



DDK-61-6/14/MN

wersja niezawierająca tajemnicy przedsiębiorstwa [***]

Warszawa, dn. 9 lutego 2016 r.

DECYZJA Nr DDK 1/2016

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Grupa Allegro spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, polegające na braku zamieszczania w Regulaminie Allegro informacji o zasadach udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl, co stanowi naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 1422) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Grupa Allegro spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu obowiązek publikacji niniejszej decyzji w całości, na koszt Grupa Allegro sp. z o.o., na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.allegro.pl) w ciągu 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca od daty opublikowania na stronie internetowej.**

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2014 r., poz. 945) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 23) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **obciąża się Grupa Allegro spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu kosztami postępowania w sprawie praktyk**

naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 51,95 złotych (słownie: pięćdziesiąt jeden złotych i dziewięćdziesiąt pięć groszy) w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również jako: „Prezes Urzędu”), przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy Grupa Allegro Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu (dalej również jako: „Spółka”, „Allegro”) dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, w związku z podejrzeniem stosowania ograniczeń w odstępowaniu przez konsumentów od umów sprzedaży zawartych na odległość za pośrednictwem serwisu allegro.pl (sygn. akt DDK-405-38/12/AK). Ustalenia dokonane w toku postępowania oraz zgromadzone w sprawie materiały dowodowe uzasadniały wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 31 marca 2014 r., na podstawie art. 49 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej również jako: „uokik”), Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na braku zamieszczania w Regulaminie Allegro informacji o zasadach udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl, co może stanowić naruszenie art. 8 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz.1422; dalej również jako: „uśude”) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem z dnia 31 marca 2014 r. Prezes Urzędu włączył do materiału dowodowego w postępowaniu administracyjnym określone dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego.

W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu wzywał Spółkę do przekazania żądanych informacji i dokumentów, a także do przekazania stanowiska w sprawie w pismach z dnia: 31 marca, 8 sierpnia 2014 r., 6 marca oraz 1 czerwca 2015 r. Spółka przekazała żądane przez Prezesa Urzędu informacje i dokumenty w pismach z dnia: 17 kwietnia, 26 września, 12 listopada 2014 r., 23 marca oraz 15 czerwca 2015 r.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (dalej również jako: „KPA”), pismem z dnia 7 lipca 2015 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. Spółka nie skorzystała z możliwości zapoznania się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

Grupa Allegro Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000268796. Grupa Allegro Sp. z o. o. prowadzi internetową platformę

handlową o charakterze otwartym, dostępną pod adresem www.allegro.pl. Głównym zadaniem platformy jest umożliwienie użytkownikom, w tym konsumentom, zawierania za jej pośrednictwem (oprócz wyjątków wskazanych w Regulaminie Allegro) wiążących umów sprzedaży bez jednoczesnej obecności stron transakcji.

Za usługi związane z organizacją transakcji Spółka pobiera od sprzedających opłaty i prowizje. Postanowienie 9.1 Regulaminu Allegro stanowi:

Usługi świadczone przez Grupę Allegro w ramach Allegro są odpłatne. Wszystkimi opłatami i prowizjami obciążany jest Sprzedający. Wysokość opłat i prowizji za poszczególne usługi i ich opcje oraz zasady ich pobierania określa Załącznik nr 4 do Regulaminu.

Zgodnie z cz. III lit. A pkt 1 Załącznika nr 4: *Prowizja od sprzedaży naliczana jest każdorazowo w chwili przybicia lub skorzystania przez Kupującego z opcji Kup Teraz.*

Jednocześnie Spółka przewiduje sytuacje, w których sprzedający towary bądź usługi może ubiegać się o zwrot pobranej bądź naliczonej do pobrania prowizji od sprzedaży. Świadczy o tym treść części VII Załącznika nr 4 do Regulaminu Allegro, regulująca procedurę zwrotu prowizji w brzmieniu:

1. W przypadkach uznanych za uzasadnione Allegro może zwrócić Sprzedającemu prowizję (odstąpić od poboru prowizji naliczonej).

2. W celu otrzymania zwrotu prowizji Sprzedający powinien wypełnić odpowiedni formularz dostępny na stosownej stronie Allegro, w terminie 45 dni od chwili zawarcia umowy sprzedaży, z zastrzeżeniem punktu 3 poniżej.

3. W wyjątkowych przypadkach Grupa Allegro może rozpatrzyć wnioski dotyczące zwrotu prowizji Sprzedającemu po upływie terminu, o którym mowa w punkcie 2 powyżej, jednakże nie później niż po upływie 90 dnia od chwili zawarcia umowy sprzedaży.

Aby otrzymać zwrot pobranej bądź naliczonej do pobrania prowizji sprzedający musi przesłać Spółce Formularz Zwrotu Prowizji, w którym wskazuje powód niezrealizowania transakcji. W przypadkach, w których zapłata kupującego jest realizowana za pomocą systemu PayU, sprzedający może wskazać na następujące przyczyny ubiegania się o zwrot prowizji:

Zwrot, reklamacja lub uszkodzony w transporcie,

Kupujący zamówił więcej sztuk niż chciał. Chciał kupić: ... szt.,

Z przyczyn niezależnych, Kupujący dokonał zbyt wielu zakupów w tej ofercie.

W przypadkach, w których zapłata kupującego nie jest realizowana za pomocą systemu PayU, sprzedający może wskazać na dwie dodatkowe przyczyny ubiegania się o zwrot prowizji:

Kupujący nie zapłacił,

Kupujący nie odebrał przesyłki pobraniowej (pismo Spółki z dnia 23 marca 2015 r.).

Zgodnie z wyjaśnieniami przedstawionymi przez Allegro, w każdym przypadku podany przez sprzedającego powód jest weryfikowany przez Allegro ze stroną kupującą w ten sposób, że kupujący proszony jest o potwierdzenie okoliczności wskazanej przez sprzedającego jako powód ubiegania się o zwrot prowizji. W tym celu do kupującego wysyłana jest wiadomość z prośbą o potwierdzenie wskazanego powodu o treści:

Pomóż nam wyjaśnić wątpliwości. Dotyczy zakupu od (...) z dnia (...) Sprzedający (...)powiadomił Allegro, że transakcja nie doszła do skutku i wskazał następujący powód: (...) Czy potwierdzasz wersję sprzedającego? (Do wyboru przycisk Tak lub Nie) Jeśli jeszcze nie dokonałeś płatności, a masz taki zamiar, zrób to jak najszybciej i wybierz odpowiedź NIE. Masz na to 7 dni. Pamiętaj, że wówczas nasi pracownicy mogą poprosić Cię o dostarczenie dowodu wpłaty (treść wiadomości na dzień pisma Spółki z dnia 17 kwietnia 2014 r.).

W przypadku, w którym sprzedający wskazuje jako powód ubiegania się o zwrot prowizji niewywiązanie się przez kupującego z transakcji poprzez brak zapłaty lub bezzasadne nieodebranie przesyłki w opcji „za pobraniem”, a kupujący potwierdzi ten fakt lub w ciągu 7 dni od otrzymania wiadomości z serwisu nie prześle swojego wyjaśnienia, pobrana prowizja zostaje automatycznie zwrócona na konto sprzedającego, zaś w stosunku do kupującego przedsiębiorca rozważy, czy spełnione zostały przesłanki do przyznania ostrzeżenia (pismo Spółki z dnia 17 kwietnia 2014 r., podkreślenie Prezesa Urzędu).

Zgodnie z wyjaśnieniami udzielonymi przez Allegro, Spółka od września 2013 r. zaprzestała stosowania sankcji, w tym ostrzeżeń, w sytuacjach, w których kupujący nie udzielił żadnej odpowiedzi na pytanie dotyczące powodu niezrealizowania transakcji zgłoszonego przez sprzedającego (pismo Spółki z dnia 12 listopada 2014 r.). Wyjaśnienia w tym zakresie są jednak sprzeczne z informacjami umieszczonymi na stronie internetowej Spółki w zakładce *Pomoc* pod pytaniem *Kupiłem przedmiot i nie zrealizowałem umowy. Czy poniosę konsekwencje?* : *W przypadku, gdy nie odpowiesz na wiadomość w ciągu 7 dni lub gdy zwrot prowizji zostanie rozpatrzony na korzyść sprzedającego - otrzymasz ostrzeżenie* (podkreślenie Prezesa Urzędu).

O ile we wzorcach umowy stosowanych przez Spółkę (ww. Regulamin Allegro wraz z załącznikiem) uregulowana została procedura zwrotu prowizji, o tyle brak jest informacji o zasadach udzielania kupującym ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedającego o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy przez kupującego. O sankcjach stosowanych w tym przypadku przez Spółkę traktuje postanowienie 8.4 Regulaminu, który stanowi:

W przypadku, gdy działania Użytkownika naruszają postanowienia Regulaminu bądź w uzasadnionych przypadkach, gdy Konto lub działalność Użytkownika w ramach Allegro wymaga dodatkowej weryfikacji danych, o których mowa w art. 2.2. lub 2.3., Grupa Allegro może:

- a. upomnieć Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej,*
- b. udzielić Użytkownikowi ostrzeżenia za pośrednictwem poczty elektronicznej,*
- c. ograniczyć na czas określony lub nieokreślony funkcjonalność Konta Użytkownika w zakresie dostępu do poszczególnych usług świadczonych w ramach Allegro,*
- d. uzależnić korzystanie z Allegro od potwierdzenia przez Użytkownika jego wiarygodności innymi dowodami,*
- e. uzależnić korzystanie z Allegro od potwierdzenia przez Użytkownika faktu wywiązania się z umowy zawartej w wyniku Transakcji,*
- f. zawiesić na czas określony lub nieokreślony jedno, kilka bądź wszystkie Konta tego Użytkownika.*

Zawieszenie Konta może nastąpić w konsekwencji naruszenia zapisów niniejszego Regulaminu, w szczególności w wyniku uporczywego naruszania zasad opisanych w Załącznikach nr 1 [Towary zakazane i dopuszczone warunkowo] i 2 [Zasady tworzenia opisu transakcji] do Regulaminu.

Niezależnie od zawieszenia Konta Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za swoje działania będące podstawą do zawieszenia Konta, w szczególności może ponosić odpowiedzialność odszkodowawczą względem Grupy Allegro lub innych Użytkowników.

W toku postępowania treść Regulaminu oraz samego postanowienia 8.4 uległa zmianom. Przesłanka wymieniona w pkt b. postanowienia 8.4 Regulaminu została dodana dnia 4 lutego 2016 r., natomiast przesłanka wymieniona w pkt e. - 4 stycznia 2016 r. Wcześniej, do 23 marca 2015 r., postanowienie art. 8.4 Regulaminu nosiło brzmienie:

W przypadku, gdy działania Użytkownika naruszają postanowienia Regulaminu, negatywnie wpływają na bezpieczeństwo funkcjonowania Allegro, w inny sposób szkodzą innym Użytkownikom bądź w uzasadnionych przypadkach, gdy Konto lub działalność Użytkownika w ramach Allegro wymaga dodatkowej weryfikacji danych, o których mowa w art. 2.2. lub 2.3., Grupa Allegro może:

- a. udzielić Użytkownikowi ostrzeżenia za pośrednictwem poczty elektronicznej,*
- b. ograniczyć na czas określony lub nieokreślony funkcjonalność Konta Użytkownika w zakresie dostępu do poszczególnych usług świadczonych w ramach Allegro,*
- c. uzależnić korzystanie z Allegro od potwierdzenia przez Użytkownika jego wiarygodności innymi dowodami,*
- d. zawiesić na czas określony lub nieokreślony jedno, kilka bądź wszystkie Konta tego Użytkownika.*

Zawieszenie Konta może nastąpić w konsekwencji naruszenia zapisów niniejszego Regulaminu, w szczególności w wyniku uporczywego naruszania zasad opisanych w Załącznikach nr 1 i 2 do Regulaminu.

Niezależnie od zawieszenia Konta Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za swoje działania będące podstawą do zawieszenia Konta, w szczególności może ponosić odpowiedzialność odszkodowawczą względem Grupy Allegro lub innych Użytkowników. (pismo Spółki z dnia 15 kwietnia 2015 r.; w aktualnej wersji Regulaminu fragment podkreślony został usunięty).

Przed wyżej wspomnianą zmianą, Regulamin w ogóle nie uwzględniał ostrzeżenia jako sankcji:

8.4. W przypadku, gdy działania Użytkownika naruszają postanowienia Regulaminu, negatywnie wpływają na dobre imię Allegro, w inny sposób szkodzą Allegro bądź w uzasadnionych przypadkach, gdy Konto lub działalność Użytkownika w ramach Allegro wymaga dodatkowej weryfikacji danych, o których mowa w art. 2.2. lub 2.3., Grupa Allegro może:

- a. zawiesić na czas określony lub nieokreślony jedno, kilka bądź wszystkie Konta Użytkownika,*
- b. ograniczyć na czas określony lub nieokreślony funkcjonalność Konta Użytkownika w zakresie dostępu do poszczególnych usług świadczonych w ramach Allegro,*
- c. uzależnić korzystanie z Allegro od potwierdzenia przez Użytkownika jego wiarygodności innymi dowodami.*

Zawieszenie Konta może nastąpić w konsekwencji naruszenia zapisów niniejszego Regulaminu, w szczególności w wyniku uporczywego naruszania zasad opisanych w Załącznikach nr 1 i 2 do Regulaminu.

Niezależnie od zawieszenia Konta Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za swoje działania będące podstawą do zawieszenia Konta, w szczególności ponosi pełną

odpowiedzialność odszkodowawczą względem Grupy Allegro (pismo Spółki z dnia 15 kwietnia 2015 r.).

W tym miejscu warto wspomnieć, że Regulamin obowiązujący w czasie prowadzenia postępowania wyjaśniającego nie posiadał w ogóle postanowienia odpowiadającego regulacji aktualnie stosowanego postanowienia 8.4. W toku postępowania wyjaśniającego Spółka motywowała to m.in. w następujący sposób: *Regulamin serwisu Allegro zawiera wyłącznie zapisy traktujące o procedurze zwrotu prowizji, nie zawiera natomiast zapisów o warunkach zwrotu prowizji w kontekście odstąpienia od umowy. Powodem dla którego Spółka nie informuje o kryteriach jakimi kieruje się administrator Allegro podczas rozpatrywania Formularza Zwrotu Prowizji jest podyktowana obawą, że miałyby to bezpośredni wpływ na nadużycia ze strony Użytkowników. Wystarczy bowiem aby kupujący, który składa wyjaśnienia w toku procedury zwrotu prowizji, posłużył się wyłącznie argumentem, że powodem niesfinalizowania transakcji jest odstąpienie od umowy sprzedaży zawartej na odległość zgodnie z art. 7 uonpk. Taki bowiem argument podniesiony przez kupującego skutkuje nieprzyznaniem ostrzeżenia za jej niesfinalizowanie.* (pismo Spółki z dnia 12 listopada 2012 r.).

O konsekwencjach zawieszenia konta traktują postanowienia 8.5 oraz 8.6 Regulaminu (identyczne brzmienie ww. postanowień obowiązywało również w poprzednim Regulaminie, tj. obowiązującym do dnia 4 kwietnia 2014 r.):

8.5. W przypadku zawieszenia Konta Użytkownik posiada jedynie wgląd do Konta oraz dostęp do funkcji pozwalających uregulować należności wobec Grupy Allegro i sfinalizować zawarte przed zawieszeniem Konta umowy, nie może on natomiast korzystać z żadnych innych usług świadczonych przez Grupę Allegro w ramach Allegro. Wraz z zawieszeniem Konta wszystkie Transakcje, w których Użytkownik wystawił Towary, zostają usunięte. Wynik Transakcji, w których Użytkownik uczestniczył w chwili zawieszenia Konta jako Licytant, ustala się zgodnie z art. 6.10.

(Zgodnie z postanowieniem 6.10, Sprzedający może w każdym czasie zamknąć Transakcję, wówczas zwycięzców Transakcji ustala się według stanu na chwilę jej zakończenia. Jeżeli w trakcie Transakcji nastąpiła kradzież lub zniszczenie Towaru, Sprzedający w drodze wyjątku może zakończyć Transakcję bez ustalania jej wyniku (tj. nie ustala się zwycięzcy Transakcji), uprzednio odrzucając wszystkie złożone przez Licytantów oferty.)

8.6. Użytkownik, w przypadku gdy konto, z którego korzystał jest zawieszona, nie może w tym czasie ponownie zarejestrować Konta bądź korzystać z innego Konta bez uprzedniej zgody Grupy Allegro. Grupa Allegro może odmówić Użytkownikowi kolejnej rejestracji i korzystania z Konta także wówczas, gdy jakiekolwiek Konto, z którego Użytkownik korzystał było zawieszona w przeszłości.

Zasady udzielania kupującym ostrzeżeń zostały opisane również na stronie internetowej Spółki w zakładce *Pomoc*. W zakładkach *Pomoc > Jestem Kupującym > Problemy ze sprzedającym > Ostrzeżenia transakcyjne* pod treścią pytania *Kupiłem przedmiot i nie zrealizowałem umowy. Czy poniosę konsekwencje?* znajduje się informacja:

Wygrywając licytację lub klikając „kup teraz”, zawierasz ze sprzedającym umowę, czyli zobowiązujesz się do zapłaty i do odbioru przedmiotu. Jeżeli z określonych powodów umowa nie została zrealizowana, sprzedający może wystąpić do serwisu o zwrot prowizji. Otrzymasz wówczas od Allegro e-mail, w którym poprosimy Cię o udzielenie odpowiedzi

(TAK lub NIE) na pytanie czy transakcja została sfinalizowana lub czy potwierdzasz powód niezrealizowania umowy podany przez sprzedającego. W przypadku, gdy nie odpowiesz na wiadomość w ciągu 7 dni lub gdy zwrot prowizji zostanie rozpatrzony na korzyść sprzedającego - otrzymasz ostrzeżenie. Otrzymanie ostrzeżenia w wyniku procedury zwrotu prowizji, uruchomionej przez 5 różnych sprzedających, powoduje blokadę konta.

Jeżeli dostałeś ostrzeżenie, sprawdź jak je anulować [podkreślenie Prezesa Urzędu] (pismo Spółki z dnia 15 czerwca 2015 r.)

W tym samym miejscu, pod pytaniem *Jak anulować ostrzeżenie od sprzedającego?* znajduje się informacja o treści:

*Poproś sprzedającego o unieważnienie ostrzeżenia, które otrzymałeś w wyniku procedury zwrotu prowizji. Jak to zrobić? Przejdź do zakładki **Moje zakupy > Centrum sporów: Otrzymane ostrzeżenia**. Kliknij w link **Anulowanie ostrzeżenia**. Wypełnij formularz, który prześlemy sprzedającemu. Jeśli sprzedający zgodzi się anulować przyznane Ci ostrzeżenie, poinformujemy Cię o tym e-mailem. W sprawie jednego ostrzeżenia możesz wysłać maksymalnie 3 prośby. Między ich wysyłką muszą upłynąć przynajmniej 24 godziny.*

Pamiętaj: Otrzymanie ostrzeżeń w wyniku procedury zwrotu prowizji, uruchomionej przez 5 różnych sprzedających powoduje blokadę konta. Jeśli Twoje konto zostało zablokowane, ale sprzedający anulował Ci ostrzeżenie, napisz do nas z prośbą o odblokowanie konta.

Ponadto, zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę, ostrzeżenia są automatycznie anulowane po upływie 180 dni od ich udzielenia (pismo Spółki z dnia 17 kwietnia 2014 r.).

Informacje odnośnie do możliwości automatycznego zawieszenia konta na skutek procedury zwrotu prowizji, uruchomionej przez 5 różnych sprzedających, znajdują się również w zakładce *Pomoc > Dobre praktyki i zasady na Allegro* pod treścią pytania: *Kiedy możemy ograniczyć lub zawiesić Twoje konto?:*

(...)Ponadto konto użytkownika jest zawieszane automatycznie, gdy:

(...) kupujący otrzyma ostrzeżenia na skutek procedury zwrotu prowizji, uruchomionej przez 5 różnych sprzedających (...).

W tym samym miejscu opisane są konsekwencje zawieszenia konta:

Przy zawieszeniu konta usuwane są wszystkie trwające oferty użytkownika i odwołany jest jego udział w licytacjach. Użytkownik, którego konto zostało zawieszane, nie może korzystać z większości funkcji konta Allegro. Nie może też bez zgody Allegro zarejestrować się ponownie.

Jeśli Twoje konto zostało zawieszane lub jego funkcje ograniczone, odpowiedz na e-mail, który otrzymałeś od nas w tej sprawie lub napisz do nas. (w obecnym brzmieniu od 9 października 2014 r. - pismo Spółki z dnia 15 czerwca 2015 r.)

Podsumowując, zasady udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl, można przedstawić w następujący sposób.

Na skutek ubiegania się przez sprzedającego o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem Allegro, kupujący może otrzymać za pośrednictwem poczty elektronicznej ostrzeżenie transakcyjne. Otrzymanie ostrzeżenia będzie

poprzedzone wystaniem po 7 dniach od dokonania zakupu wiadomości e-mail, w której kupujący będzie proszony o udzielenie odpowiedzi, czy transakcja została sfinalizowana oraz o potwierdzenie wskazanego przez sprzedającego powodu niezrealizowania umowy. Procedura zwrotu prowizji może zostać uruchomiona przez sprzedającego w ciągu 45 dni od dnia zawarcia transakcji.

Za niewykonanie umowy przez kupującego skutkujące otrzymaniem ostrzeżenia transakcyjnego rozumie się sytuacje zależne od kupującego (kupujący nie zapłacił, kupujący nie odebrał przesyłki pobraniowej). Przyczyny wynikające ze skorzystania przez kupującego z przysługującego mu prawa (zwrot przedmiotu przez kupującego na skutek odstąpienia od umowy, reklamacji lub stwierdzenia uszkodzenia w transporcie) lub nie będące wynikiem woli kupującego (kupujący zamówił więcej sztuk niż chciał, kupujący dokonał zbyt wielu zakupów ramach jednej oferty) nie skutkują otrzymaniem ostrzeżenia.

Otrzymanie 5 ostrzeżeń w wyniku procedury zwrotu prowizji, uruchomionej przez 5 różnych Sprzedających, powoduje zawieszenie konta na czas określony bądź nieokreślony.

W przypadkach, w których kupujący w ciągu 7 dni od otrzymania ostrzeżenia złoży stosowne wyjaśnienia powodów niezrealizowania transakcji bądź wywiąże się z transakcji, udzielone ostrzeżenie będzie traktowane jako niebyłe. Spółka automatycznie anuluje udzielone ostrzeżenie po upływie 180 dni od jego wystawienia.

Kupujący może poprosić sprzedającego o unieważnienie ostrzeżenia otrzymanego w wyniku procedury zwrotu prowizji poprzez Centrum Sporów. W sprawie 1 ostrzeżenia można wystąpić maksymalnie 3 prośby. Między ich wysyłką muszą upłynąć co najmniej 24 godziny. W przypadku anulowania ostrzeżenia w celu zniesienia zawieszenia konta kupujący powinien skontaktować się z Allegro.

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów 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 funkcjonowaniu (zob. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90). W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw konsumentów - użytkowników serwisu transakcyjnego Allegro, narażonych na skutki naruszenia przez Spółkę obowiązku określenia w Regulaminie Allegro warunków świadczenia usług drogą elektroniczną. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Allegro dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocena działań Grupy Allegro Sp. z o. o. w aspekcie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Przepis art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie 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 KC w zw. z art. 4 pkt 12 uokik]. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za naruszające zawarty w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- oceniane działanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- działanie to jest bezprawne;
- działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem „przedsiębiorcy” należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 584 ze zm.), tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). „Działalnością gospodarczą” jest zgodnie z przepisem art. 2 ww. ustawy, zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

Grupa Allegro Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu pod numerem KRS 0000268796, prowadzącym we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą m.in. na umożliwianiu zawierania za pośrednictwem platformy internetowej wiążących umów sprzedaży bez jednoczesnej obecności stron transakcji. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działania

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sadu Ochrony konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt. XVII AmA 45/07). Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu.

W celu uznania praktyki stosowanej przez Spółkę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należy zatem wykazać, że działania podejmowane przez Allegro, wskazane w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, są sprzeczne z prawem.

Wymogi prawne w zakresie zasad i warunków świadczenia przez Spółkę usług drogą elektroniczną, w tym udostępniania internetowej platformy sprzedaży, określa ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z naruszeniem obowiązku określonego ww. ustawą, które jednocześnie narusza zbiorowe interesy konsumentów, działanie takie w świetle prawa może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu było rozważenie, czy w ustalonym stanie faktycznym Spółka naruszyła obowiązek usługodawcy związany ze świadczeniem usług drogą elektroniczną, a następnie, czy przedmiotowe naruszenie godziło w zbiorowe interesy konsumentów.

Zarzut braku zamieszczania w Regulaminie Allegro informacji o zasadach udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl (pkt I rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 1 ust. 1 uśude, ustawa określa obowiązki usługodawcy związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną. Art. 2 ust. 4 uśude definiuje „świadczenie usług drogą elektroniczną” jako wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne. Art. 2 ust. 6 uśude określa zaś „usługodawcę” jako osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która prowadząc, chociażby ubocznie, działalność zarobkową lub zawodową świadczy usługi drogą elektroniczną. Mając na uwadze powyższe, działalność Spółki w postaci udostępniania internetowej platformy sprzedaży, która umożliwia użytkownikom zawieranie umów sprzedaży bez jednoczesnej obecności stron, należy uznać za świadczenie usług drogą elektroniczną, zaś Grupa Allegro Sp. z o.o. za usługodawcę w rozumieniu przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Tym samym, w rozpatrywanym stanie faktycznym obowiązki informacyjne Allegro należy rozważać w kontekście przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną nakłada na usługodawcę obowiązek udzielenia informacji poprzez zredagowanie jej w określonej postaci, tj. w regulaminie. Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 i 2 uśude, usługodawca ma obowiązek określić regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnie udostępnić regulamin usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług, a także - na jego żądanie - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca. Oznacza to, że obok zakresu udostępnionych informacji oraz jego zgodności z wymogami ustawowymi, należy ocenić także postać, w jakiej dochodzi do przekazania konsumentowi obligatoryjnych informacji.

Katalog informacji, które obligatoryjnie powinny zostać uwzględnione w regulaminie, zawiera art. 8 ust. 3 uśude. Artykuł 8 ust. 3 stanowi, że regulamin określa w szczególności:

- 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
- 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
 - a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
 - b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym;
- 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 4) tryb postępowania reklamacyjnego.

Ratio legis powyższego przepisu ma na celu zapewnienie konsumentom możliwości zapoznania się ze wszystkimi zasadami świadczenia przez przedsiębiorcę usług drogą elektroniczną poprzez zapoznanie się z regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną, który określa w sposób pełny m.in. warunki, na jakich świadczona jest oferowana przez przedsiębiorcę usługa. Traktuje o tym wprost art. 8 ust. 3 pkt 2 uśude.

Tymczasem, w analizowanym stanie faktycznym, w zakresie warunków świadczenia usługi, Regulamin Allegro pomija informacje, które z punktu widzenia konsumenta - użytkownika allegro.pl, mogą mieć znaczenie kluczowe dla właściwego korzystania z usługi. Za takie należy uznać informacje o zasadach udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl.

O ostrzeżeniach transakcyjnych, o których mowa powyżej, oraz o skutkach ich nałożenia dla możliwości korzystania z serwisu, traktuje w sposób bardzo ogólny jedynie postanowienie 8.4, które stanowi, że w przypadku gdy działania użytkownika serwisu naruszają postanowienia Regulaminu, Grupa Allegro może m.in. udzielić użytkownikowi ostrzeżenia za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz zawiesić na czas określony lub nieokreślony jedno, kilka bądź wszystkie konta tego użytkownika. Spośród przypadków naruszenia, które w konsekwencji mogą doprowadzić do zawieszenia konta, Spółka wymienia wprost jedynie uporczywe naruszanie zasad opisanych w dwóch załącznikach do Regulaminu, tj. *Towary zakazane i dopuszczone warunkowo* oraz *Zasady tworzenia opisu transakcji*. Choć w postanowieniu użyto zwrotu „w szczególności”, sugerującego, że nie wymieniono wszystkich rodzajów naruszeń, postanowienie to trudno uznać za pełną informację co do zachowań konsumentów, które mogą być uznane za naruszające postanowienia Regulaminu, a w konsekwencji mogące skutkować zawieszeniem konta. Należy zauważyć, że pojęcie „działań mogących naruszać przepisy Regulaminu” jest pojęciem bardzo szerokim, mogącym budzić wątpliwości interpretacyjne.

Na szczególną uwagę w tym kontekście zasługuje sposób zredagowania postanowienia 8.4 Regulaminu w porównaniu do brzmienia jego poprzedniej wersji. W chwili obecnej Regulamin przewiduje możliwość skierowania ostrzeżenia oraz zawieszenia konta na czas określony bądź nieokreślony tylko w sytuacji ogólnie ujętych „działań użytkownika naruszających postanowienia Regulaminu”. Regulamin w poprzedniej wersji, oprócz „działań użytkownika naruszających postanowienia Regulaminu”, wymieniał również dwie odrębne kategorie działań, które mogły skutkować udzieleniem ostrzeżenia lub zawieszeniem konta, mianowicie „działania, które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo funkcjonowania Allegro” oraz „działania, które w inny sposób szkodzą innym użytkownikom”. Mimo zmiany treści Regulaminu nie stwierdzono zmiany praktyki w obszarze zasad udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl, w związku z czym można uznać, że pojęcie „naruszenia postanowień Regulaminu” w obecnej wersji skonsumowało dwie pozostałe

kategorii działań zagrożonych sankcjami. Porównanie to pokazuje jednak, że sama Spółka miała wątpliwości co do sposobu kwalifikowania niektórych zachowań użytkowników. Niewywiązanie się z transakcji mogło być kwalifikowane przykładowo jako „szkodzenie innym użytkownikom” i jako takie (a nie zaś jako „naruszenie postanowień Regulaminu”) mogło skutkować udzieleniem konsumentowi ostrzeżenia oraz zawieszeniem jego konta w sytuacji ubiegania się przez sprzedającego o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl. Taka interpretacja znajduje uzasadnienie w wyjaśnieniach przekazanych przez Spółkę pismem z dnia 17 kwietnia 2014 r.

Ponadto, w Regulaminie brak jest wskazania na powiązanie pomiędzy otrzymaniem ostrzeżenia a sankcją w postaci możliwości zawieszenia konta. Sposób sformułowania postanowienia 8.4 wskazuje raczej, że są to dwie odrębne sankcje. Tymczasem, jak wynika z wyjaśnień złożonych przez Allegro oraz z informacji zamieszczonych w zakładce *Pomoc*, obie te instytucje są ze sobą powiązane. W piśmie z dnia 17 kwietnia 2014 r. Spółka wyjaśniła, że samo przesłanie ostrzeżenia nie może być traktowane jako sankcja, lecz ma na celu jedynie poinformowanie użytkownika, że zgodnie z powziętą przez Spółkę wiedzą od określonego sprzedającego, potwierdzoną bądź zignorowaną przez kupującego, wystąpiła jedna z sytuacji opisanych w postanowieniu 8.4 Regulaminu. Regulamin nie zawiera jednak informacji, że konsekwencją otrzymania 5 ostrzeżeń od 5 różnych sprzedających może być zawieszenie konta. Użytkownik, chociaż ma świadomość, że zgodnie z Regulaminem dopuścił się naruszenia, może mniemać, że jest to naruszenie, które nie jest zagrożone żadnymi dodatkowymi sankcjami. Brak w Regulaminie pełnej informacji co do warunków świadczenia usług drogą elektroniczną w tym zakresie może powodować, że konsument nie będzie w stanie przewidzieć wszystkich konsekwencji swego zachowania, a także w sposób racjonalny ocenić, czy ewentualnie nałożona sankcja została zastosowana wobec niego zgodnie z przyjętymi przez Spółkę regulacjami.

Co więcej, tak nieczytelny i niespójny sposób przekazania informacji o zasadach udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl jest tym bardziej rażący, gdy porówna się sposób przekazania informacji w tym zakresie drugiej stronie, tj. sprzedającym o ten zwrot się ubiegającym (co do zasady przedsiębiorcom, a więc profesjonalnym uczestnikom transakcji). Procedura zwrotu prowizji została bowiem szczegółowo opisana w części VII Załącznika nr 4 do Regulaminu Allegro. Tym samym, sprzedający - strona z natury rzeczy silniejsza, bo wszczynająca proces zwrotu prowizji - znajduje się na uprzywilejowanej pozycji również w zakresie dostępu do informacji. Kupujący konsument musi bowiem kompletować, często nietransparentne, niespójne informacje, z różnych miejsc (zakładek, dokumentów) na stronie internetowej Spółki. Ma to o tyle istotne znaczenie, że brak jego aktywności może spowodować otrzymanie ostrzeżenia lub nawet zawieszenie jego konta. Ponadto może dojść do sytuacji, gdy sprzedawca wskaże przyczynę zwrotu nie odpowiadającą rzeczywistości (np. zwrot towaru zamiast odstąpienie od umowy), co tym bardziej obciąża konsumenta, jako podmiot na którym ciąży obowiązek wyjaśnienia zaistniałej sytuacji, podczas gdy nie jest on nawet stroną procedury zwrotu prowizji.

Podsumowując, poprzez brak kompletnej informacji w Regulaminie Allegro, konsument ma co najmniej utrudnione zadanie oceny swojej sytuacji, w przypadku gdy nie dochodzi do zrealizowania umowy ze sprzedawcą, który domaga się zwrotu prowizji. Treści zawarte w regulaminie świadczenia usług powinny być zaś dla konsumenta wystarczające dla oceny

swojej sytuacji i konsekwencji podjętych działań bez konieczności poszukiwania tych informacji w różnych miejscach (zakładkach) na stronie przedsiębiorcy.

Realizacją obowiązków określonych w art. 8 ust. 3 pkt 2 usude byłoby więc zamieszczanie przez Spółkę w Regulaminie Allegro kompletnych informacji o zasadach udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl. Zgodnie ze stanem faktycznym ustalonym na dzień wydania decyzji, informacje te powinny obejmować w szczególności:

- a) okoliczności, których zajście może wiązać się dla konsumenta z możliwością otrzymania ostrzeżenia (niezrealizowanie umowy przez kupującego oraz ubieganie się przez sprzedającego o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem Allegro, przy czym za niezrealizowanie umowy przez Kupującego skutkujące otrzymaniem ostrzeżenia transakcyjnego rozumie się sytuacje zależne od kupującego (kupujący nie zapłacił, kupujący nie odebrał przesyłki pobraniowej); przyczyny wynikające ze skorzystania przez kupującego z przysługującego mu prawa (zwrot przedmiotu przez kupującego na skutek odstąpienia od umowy, reklamacji lub stwierdzenia uszkodzenia w transporcie) lub nie będące wynikiem woli kupującego (kupujący zamówił więcej sztuk niż chciał, kupujący dokonał zbyt wielu zakupów ramach jednej oferty) nie skutkują otrzymaniem ostrzeżenia);
- b) sposób otrzymania ostrzeżenia (za pośrednictwem poczty elektronicznej);
- c) ewentualne czynności podejmowane przez Allegro przed przyznaniem ostrzeżenia oraz termin ich dokonywania (wysłanie po 7 dniach od dokonania zakupu wiadomości e-mail, w której kupujący będzie proszony o udzielenie odpowiedzi, czy transakcja została sfinalizowana oraz o potwierdzenie wskazanego przez Sprzedającego powodu niezrealizowania umowy);
- d) termin, w którym zajście okoliczności, o których mowa w pkt. a) może wiązać się dla konsumenta z możliwością otrzymaniem ostrzeżenia (procedura zwrotu prowizji może zostać uruchomiona przez sprzedającego w ciągu 45 dni od dnia zawarcia transakcji),
- e) skutek otrzymania ostrzeżeń (otrzymanie 5 ostrzeżeń w wyniku procedury zwrotu prowizji, uruchomionej przez 5 różnych sprzedających, powoduje zawieszenie konta na czas określony bądź nieokreślony)
- f) okoliczności, w których udzielone ostrzeżenia zostaną potraktowane jako niebyłe (złożenie przez kupującego w ciągu 7 dni od otrzymania ostrzeżenia stosownych wyjaśnień powodów niezrealizowania transakcji bądź wywiązanie się z transakcji);
- g) okres, po upływie którego ostrzeżenia ulegają automatycznemu anulowaniu (180 dni od wystawienia ostrzeżenia);
- h) procedurę unieważnienia ostrzeżenia (kupujący może poprosić sprzedającego o unieważnienie ostrzeżenia otrzymanego w wyniku procedury zwrotu prowizji poprzez Centrum Sporów. W sprawie 1 ostrzeżenia można wysłać maksymalnie 3 prośby. Między ich wysyłką muszą upłynąć co najmniej 24 godziny. W przypadku anulowania ostrzeżenia w celu zniesienia zawieszenia konta kupujący powinien skontaktować się z Allegro).

Mając na uwadze powyższe, brak zamieszczania w Regulaminie Allegro informacji o zasadach udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl, narusza art. 8 ust. 3 pkt 2 uśude.

Godzenie w zbiorowe interesy 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. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej 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. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony są zatem interesy wszystkich aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to zostało potwierdzone również w orzecznictwie SN, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż „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” (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I KKN 504/01). W innym orzeczeniu SN podkreślił, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy” (wyrok SN z dnia 10 września 2008 r., III SK 27/07; por. również wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., VI ACa 67/13).

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy 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 oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem 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 interesy (zob. M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791). Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby

konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż indywidualizacja konsumentów nie wyklucza 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 wątplenia mamy do czynienia z godzeniem w zbiorowe interesy konsumentów. Na praktykę Spółki mógł być narażony każdy konsument - użytkownik platformy www.allegro.pl dokonujący poprzez nią zakupu, w sytuacji gdy inny użytkownik - sprzedający - wszczął procedurę zwrotu prowizji na skutek niezrealizowania zawartej umowy. Bezprawne działanie Spółki nie dotyczyło zatem interesów poszczególnych osób, lecz naruszenia praw szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów 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. Naruszenie interesu konsumentów poprzez brak zamieszczenia w Regulaminie Allegro kompleksowej informacji o ostrzeżeniach transakcyjnych oraz o powiązanej z nimi możliwości zawieszenia (blokady) konta na skutek ubiegania się przez sprzedającego o zwrot prowizji jest szczególnie widoczne z punktu widzenia skutków powyższej sankcji. Przy zawieszeniu konta usuwane są bowiem wszystkie trwające oferty użytkownika, odwołany jest jego udział w licytacjach, użytkownik nie może korzystać z większości funkcji konta Allegro oraz nie może bez zgody Allegro zarejestrować się ponownie, co może za sobą nieść uszczerbek majątkowy po stronie konsumenta - użytkownika Allegro, jak również narażać go na inne niedogodności o charakterze pozaekonomicznym (konieczność wyjaśniania zaistniałej sytuacji z przedsiębiorcą, strata czasu, itp.). W dacie wydania przez Prezesa Urzędu niniejszej decyzji stosowana przez Allegro praktyka, polegająca na braku zamieszczania w Regulaminie Allegro informacji o zasadach udzielania konsumentom ostrzeżeń oraz zawieszania ich kont na skutek ubiegania się przez sprzedających o zwrot prowizji w związku z niewykonaniem umowy zawartej za pośrednictwem serwisu allegro.pl, nie została zaniechana.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł się jak w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na Allegro obowiązku publikacji niniejszej decyzji w całości, na koszt Spółki, na stronie internetowej Allegro (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.allegro.pl), w ciągu 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca od daty opublikowania na stronie internetowej.

W ocenie Prezesa Urzędu nałożony na Spółkę obowiązek publikacyjny zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów - również tych niebędących użytkownikami platformy Allegro, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o działaniach Allegro uznanych za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - przekazywać konsumentom informacje o warunkach świadczenia usług drogą elektroniczną. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i zastosowania podobnych praktyk muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, że nałożony obowiązek publikacyjny na stronie internetowej nie będzie wiązał się z koniecznością poniesienia przez Spółkę dodatkowych istotnych kosztów i pozostanie irrelevantny dla jej sytuacji ekonomicznej.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł się jak w pkt. II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Koszty postępowania (pkt III rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 KPA, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 KPA jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt. I i II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości 51,95 złotych (słownie: pięćdziesiąt jeden złotych i dziewięćdziesiąt pięć groszy).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł się jak w pkt. III rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2014 r., poz. 945) w związku z art. 479²⁸ § 2 KPC, od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu

Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2014 r., poz. 945) w związku z art. 479³² § 1 i 2 KPC i art. 264 § 2 KPA w zw. z art. 83 uokik, przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Z up. Prezesa UOKiK
Łukasz Wroński
Z-ca Dyrektora Departamentu
Ochrony Interesów Konsumentów

Otrzymuje:

1. [***]
2. a/a