



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

RWR-611-501/16/ZR/

Wrocław, 21 czerwca 2018 r.

DECYZJA NR RWR 03/2018

I. Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r., poz. 798 ze zm.) oraz w związku z art. 33 ust. 4-6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
uznaje się następujące postanowienia wzorca umowy „Regulamin sklepu internetowego”, stosowanego przez **Goldsaver sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu:

- 1) „Jeżeli z przyczyn technicznych, losowych lub innych niezależnych od nas nie będziemy dysponować aktualnym Kursem złota LBMA lub kursem USDPLN możliwość sprzedaży złota będzie wstrzymana do chwili pobrania przez nas aktualnych kursów. Jeżeli jednak dany kurs złota LBMA lub kurs USDPLN nie będą w danym dniu opublikowane odpowiednio przez The Bullion Market Association lub Narodowy Bank Polski [tekst oryg.] np. z powodu dni wolnych od pracy w Wielkiej Brytanii lub Polsce, zastosowanie będzie miał ostatni znany Kurs złota LBMA lub kurs USDPLN.”;
- 2) „Goldsaver nie ponosi odpowiedzialności za występujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl wywołane (...) awarią sprzętu, niedozwoloną ingerencją osób trzecich lub przeciążeniem Sklepu internetowego Goldsaver.pl.”;
- 3) „W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo właściwe, Goldsaver nie ponosi odpowiedzialności za czasową niemożność korzystania ze sklepu internetowego Goldsaver.pl, która wynika z dokonywania zmian i ulepszeń oraz z okoliczności niezależnych od Goldsaver. Goldsaver w miarę możliwości będzie z wyprzedzeniem informować o planowanych przerwach technicznych w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl.”;
- 4) „Goldsaver oświadcza, że doloży należytej staranności w zabezpieczeniu Sklepu internetowego przed niezgodnym z prawem dostępem osób trzecich do Sklepu Internetowego, jednak w maksymalnym zakresie dozwolonym

przez prawo właściwe, nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowany i niezgodny z prawem dostęp osób trzecich do sklepu Internetowego Goldsaver.pl i uzyskanie przez niego w sposób nielegalny jakichkolwiek danych”.

za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego, co stanowi naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **zakazuje się ich wykorzystywania**.

II. Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 33 ust. 4-6 tej ustawy,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

zobowiązuje się **Goldsaver Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu, do złożenia oświadczenia w postaci komunikatu na stronie internetowej przedsiębiorcy (w dacie wydania decyzji jest to strona <https://www.goldsaver.pl>), że z uwagi na uznanie w decyzji niedozwolonego charakteru postanowień, o których mowa w pkt I niniejszej decyzji (ppkt 1-4), nie obowiązują one również w odniesieniu do transakcji zawartych przed datą przedmiotowej zmiany regulaminu. Wielkość czcionki na odnośniku oraz komunikatu w nim zawartego, nie powinna być mniejsza od czcionki menu na stronie głównej. Komunikat ten powinien zostać umieszczony przy odnośniku do treści przedmiotowej decyzji (zamieszczonym zgodnie z poniższym pkt III decyzji) i utrzymywany na ww. stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca od daty opublikowania na stronie internetowej (data początkowa opublikowania nie powinna przekroczyć tygodnia od daty uprawomocnienia się decyzji).

III. Na podstawie art. 23b ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 33 ust. 4-6 tej ustawy,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakazuje się Goldsaver Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu do publikacji całości niniejszej decyzji na stronie internetowej przedsiębiorcy (w dacie wydania decyzji jest to strona <https://www.goldsaver.pl>), na koszt przedsiębiorcy i w ten sposób, że odnośnik do treści przedmiotowej decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany na ww. stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca od daty opublikowania na stronie internetowej (data początkowa opublikowania nie powinna przekroczyć tygodnia od daty uprawomocnienia się decyzji), wraz z zaznaczeniem, że decyzja jest prawomocna. Odnośnik powinien być umieszczony w widocznym miejscu a wielkość czcionki na odnośniku nie powinna być mniejsza od czcionki menu na stronie głównej.

IV. 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. 4-6 tej ustawy,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

postanawia się obciążyć 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 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, który analizuje 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 w szczególności, że Spółka może stosować we wzorcach umów zawieranych z konsumentami, niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2016 r. poz. 380 ze zm.), co może stanowić naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik.

W związku z powyższym, postanowieniem nr RWR 93/2016 z dnia 1 grudnia 2016 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone wobec **Goldsaver sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu, w związku ze stosowaniem następujących postanowień we wzorcu umowy pn. „Regulamin sklepu internetowego” (dalej także: Regulamin):

1) pkt VI ppkt 4:

„Jeżeli z przyczyn technicznych, losowych lub innych niezależnych od nas nie będziemy dysponować aktualnym Kursem złota LBMA lub kursem USDPLN możliwość sprzedaży złota będzie wstrzymana do chwili pobrania przez nas aktualnych kursów. Jeżeli jednak dany kurs złota LBMA lub kurs USDPLN nie będą w danym dniu opublikowane odpowiednio przez The Bullion Market Association lub Narodowy Bank Polski [tekst oryg.] np. z powodu dni wolnych od pracy w Wielkiej Brytanii lub Polsce, zastosowanie będzie miał ostatni znany Kurs złota LBMA lub kurs USDPLN.”;

2) pkt IX ppkt 1:

„(...) Goldsaver nie ponosi odpowiedzialności za występujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl wywołane (...) awarią

sprzętu, niedozwoloną ingerencją osób trzecich lub przeciążeniem Sklepu internetowego Goldsaver.pl.”;

3) pkt IX ppkt 2:

„W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo właściwe, Goldsaver nie ponosi odpowiedzialności za czasową niemożność korzystania ze sklepu internetowego Goldsaver.pl, która wynika z dokonywania zmian i ulepszeń oraz z okoliczności niezależnych od Goldsaver. Goldsaver w miarę możliwości będzie z wyprzedzeniem informować o planowanych przerwach technicznych w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl.”;

4) pkt IX ppkt 3:

„Goldsaver oświadcza, że doloży należytej staranności w zabezpieczeniu Sklepu internetowego przed niezgodnym z prawem dostępem osób trzecich do Sklepu Internetowego osób trzecich, jednak w maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo właściwe, nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowany i niezgodny z prawem dostęp osób trzecich do sklepu Internetowego Goldsaver.pl i uzyskanie przez niego w sposób nielegalny jakichkolwiek danych”.

Jak wskazano w uzasadnieniu do ww. postanowienia RWR 93/2016, dokonana przez Prezesa Urzędu analiza tych postanowień wykazała, że mogą one zostać uznane za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., albowiem kształtują prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. W tym wypadku interesy konsumentów sprowadzają się do otrzymywania od przedsiębiorcy stosującego wzorce umów, jasnej i rzetelnej informacji oraz do zachowania przez konsumenta, w ramach zawartej umowy, równorzędnej wobec przedsiębiorcy pozycji kontraktowej.

Dowód: postanowienie o wszczęciu postępowania nr RWR 93/2016 z dnia 1 grudnia 2016 r - karta 1-3.

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 22/2017 z dnia 26 kwietnia 2017 r., zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego (RWR-403-503/16/ZR).

Dowód: postanowienie nr RWR 93/2016 z dnia 26 kwietnia 2017 r. - karta 24.

2) 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 zakwestionowanych postanowień umów Regulaminu. W pierwszym z wymienionych pism, Spółka podniosła m.in., że:

- a) nigdy nie dokonywała jednostronnej interpretacji postanowień Regulaminu w zakresie ustalania kursów, w szczególności w sytuacjach kiedy kurs nie był w danej chwili znany, bo nie został jeszcze pobrany przez system komputerowy obsługujący sklep internetowy Goldsaver.pl;

- b) 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;
- c) nigdy nie otrzymała żadnej reklamacji ze strony konsumentów odnośnie nieprawidłowości przy zastosowaniu danego kursu kupna/sprzedaży złota;
- d) 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,
- e) kurs złota, na podstawie którego obliczana jest wartość transakcji, 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,
- f) zamiarem Spółki nie było modyfikowanie obowiązujących reguł odpowiedzialności kontraktowej, czy deliktowej przewidzianej według zasad ogólnych, a jedynie uświadomienie klientom, że tak dalece jak przewidują to przepisy prawa obowiązującego, Spółka nie będzie ponosiła odpowiedzialności. Innymi słowy Spółka chciała wskazać, że jeżeli przepisy prawa nie przewidują odpowiedzialności za dane zdarzenia, Spółka tej odpowiedzialności ponosić nie będzie.

Jednocześnie zobowiązała się odstąpić od dalszego stosowania postanowień pkt IX ppkt 1, pkt IX ppkt 2 i pkt IX ppkt 3, zgodnie z zaleceniami Prezesa Urzędu.

Dodatkowo Spółka wskazała, że przytoczone przez Prezesa Urzędu postanowienia Regulaminu, co prawda różnią się od wpisanych do rejestru postanowień niedozwolonych, niemniej jednak zgodziła się dobrowolnie odstąpić od ich stosowania. Zaznaczyła ponadto, że klauzule te nie zostały ani razu wykorzystane przeciwko konsumentom w ewentualnych sporach, czy zgłoszeniach reklamacyjnych. W związku z czym - jak uznała - nie nastąpiły żadne działania ze szkodą dla konsumentów

Dowód: pismo Spółki z dnia 21 grudnia 2016 r. - karta 5-14.

3) Niezależnie od powyższego stanowiska, Spółka - w piśmie z dnia 21 marca 2017 r. - złożyła wniosek o wydanie - na podstawie art. 23c uokik - decyzji zobowiązującej. Złożyła propozycję bezzwłocznego wprowadzenia zmian do Regulaminu, poprzez jego zmiany w zakresie zakwestionowanych postanowień umownych:

- a) pkt VI ppkt 4 Regulaminu otrzymał brzmienie: „Jeżeli kurs złota LBMA lub kurs USDPLN nie zostaną opublikowane, możliwość sprzedaży złota będzie czasowo wstrzymana do chwili ich opublikowania. Jeżeli jednak dany kurs złota LBMA lub kurs USDPLN nie będą w danym dniu opublikowane odpowiednio przez The London Bullion Market Association lub Narodowy Bank Polski, np. z powodu dni wolnych od pracy w Wielkiej Brytanii lub w Polsce, zastosowanie będzie miał ostatni znany odpowiednio kurs złota LBMA lub kurs USDPLN.”;
- b) pkt IX ppkt 1 Regulaminu otrzymał brzmienie: „Goldsaver zobowiązuje się do zapewnienia należytej jakości funkcjonowania Sklepu internetowego Goldsaver.pl, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za występujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl wywołane siłą wyższą.”;
- c) pkt IX ppkt 2 został usunięty;
- d) pkt IX ppkt 3 został usunięty.

Dowód: pismo Spółki z dnia 21 marca 2017 r., karta 20.

4) 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 o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone

Dowód: pismo do Spółki - „Szczegółowe uzasadnienie zarzutów”, karta 51-68.

5) 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 następujące zmiany do Regulaminu, uwzględniające zarzuty Prezesa Urzędu opisane w „Szczegółowym Uzasadnieniu Zarzutów”:

- a) zastąpienie postanowienia **pkt VI ppkt 4 Regulaminu**, wskazanego w pkt I.1) sentencji decyzji, dwoma postanowieniami o treści:
 - a1) **pkt VI ppkt 4a Regulaminu:** *„Jeżeli kurs złota LBMA lub kurs USDPLN nie zostaną jeszcze opublikowane (ponieważ pomimo ustalenia powyższych kursów, The London Bullion Market Association, lub Narodowy Bank Polski ich jeszcze nie opublikują), możliwość sprzedaży złota będzie czasowo wstrzymana do chwili ich opublikowania. Jak tylko Kurs złota LBMA lub Kurs USDPLN zostaną opublikowane, Klienci będą mogli sprzedawać swoje złoto, przy zastosowaniu powyższych, opublikowanych kursów. Niniejsze postanowienie dotyczy więc tych dni, w których zgodnie z zasadami funkcjonowania The London Bullion Market Association lub Narodowego Banku Polskiego, kursy powinny być przez te organizacje opublikowane”;*

a2) **pkt VI ppkt 4b Regulaminu:** „Jeżeli kurs złota LBMA lub kurs USDPLN nie będzie w danym dniu opublikowany odpowiednio przez The London Bullion Market Association, lub Narodowy Bank Polski np. z powodu dni wolnych od pracy w Wielkiej Brytanii lub w Polsce, zastosowanie będzie miał ostatni znany odpowiednio Kurs złota LBMA lub Kurs USDPLN (czyli kurs ostatnio opublikowany odpowiednio przez The London Bullion Market Association, lub Narodowy Bank Polski). Niniejsze postanowienie dotyczy więc tych dni, w których zgodnie z zasadami funkcjonowania The London Bullion Market Association lub Narodowego Banku Polskiego, Kurs złota LBMA lub Kurs USDPLN nie są w ogóle publikowane”.

- b) zmiana treści postanowienia **pkt IX ppkt 1 Regulaminu**, wskazanego w pkt I.2) sentencji decyzji, który uzyskał brzmienie: „Goldsaver zobowiązuje się do zapewnienia należytej jakości funkcjonowania Sklepu internetowego Goldsaver.pl, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za występujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl wywołane siłą wyższą.”;
- c) usunięcie postanowienia **pkt IX ppkt 2 Regulaminu**, wskazanego w pkt I.3) sentencji decyzji;
- d) usunięcie postanowienia **pkt IX ppkt 3 Regulaminu**, wskazanego w pkt I.4) sentencji decyzji.

Spółka wskazała również środek usunięcia skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, zobowiązując się do poinformowania klientów na stronie internetowej sklepu goldsaver.pl o wydanej decyzji przez Prezesa Urzędu.

Dowód: pisma Spółki z dnia 16 i 23 marca 2018 r. - odpowiedzi na „Szczegółowe uzasadnienie zarzutów”, karta 69-75 i 98-99.

6) Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kpa, 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. Jednocześnie został wyznaczony 5-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami sprawy.

Dowód: pismo z dnia 19 maja 2017 r., karta 45.

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. 450 - 600 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 podała 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 umowy z klientami (konsumentami), Spółka posługuje się wskazanym Regulaminem, w którym zamieszczono m.in. następujące postanowienia, regulujące zasady składania przez klienta zleceń kupna złota oraz wskazujące na zasady odpowiedzialności Spółki w określonych sytuacjach związanych z funkcjonowaniem Sklepu internetowego Goldsaver.pl:

- a) pkt VI ppkt 4: *„Jeżeli z przyczyn technicznych, losowych lub innych niezależnych od nas nie będziemy dysponować aktualnym Kursem złota LBMA lub kursem USDPLN możliwość sprzedaży złota będzie wstrzymana do chwili pobrania przez nas aktualnych kursów. Jeżeli jednak dany kurs złota LBMA lub kurs USDPLN nie będą w danym dniu opublikowane odpowiednio przez The Bullion Market Association lub Narodowy Bank Polski [tekst oryg.] np. z powodu dni wolnych od pracy w Wielkiej Brytanii lub Polsce, zastosowanie będzie miał ostatni znany Kurs złota LBMA lub kurs USDPLN.”;*
- b) pkt IX ppkt 1: *„Goldsaver nie ponosi odpowiedzialności za występujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl wywołane (...) awarią sprzętu, niedozwoloną ingerencją osób trzecich lub przeciężeniem Sklepu internetowego Goldsaver.pl.”;*
- c) pkt IX ppkt 2: *„W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo właściwe, Goldsaver nie ponosi odpowiedzialności za czasową niemożność korzystania ze sklepu internetowego Goldsaver.pl, która wynika z dokonywania zmian i ulepszeń oraz z okoliczności niezależnych od Goldsaver. Goldsaver w miarę możliwości będzie z wyprzedzeniem informować o planowanych przerwach technicznych w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl.”;*
- d) pkt IX ppkt 3: *„Goldsaver oświadcza, że doloży należytej staranności w zabezpieczeniu Sklepu internetowego przed niezgodnym z prawem dostępem osób trzecich do Sklepu Internetowego, jednak w maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo właściwe, nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowany i niezgodny z prawem dostęp osób trzecich do sklepu Internetowego Goldsaver.pl i uzyskanie przez niego w sposób nielegalny jakichkolwiek danych”.*

Dowód: Regulamin sklepu internetowego Goldsaver.pl, wraz z aktualizacją karta 31-37 i 38-44

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 opinii Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa dotyczy interesu publicznego, wiąże się bowiem z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami, niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego. Interes publiczny przejawia się zatem w postaci ochrony interesów konsumentów w zakresie ich prawa do otrzymywania od przedsiębiorcy stosującego wzorce umów, jasnej i rzetelnej informacji, które to prawa - w wyniku działań przedsiębiorcy - mogą być naruszone w sposób rażący. Wskazane praktyki Spółki dotyczą nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować, tj. nieoznaczonej grupy konsumentów, którzy chcieliby skorzystać z jego oferty kupna / sprzedaży złota inwestycyjnego i zawrzeć umowę.

W niniejszej sprawie uzasadnione zatem było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

2. Status przedsiębiorcy.

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 niniejszego 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 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

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

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.

3. Naruszenie zakazu stosowania we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych.

Zgodnie z art. 23a ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego. Źródłem polskiej regulacji dotyczącej nieuczciwych postanowień umownych jest Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dziennik Urzędowy L 095, 21/04/1993 P. 0029 - 0034; dalej: dyrektywa 93/13), zgodnie z której treścią warunki umowy, które nie były indywidualnie negocjowane, mogą być uznane za nieuczciwe, jeśli stoją w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powodują znaczącą nierównowagę wynikających z umowy, praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta (art. 3 ust. 1).

Zgodnie zaś z powołanym w art. 23a uokik przepisem art. 385¹ § 1 k.c., **postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne)**. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Głównymi zatem przesłankami uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone jest stwierdzenie, iż **postanowienie to kształtuje prawa i obowiązki konsumenta: po pierwsze - w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, po drugie zaś - rażąco naruszając jego interesy**. Ponadto postanowienia te, by mogły być uznane za niedozwolone, nie mogą określać głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia, chyba że zostały sformułowane w sposób niejednoznaczny i nie zostały z konsumentem uzgodnione indywidualnie.

Do uznania danego postanowienia umowy jako niedozwolonego, przesłanka sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes (por. wyrok SN z 13 października 2010 r., I CSK 694/09).

Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa Urzędu, na podstawie art. 23b ust. 1 uokik. Zgodnie z tym przepisem, **Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik**. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Decyzja ta po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do

którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

3.1. Sprzeczność z dobrymi obyczajami.

Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są: wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.

Samo pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. 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/profesjonalista - konsument), uznać należy obowiązek przekazywania konsumentom jednoznacznej, rzetelnej informacji. Wynika to z obowiązku poszanowania partnera kontraktowego, tzn. nienadużywania wobec konsumentów posiadanej przez przedsiębiorcę korzystniejszej pozycji kontraktowej, wynikającej z dysponowania przez niego: wiedzą fachową, doświadczeniem zawodowym, 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 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 zawodowych.

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”, 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 ramach działalności Spółki, należy uznać jednoznaczne i konkretne, a przy tym z poszanowaniem słuszných praw kontrahenta - konsumenta, określenie we wzorcu umowy tych elementów umowy, które wpływają bezpośrednio na sytuację konsumenta - kontrahenta Spółki, tj. precyzyjne i nie budzące wątpliwości zasady oznaczenia kursu transakcji oraz określenie zasad odpowiedzialności Spółki w związku z funkcjonowaniem systemu informatycznego obsługującego sklep internetowy, w którym realizowane są zlecenia kupna/sprzedaży złota inwestycyjnego.

3.2. Rażąco naruszenie interesów konsumenta.

Daną klauzulę będzie można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta².

Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy tylko ze zwykłym, nie można sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku.

² por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03.

W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do dyrektywy 93/13, która stanowi, że dana klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności³.

3.3. Postanowienia określające główne świadczenia stron.

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie, lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne (por. wyrok SOKiK z 1 marca 2007 r., XVII AmC 12/06, publik. LEX nr 311031).

Jak podkreśla się w orzecznictwie SN, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres (por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03, LEX nr 846537).

W niniejszej sprawie **głównym świadczeniem** Spółki jest realizacja zakupu / sprzedaży złota inwestycyjnego poprzez serwis internetowy *goldsaver.pl*. Zaś głównym świadczeniem klientów jest zapłata kwoty narzutu naliczanego przez Spółkę (aktualnie jest to 8,6 % kwoty transakcji), za wykonanie powyższych czynności w oparciu o obowiązujące kursy złota inwestycyjnego.

3.4. Przestanka braku indywidualnego uzgodnienia.

W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone przestanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes UOKiK, nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Spółką, a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana, ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy.

³ por. wyrok Sądu Apelacyjnego z 13 marca 2014 r., VI ACa 1733/13 i wyrok SOKiK z 26 maja 2015 r., XVII AmC 2615/14.

Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i **obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę**. Istotny jest zatem fakt, że Spółka wprowadziła oceniany wzorzec (tj. Regulamin) do obrotu, poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem go.

4. Ocena postanowień umowy stosowanych przez przedsiębiorcę.

4.1. Rozstrzygnięcie dotyczące postanowienia wskazanego w pkt I.1) sentencji decyzji.

„Jeżeli z przyczyn technicznych, losowych lub innych niezależnych od nas nie będziemy dysponować aktualnym Kursem złota LBMA lub kursem USDPLN możliwość sprzedaży złota będzie wstrzymana do chwili pobrania przez nas aktualnych kursów. Jeżeli jednak dany kurs złota LBMA lub kurs USDPLN nie będą w danym dniu opublikowane odpowiednio przez The Bullion Market Association lub Narodowy Bank Polski [tekst oryg.] np. z powodu dni wolnych od pracy w Wielkiej Brytanii lub Polsce, zastosowanie będzie miał ostatni znany Kurs złota LBMA lub kurs USDPLN.” (pkt VI ppkt 4 Regulaminu),

W ocenie Prezesa Urzędu wskazane wyżej postanowienie w sposób niejasny określa zasadę ustalania kursu transakcji w sytuacji braku publikacji umownych kursów złota i USD. Wskazanie na możliwość wstrzymania sprzedaży złota „do chwili pobrania aktualnych kursów”, powoduje wątpliwość, co do zastosowanego potem „ostatniego znanego” kursu. Nie jest bowiem wiadome, czy do rozliczenia użyty będzie kurs znany w momencie złożenia zlecenia przez klienta, czy też kurs znany w momencie „pobrania” przez Spółkę aktualnych kursów. Tym samym, Spółka daje sobie możliwość dowolności interpretacji w tym zakresie, z rażącą niekorzyścią dla klienta, zwłaszcza w sytuacji większych wahań kursowych złota lub dolara. Powołując się na to postanowienie, Spółka może również wyłączyć swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w sytuacji, gdy np. nie będzie miała możliwości sprawdzenia kursów z uwagi na problemy z dostępem do sieci (zależne lub niezależne od Spółki).

Wskazane postanowienie **narusza zatem dobry obyczaj**, który polega na jednoznacznym określaniu obowiązków przedsiębiorcy, wynikających z umowy z konsumentem. Naruszenie tego dobrego obyczaju może prowadzić do jednostronnego ustalania przez przedsiębiorcę jego uprawnień wynikających z umowy, a w konsekwencji prowadzić do podejmowania działań, których konsument nie może przewidzieć i na które nie wyraża zgody. Poprzez niejasne określenie zasad ustalania zastosowanego kursu transakcji, Spółka w sposób rażący dopuszcza się naruszenia interesów konsumentów w zakresie ich prawa do jasnej informacji oraz zachowania równowagi kontraktowej. Jak wskazano wyżej, dla oceny treści ww. postanowienia, mającej charakter abstrakcyjny, bez znaczenia pozostają okoliczności wskazane przez Spółkę, dotyczące braku dokonywania jednostronnej interpretacji postanowień Regulaminu, czy wykorzystywania treści postanowienia do manipulowania kursem.

Nawiązując do pozostałych przesłanek wskazanych w pkt 3.1 - 3.4. uzasadnienia decyzji, wskazać należy, iż kwestionowane postanowienie nie dotyczy **głównych świadczeń stron w umowie**, gdyż dotyczy zasad ustalania kursu transakcji, w oparciu o który naliczana jest dopiero końcowa kwota świadczenia klienta (w tym kwota wynagrodzenia Spółki). W przypadku omawianej klauzuli nie ma ponadto wątpliwości, iż zamieszczenie jej we wprowadzonym do powszechnego obrotu przez Spółkę **wzorcu umowy (Regulaminie), nie podlegającym indywidualnym negocjacjom**, powoduje, że konsument, zawierając umowę, godzi się automatycznie na treść klauzuli.

A zatem ww. postanowienie, niejednoznacznie określające zasady ustalania kursu w razie wystąpienia wskazanej w nim sytuacji, trzeba uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszające w sposób rażący interesy konsumentów. Tym samym są spełnione przesłanki uznania go za niedozwolone postanowienie umowne, w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c.

4.2. Rozstrzygnięcie dotyczące postanowień wskazanych w pkt I.2) - I.4) sentencji decyzji.

„Goldsaver nie ponosi odpowiedzialności za występujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl wywołane (...) awarią sprzętu, niedozwoloną ingerencją osób trzecich lub przeciążeniem Sklepu internetowego Goldsaver.pl.” (pkt IX ppkt 1 Regulaminu);

„W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo właściwe, Goldsaver nie ponosi odpowiedzialności za czasową niemożność korzystania ze sklepu internetowego Goldsaver.pl, która wynika z dokonywania zmian i ulepszeń oraz z okoliczności niezależnych od Goldsaver. Goldsaver w miarę możliwości będzie z wyprzedzeniem informować o planowanych przerwach technicznych w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl.” (pkt IX ppkt 2 Regulaminu);

„Goldsaver oświadcza, że dołoży należytej staranności w zabezpieczeniu Sklepu internetowego przed niezgodnym z prawem dostępem osób trzecich do Sklepu Internetowego osób trzecich, jednak w maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo właściwe, nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowany i niezgodny z prawem dostęp osób trzecich do sklepu Internetowego Goldsaver.pl i uzyskanie przez niego w sposób nielegalny jakichkolwiek danych” (pkt IX ppkt 3 Regulaminu).

W trzech wymienionych postanowieniach wyłączono odpowiedzialność kontraktową Spółki z następujących przyczyn:

- z tytułu „awarii sprzętu”, „niedozwolonej ingerencji osób trzecich” i „przeciążenia Sklepu internetowego Goldsaver.pl” (pkt IX ppkt 1),
- z tytułu „czasowej niemożności korzystania ze sklepu” (pkt IX ppkt 2),
- „niedozwolonego poboru danych przez osoby nieuprawnione” (pkt IX ppkt 3).

Wszystkie wymienione okoliczności mogą zarówno wynikać z przyczyn niezależnych od Spółki, jak i z okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych, określonych w przepisach Kodeksu cywilnego. Okoliczności te mogą być oczywiście niezależne od przedsiębiorcy, ale ponosi on

odpowiedzialność wobec konsumenta za wyniki z nich skutki, w ramach ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej.

Ponadto wskazane przyczyny wyłączające odpowiedzialność są zdefiniowane w sposób nieprecyzyjny. W pkt IX ppkt 2 i 3, Spółka posługuje się terminem „prawo właściwe”, bez konkretnego jego wskazania, co wprowadza dodatkowe wątpliwości w zakresie ustalenia okoliczności wyłączających jej odpowiedzialność. W sytuacjach spornych może to być wykorzystane na niekorzyść klienta (konsumenta). Z uwagi na powyższe, wskazane postanowienia należy uznać za niedozwolone, gdyż - zgodnie z art. 385³ pkt 2 k.c. - w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Zasadność przytoczonych zarzutów znajduje potwierdzenie w orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konkurencji (dalej: SOKiK), który wielokrotnie kwestionował tego rodzaju klauzule umowne. Przykładowo, można wskazać trzy postanowienia wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego:

- poz. 6392: „Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za skutki zdarzeń losowych, na które nie miał wpływu, a które uniemożliwiły lub utrudniły wykonanie umowy (pożar, powódź, strajki, zamknięcie granic, itp.).”⁴
- poz. 5725: „B S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki zdarzeń losowych, na które nie miał wpływu, a które uniemożliwiły lub utrudniły wykonanie umowy (pożar, powódź, strajk itd.)”⁵;
- poz. 5504: „Równocześnie Administrator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane (...) niedozwoloną działalnością (...) osób trzecich”⁶.

Mając powyższe na względzie, ww. klauzule umowne, stosowane przez Spółkę, stanowią niedozwolone postanowienia umowne, wymienione w art. 385³ pkt 2 k.c., czyli wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Jako wprowadzające we wskazanym zakresie ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorcy ze szkodą dla konsumenta, są też sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszają, w sposób rażący, interesy konsumentów.

Przywołane postanowienia nie dotyczą głównych świadczeń stron w umowie, ponieważ określają zasady odpowiedzialności, w związku z możliwością niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. W przypadku omawianych klauzul nie ma ponadto wątpliwości, iż zamieszczanie ich przez Spółkę we wprowadzonym do powszechnego obrotu wzorcu umowy (Regulaminie), nie podlegającym indywidualnym negocjacjom, powoduje to, że konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również te klauzule.

⁴ wyrok SOKiK z dnia 12 stycznia 2016 r. (sygn. akt XVII AmC 38510/13).

⁵ wyrok SOKiK z dnia 1 kwietnia 2014 r. (sygn. akt XVII AmC 18121/13).

⁶ wyrok SOKiK z dnia 9 września 2013 r. (sygn. akt XVII AmC 10207/12).

A zatem wskazane przyznanie Spółce prawa do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności kontraktowej względem konsumenta, może być uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszające w sposób rażący interesy konsumentów. Tym samym wymienione postanowienia mogą być uznane za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385³ pkt 2 i k.c., w związku z art. 385¹ § 1 k.c.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w **punkcie I sentencji** decyzji.

5. Nałożenie obowiązku usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik i uzasadnienie braku wydania decyzji w trybie przewidzianym w art. 23c uokik.

Zgodnie z art. 23c ust. 1 uokik, jeżeli przedsiębiorca przed wydaniem decyzji, o której mowa w art. 23b ust. 1, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, lub usunięcia skutków tego naruszenia, Prezes Urzędu może, wydając decyzję, o której mowa w art. 23b ust. 1, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Analiza przepisu art. 23c ust. 1 uokik pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

1. istnienie podstawy do wydania decyzji w oparciu o przepis art. 23b ust. 1 uokik,
2. zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań, zmierzających do zakończenia naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, lub usunięcia skutków tego naruszenia.

W doktrynie podkreśla się, iż w odróżnieniu do art. 28 ust. 1 uokik (decyzja zobowiązująca wydawana w postępowaniach w sprawie praktyk naruszających zbiorowe konsumentów), art. 23c ust. 1 uokik nie reguluje wyraźnie kwestii wydania decyzji o zobowiązaniach przedsiębiorcy, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu z art. 23a uokik (zaniechał stosowania niedozwolonego postanowienia wzorca umowy). Na tle ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma jednak zasadniczo przeszkód do prowadzenia postępowania w sprawie o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone w sytuacjach, w której doszło do zaniechania stosowania postanowienia w toku takiego postępowania lub przed jego wszczęciem). Ponadto, nadal znaczenie może mieć nałożenie na przedsiębiorcę określonych obowiązków, o których mowa w art. 23b ust. 2 i 3 uokik, pozwalających na usunięcie trwających skutków naruszenia przedmiotowego zakazu. Jednocześnie uwzględnić należy okoliczność, iż przedsiębiorca, który zaniechał naruszania zakazu, nie powinien znajdować się w gorszej sytuacji od przedsiębiorcy, który deklaruje gotowość przedsięwzięcia takich działań w toku postępowania prowadzonego przez Prezesa UOKiK⁷.

⁷ K.Pacuła, w: K. Osajda (red.) Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 23a-23d i 99a-99f). Komentarz, wyd. Legalis 2018.

Ad 1.

Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzenia niniejszego postępowania dopatrył się stosowania przez Spółkę niedozwolonych postanowień umownych, stąd zaistniała konieczność wydania decyzji w oparciu o art. 23b uokik.

Ad 2.

Spółka zadeklarowała wolę złożenia zobowiązania w reakcji na wydanie przez Prezesa UOKiK Postanowienie RWR 93/2016 oraz „Szczegółowe przedstawienie zarzutów”. W toku postępowania Spółka zadeklarowała, a następnie wprowadziła zmiany w Regulaminie oraz przedłożyła treść zmienionego Regulaminu (zawierającego w szczególności zmiany w kwestionowanym przez Prezesa Urzędu zakresie). Prezes UOKiK uznał, że dokonane zmiany w zakresie wskazanych postanowień Regulaminu (tj. pkt VI ppkt 4 oraz pkt IX ppkt 1, 2 i 3) pozostają w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu nieprawidłowościami. Wskazać należy, iż wdrożenie tych zmian spowoduje zaprzestanie stosowania niedozwolonych postanowień umownych, w szczególności:

a) zastąpienie postanowienia wzorca umowy wskazanego w pkt I.1) sentencji niniejszej decyzji dwoma postanowieniami o treści:

a1) *„Jeżeli kurs złota LBMA lub kurs USDPLN nie zostaną jeszcze opublikowane (ponieważ pomimo ustalenia powyższych kursów, The London Bullion Market Association, lub Narodowy Bank Polski ich jeszcze nie opublikują), możliwość sprzedaży złota będzie czasowo wstrzymana do chwili ich opublikowania. Jak tylko Kurs złota LBMA lub Kurs USDPLN zostaną opublikowane, Klienci będą mogli sprzedawać swoje złoto, przy zastosowaniu powyższych, opublikowanych kursów. Niniejsze postanowienie dotyczy więc tych dni, w których zgodnie z zasadami funkcjonowania The London Bullion Market Association lub Narodowego Banku Polskiego, kursy powinny być przez te organizacje opublikowane”;*

a2) *„Jeżeli kurs złota LBMA lub kurs USDPLN nie będzie w danym dniu opublikowany odpowiednio przez The London Bullion Market Association, lub Narodowy Bank Polski np. z powodu dni wolnych od pracy w Wielkiej Brytanii lub w Polsce, zastosowanie będzie miał ostatni znany odpowiednio Kurs złota LBMA lub Kurs USDPLN (czyli kurs ostatnio opublikowany odpowiednio przez The London Bullion Market Association, lub Narodowy Bank Polski). Niniejsze postanowienie dotyczy więc tych dni, w których zgodnie z zasadami funkcjonowania The London Bullion Market Association lub Narodowego Banku Polskiego, Kurs złota LBMA lub Kurs USDPLN nie są w ogóle publikowane”.*

W ocenie Prezesa Urzędu, poprzez powyższą zmianę, **usunięto niejednoznaczność**, co do ustalenia obowiązującego kursu transakcji w przypadku braku publikacji kursów złota lub USD. Usunięto kwestionowane nieprecyzyjne sformułowanie wskazujące na moment zakończenia wstrzymania możliwości przeprowadzenia transakcji jako „**chwilę pobrania przez nas [tj. Spółkę]**”

aktualnych kursów” i zastąpiono je nie budzącym wątpliwości określeniem: „do chwili ich opublikowania [przez LBMA, lub NBP]”;

- b) zastąpienie postanowienia wzorca umowy wskazanego w pkt 1.2) sentencji niniejszej decyzji postanowieniem o treści: „*Goldsaver zobowiązuje się do zapewnienia należytej jakości funkcjonowania Sklepu internetowego Goldsaver.pl, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za występujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sklepu internetowego Goldsaver.pl wywołane siłą wyższą.*”;

W ocenie Prezesa Urzędu, poprzez powyższą zmianę, doprecyzowano niejednoznaczny zapis dotyczący okoliczności zwolnienia z odpowiedzialności Spółki z tytułu niewykonania, lub nienależytego wykonania umowy, w związku z zakłóceniami funkcjonowania Sklepu internetowego Goldsaver.pl, odwołując się do okoliczności wywołanych siłą wyższą.

- c) usunięcie postanowienia wzorca umowy, wskazanego w pkt 1.3) sentencji niniejszej decyzji;
- d) usunięcie postanowienia wzorca umowy, wskazanego w pkt 1.4) sentencji niniejszej decyzji;

W ocenie Prezesa Urzędu, poprzez powyższe zmiany (tj. usunięcie kwestionowanych postanowień bez zastępowania ich nowymi), przedsiębiorca usunął z wzorca umowy postanowienia, które w sposób istotny ograniczały zakres jego odpowiedzialności, przerzucając na konsumentów część obciążeń wynikających z ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej.

Mając powyższe na względzie, zachodzą podstawy do uznania, iż Spółka **zaprzeszała stosowania niedozwolonych postanowień umownych dnia 22 marca 2018 r.**, tj. z dniem wprowadzenia do obrotu nowego Regulaminu, zawierającego powyższe zmiany. W tym miejscu należy dodać, iż pozostałe zmiany Regulaminu, wprowadzone dodatkowo przez przedsiębiorcę były analizowane jedynie po kącie zarzutów przedstawionych w niniejszym postępowaniu i nie były przedmiotem odrębnych ocen, z powodu braku podstaw prawnych do rozszerzenia przedmiotu postępowania przed Prezesem Urzędu, w toku jego trwania.

Jednocześnie **nie zachodzą podstawy do wydania rozstrzygnięcia w oparciu o art. 23c ust. 1 uokik**, ponieważ zaproponowane przez Spółkę środki usunięcia skutków naruszenia, wyłącznie poprzez zamieszczenie na stronie internetowej goldsaver.pl informacji o wydaniu decyzji, są - w ocenie Prezesa Urzędu - niewystarczające, stąd zachodzi konieczność nałożenia na przedsiębiorcę obowiązków, o których mowa w art. 23b ust. 2 i 3 uokik.

Zgodnie z art. 23b ust. 2 uokik, w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazujące jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia skutków naruszenia zakazu i w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji (art. 23b ust. 2 pkt 2 uokik). Mając na względzie okoliczności sprawy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Spółkę obowiązek zamieszczenia na stronie internetowej (adres na dzień wydania decyzji: www.goldsaver.pl), przy odnośniku do treści przedmiotowej decyzji, informacji, że

z uwagi na uznanie w decyzji niedozwolonego charakteru postanowień, o których mowa w pkt I niniejszej decyzji (ppkt 1-4), nie obowiązują one również w odniesieniu do transakcji zawartych przed datą przedmiotowej zmiany regulaminu. Informacja ta powinna być utrzymana przez wskazany czas, tj. jeden miesiąc a wielkość czcionki komunikatu nie powinna być mniejsza od czcionki menu na stronie głównej www.goldsaver.pl

Zdaniem Prezesa Urzędu, przekazanie powyższej informacji do klientów Spółki spełni funkcję informacyjną i zwróci uwagę klientów na ważną kwestię posiadania pełnej wiedzy w zakresie ich uprawnień w przypadku stosowania przez przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień umownych.

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

6. Nałożenie obowiązku publikacji decyzji.

Zgodnie z art. 23b ust. 3 uokik, w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może nakazać publikację decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna, na koszt przedsiębiorcy.

Mając na względzie okoliczności sprawy, Prezes Urzędu uznał, iż rozpowszechnienie treści decyzji spełni funkcję informacyjną wobec konsumentów, stąd postanowił nakazać Spółce publikację przedmiotowej decyzji w całości na jej stronie internetowej, na jej koszt, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej portalu (adres na dzień wydania decyzji: www.goldsaver.pl) oraz utrzymywania go na stronach internetowych przez wskazany czas, tj. przez jeden miesiąc. Przy czym odnośnik powinien być umieszczony w widocznym miejscu a wielkość czcionki na odnośniku nie powinna być mniejsza od czcionki menu na stronie głównej.

Powyższy obowiązek spełni również funkcję prewencyjną - zniechęcając innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk.

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

7. 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 31,20 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 IV. 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:

(...)