycji sprzedaży złota. W przypadku złożenia zlecenia operacji sprzedaży złota w dniu, w którym kurs LBMA nie jest publikowany (np. z powodu dnia ustawowo wolnego od pracy), nastąpi ona po ostatnim obowiązującym znanym kursie, opublikowanym przez LBMA. Z kolei w przypadku, gdy z różnych przyczyn (np. technologicznych) obowiązujący kurs złota nie będzie opublikowany, możliwość sprzedaży będzie wstrzymana do chwili jego opublikowania (Spółka zamieszcza wówczas komunikat o braku informacji na temat aktualnego kursu), co jednak nie oznacza braku możliwości złożenia zlecenia po aktualnym kursie (pobranym bezpośrednio ze strony LBMA). Wówczas transakcja będzie zrealizowana z opóźnieniem, ale po kursie obowiązującym w momencie złożenia zlecenia.

Zawierając przedmiotowe umowy z klientami (konsumentami), Spółka posługuje się wskazanym Regulaminem, w którym zamieszczono m.in. następujące postanowienia, regulujące zasady składania przez klienta zleceń kupna złota:

- a) pkt IV ppkt 9: „Każdorazowo po zaksięgowaniu i przeliczeniu wpłaty, masz możliwość podglądu w Twoim panelu klienta ilości gramów złota zakupionych przez Twoją wpłatę. Wskazane informacje będziemy umieszczać w panelu klienta niezwłocznie po pobraniu Kursu złota LBMA oraz Kursu USDPLN dla danego dnia.”;
- b) pkt IV ppkt 11: „Po każdorazowej wpłacie otrzymasz na adres e-mail podany w Twoim panelu klienta potwierdzenie dokonania wpłaty. Z tą chwilą będziesz miał pewność, że otrzymaliśmy Twoją ofertę zawarcia umowy na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie oraz, że oferta jest wiążąca i skuteczna.”;
- c) pkt IV ppkt 12: „Po każdorazowej wpłacie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia dokonania wpłaty, otrzymasz na adres e-mail podany w

Twoim panelu klienta potwierdzenie zawarcia umowy („Potwierdzenie zawarcia umowy”).”

Dowód: Regulamin Sklepu Internetowego - karta 66-78.

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

1. Interes publicznoprawny

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu¹.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyki stosowanej przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2. Stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem **lub dobrymi obyczajami** zachowanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ Kodeksu cywilnego w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

¹ por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) działanie to jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) działanie to narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 1) Strona postępowania (przedsiębiorca).

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

Podmiot będący stroną postępowania, działający w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością (tj. w jednej z form spółki kapitałowej przewidzianej w ustawie z dnia 15 września 2000 r. *Kodeks spółek handlowych* - Dz.U. z 2016 r., poz. 1578 ze zm.), posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik, gdyż jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia -Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy KRS (dowód: dokument KRS, karta 57-59). Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. zawieranie odpłatnych umów w zakresie kupna i sprzedaży tzw. złota inwestycyjnego. Wobec powyższego, Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym zachowanie Spółki podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 2) Działania Spółki sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Zdaniem Prezesa Urzędu, opisane działania Spółki mogą stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w przytaczanym przepisie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pojęcie dobrych obyczajów nie jest prawnie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny². Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Za dobry obyczaj obowiązujący w obrocie konsumenckim (tj. w relacjach przedsiębiorca/

² Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, Wokanda 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz, Warszawa 2000, s. 122-133; R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

profesjonalista - konsument), uznać należy **obowiązek przekazywania konsumentom jednoznacznej, rzetelnej informacji**, co wynika z **obowiązku poszanowania partnera kontraktowego**, tzn. nienadużywania wobec konsumentów posiadanej przez przedsiębiorcę korzystniejszej pozycji kontraktowej wynikającej z dysponowania przez przedsiębiorcę: wiedzą fachową, doświadczeniem zawodowego profesjonalisty, przewagą technologiczną i szybszym dostępem do informacji. Fachowy, rzetelny, profesjonalny i tym samym zgodny z dobrymi obyczajami charakter działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę, powinien wykluczać w stosunkach umownych z konsumentami, stosowanie postanowień będących efektem posiadania wskazanej przewagi kontraktowej umożliwiającej mu ograniczanie ryzyka z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, kosztem klienta - konsumenta.

Przy takim założeniu sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania. Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych³.

Co się tyczy obowiązujących na rynku usług finansowych zwyczajów, w tym też dobrych obyczajów, to do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”⁴, rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego. Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą *podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru* (zasada nr 9). Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego.

Mając powyższe na względzie, w niniejszej sprawie, za dobry obyczaj przy zawieraniu umów, w związku z działalnością prowadzoną przez Spółkę, należy uznać **jednoznaczne i konkretne**, a przy tym z poszanowaniem słuszych praw kontrahenta - konsumenta, określenie tego elementu umowy, który wpływa bezpośrednio na jego sytuację, tj. **precyzyjne i nie budzące wątpliwości zasady oznaczenia kursu transakcji, który będzie zastosowany przy składanym przez klienta zleceniu kupna/sprzedaży złota**.

Analizując treść regulacji umownych, które zakwestionowano z uwagi na niejednoznaczność, należy zauważyć, iż z uwagi na specyfikę oferowanej usługi, istotnym elementem jest moment zawarcia umowy jako wyznacznik dla ustalenia kursu złota obowiązującego, w związku ze złożeniem zlecenia kupna/sprzedaży przez konsumenta (tj. złożenia zlecenia na transakcję po określonym kursie).

³ M. Kępiński, Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

⁴ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

Prawidłowo skonstruowana umowa powinna wskazywać jednoznacznie jaki kurs jest wówczas obowiązujący. Zaksięgowanie i przeliczenie wpłaty oraz wysłanie e-mailem potwierdzenia dokonania wpłaty (analogicznie do wskazania maksymalnego terminu na wykonanie czynności, o której mowa w ww. pkt IV ppkt 12 Regulaminu), są to czynności następujące po zawarciu umowy z ustalonym kursem i w związku z tym nie powinny już mieć znaczenia dla ustalonego dla danego zlecenia kursu kupna/sprzedaży złota. Biorąc pod uwagę czynnik, którym kieruje się klient składający zlecenie kupna/sprzedaży złota, jakim jest aktualny kurs - rozliczanie transakcji powinno odbywać się:

- w oparciu o kurs obowiązujący w momencie złożenia zlecenia - przy zleceniu sprzedaży);
- w oparciu o kurs obowiązujący w momencie złożenia zlecenia i dokonaniu wpłaty środków pieniężnych (przy zleceniu kupna złota).

Zgodnie z przytoczonym postanowieniem pkt IV ppkt 9 Regulaminu, konsument jest informowany, że Spółka ma obowiązek zaksięgowania i przeliczenia wpłaty, a następnie zamieszczenia w panelu klienta, co może mieć istotne znaczenie przy wystąpieniu wahań kursowych złota lub dolara, zwłaszcza, że pkt IV ppkt 12 mówi o terminie 3-dniowym **od dnia dokonania wpłaty**, w którym Spółka ma obowiązek na przesłanie e-maila potwierdzającego zawarcie umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa regulacja pozwala Spółce na dowolność w ustalaniu obowiązującego kursu transakcji, którym może być - stosownie do umowy - np. moment zaksięgowania i przeliczenia wpłaty, czy umieszczenie takiej informacji na panelu klienta. W związku z tym, kurs zastosowany dla danego zlecenia może być inny, od kursu oczekiwanego przez konsumenta zamierzającego przeprowadzić transakcje kupna/sprzedaży złota. Z kolei zaś, w sytuacji gdy określenie przyjętego kursu transakcji w praktyce wymaga jakiegoś czasu, uwarunkowanego systemem informatycznym przedsiębiorcy, obsługującym realizację zleceń - powinno to wyraźnie być określone w Regulaminie (w wymienionych ppkt 9 i 11), poprzez np. wskazanie przedziału czasowego, w którym będzie miał zastosowanie dany kurs złota, ustalany przez LBMA (w zależności od czasu złożenia zlecenia - kurs z godz. 10:30 lub 16:00 danego dnia). Również brak wskazania precyzyjnego terminu zaksięgowania i przeliczenia wpłat powoduje w konsekwencji niejednoznaczność w zakresie ustalenia obowiązującego kursu transakcji pomiędzy Spółką a konsumentem. Powyższe wątpliwości powstają na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Spółka, ponieważ to ona jest twórcą Regulaminu, którym posługuje się w obrocie konsumenckim, a którego treść dotycząca istotnych warunków umowy, powinna być sformułowana w **sposób jednoznaczny**.

Reasumując, uznać należy, że poprzez nieprecyzyjne uregulowanie zasad ustalania kursu złota, tj. podstawowego parametru do rozliczania zlecanych przez konsumentów transakcji, Spółka narusza dobry obyczaj, jakim jest obowiązek przekazywania konsumentom **jednoznacznej i rzetelnej informacji**, wynikający z obowiązku poszanowania partnera kontraktowego. Uznać bowiem należy, iż w efekcie tak sformułowanej, niejednoznacznej regulacji w kwestii zastosowanego kursu złota w momencie składania przez klienta-konsumenta zlecenia, Spółka ma możliwość przeprowadzenia transakcji po korzystniejszym dla niej kursie złota, w

sytuacji wystąpienia na rynku większych wahań kursów złota lub dolara, z którymi kurs złota jest powiązany. Wykorzystywanie przez Spółkę przewagi kontraktowej (jako profesjonalisty i twórcy treści zawartych w Regulaminie wykorzystywanym przy zawieraniu umów z konsumentami) do dodatkowego zabezpieczenia własnego interesu ekonomicznego, poprzez zagwarantowanie sobie swobody w określeniu korzystnego dla siebie momentu zawarcia umowy - narusza określone wyżej dobre obyczaje, a w konsekwencji godzi w zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

Wskazując na powyższe, Prezes Urzędu nie podziela uwagi Spółki, jakoby Regulamin w pkt IV ppkt 4-7 określał klientowi dokładne zasady ustalania kursu i nie pozwalał na manipulowanie kursem przez Spółkę. O ile można się zgodzić, że pkt IV ppkt 4-7 w sposób precyzyjny wskazuje na mechanizm ustalania kursu, o tyle należy wskazać, że - w świetle wskazanych zapisów ujętych w pkt IV ppkt 9, 11 i 12 - powstają wątpliwości, które z czynności wymienionych w tych punktach są tymi decydującymi, dla ustalenia momentu bazowego do zastosowania mechanizmów ujętych w pkt IV ppkt 4-7.

Biorąc pod uwagę powyższe, należało stwierdzić, że działanie Spółki naruszało dobre obyczaje, o których stanowi art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

Ad 3) Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

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

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do

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

oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy⁶. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości, przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątpienia możliwe było naruszenie praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyka stosowana przez Spółkę odnosi się do wszystkich klientów, którzy zawarli umowę (lub mogą do niej przystąpić) dotyczącą kupna/sprzedaży złota inwestycyjnego i tym samym zaakceptowali treść „Regulaminu sklepu internetowego”.

Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, wziął zatem pod uwagę działanie Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Działanie Spółki odbywa się poprzez serwis internetowy, na którym dochodziło do ok. (...) transakcji miesięcznie. Potencjalnie do serwisu może mieć dostęp każda osoba zainteresowana kupnem/sprzedażą złota inwestycyjnego.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

III. Stwierdzenie zaniechania stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wskazanej w pkt I sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 uokik, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26 uokik, natomiast Prezes Urzędu wydaje w tym przypadku decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy

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

konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania. W toku postępowania, z dnia 22 marca 2018 r., Spółka wprowadziła do stosowania nowy Regulamin, do którego wprowadzono zmiany m.in. w kwestionowanych postanowieniach umowy IV pkt 9, 11 i 12. Prezes Urzędu, oceniając wprowadzone zmiany, uznał, iż **doprecyzowują one w sposób wystarczający zasady ustalania kursu kupna/sprzedaży złota** do rozliczania zlecanych przez konsumentów transakcji i usuwają występujące wcześniej niejednoznaczności. W szczególności:

- 1) nadanie **pkt IV ppkt 9 Regulaminu** zmienionej treści, przytoczonej w pkt 7) uzasadnienia niniejszej decyzji - w ocenie Prezesa Urzędu - powoduje zniesienie wątpliwości, co do faktycznie zastosowanego kursu transakcji, którego wartość jest ujawniana jako kurs obowiązujący Spółkę i tym samym nie istnieje dowolność w zakresie zastosowania przez Spółkę kursu dla niej korzystniejszego (zwłaszcza w przypadku znacznego wzrostu, lub obniżenia kursy złota),
- 2) nadanie **pkt IV ppkt 11 i 12 Regulaminu** zmienionych treści, przytoczonych w pkt 7) uzasadnienia niniejszej decyzji - w ocenie Prezesa Urzędu - powoduje zniesienie wątpliwości, co do faktycznie zastosowanego kursu transakcji, poprzez wskazanie wprost czynnika decydującego o tym, jaki kurs transakcji będzie zastosowany i którego wartość - w myśl pkt IV ppkt 9 - jest ukazana jako obowiązująca Spółkę. Tym samym została zniesiona potencjalna dowolność w zakresie zastosowania przez Spółkę kursu dla niej korzystniejszego (zwłaszcza w przypadku znacznego wzrostu, lub obniżenia kursy złota).

Reasumując, wprowadzone zmiany dają podstawy do stwierdzenia, że Spółka zaniechała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzonej w pkt I osnowy decyzji, w dniu 22 marca 2018 r., tj. w dniu wprowadzenia w życie nowego Regulaminu.

Mając powyższe na względzie, orzeczono jak w **pkt I. sentencji decyzji**.

IV. Obowiązek zwrotu kosztów postępowania.

Na podstawie art. 80 uokik: „Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie”. Ponadto, w myśl art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w ramach prowadzonego postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Podobnie, w treści przepisu art. 264 § 1 kodeksu postępowania administracyjnego (dalej: k.p.a) wprowadzono wymóg, zgodnie z którym: „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”. Natomiast stosownie do dyspozycji przepisu art. 263 § 1 k.p.a. - „(...) do kosztów postępowania zalicza się (...) również koszty doręczenia stronom pism urzędowych” Przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes UOKiK w punkcie I sentencji niniejszej decyzji stwierdził

naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną w trakcie niniejszego postępowania administracyjnego. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości 31,20 zł (słownie złotych: trzydzieści jeden 20/100). Na podstawie art. 264 § 1 k.p.a, w związku z art. 83 uokik, Prezes UOKiK wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na uiszczenie kosztów niniejszego postępowania. Naliczone koszty, w wysokości 104 zł, należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa

nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, orzeczono jak w **pkt II. sentencji decyzji**.

Pouczenia

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego - ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. (Dz.U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm., dalej: k.p.c.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesięcznym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt. IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479³² § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu, pl. Strzelecki 25, 50 - 224 Wrocław.

Otrzymuje:

(...)