

## **Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DDK 9/2016 z dnia 9 marca 2016 r.**

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 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, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę polegającą na podawaniu na stronie internetowej Banku od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r. informacji, że wypłata środków z bankomatów zagranicznych jest bezprowizyjna, za wyjątkiem prowizji pobieranej za przewalutowanie w wypadku dokonania transakcji kartami Visa w innej walucie niż waluta rozliczeniowa, w sytuacji gdy:

a) w tym czasie pobierana była również prowizja za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych dokonywanych przy użyciu kart kredytowych w nazwach Visa Electron, Visa Classic, Visa Gold, Visa Classic WP.PL, Compensa Visa Classic, Visa Platinum, MasterCard Standard, MasterCard Gold,

b) od dnia 20 grudnia 2012 r. co najmniej do dnia 1 czerwca 2013 r. pobierana była również prowizja za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych dokonywaną przy użyciu karty kredytowej o nazwie Visa Radość Życia,

c) od dnia 13 maja 2013 r. co najmniej do dnia 1 czerwca 2013 r. pobierana była również prowizja za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych dokonywaną przy użyciu kart debetowych o nazwach Visa Electron do rachunku eKonto wyposażonej w antenę zbliżeniową payWave (w wypadku gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active), MasterCard Debit do rachunku eKonto wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass (w wypadku gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active), Visa Electron do rachunku eKonto z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową payWave, MasterCard Debit do rachunku eKonto z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass, Visa Radość Życia, Visa Electron do rachunku eMax, izzyKarta,

co mogło naruszać art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206 ze zm.) oraz mogło godzić w zbiorowy interes konsumentów, a także po złożeniu w toku postępowania zobowiązania przez mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie do:

1) publikacji sentencji niniejszej decyzji (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) na stronie internetowej mBank Spółki Akcyjnej w ten sposób, że:

a) odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie głównej [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl) w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji,

b) treść sentencji decyzji wraz z ww. odnośnikiem będzie utrzymywana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres trzech miesięcy od daty publikacji decyzji,

2) zwrotu prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą dokonanych kartami Visa, MasterCard Standard, MasterCard Gold, MasterCard Debit do rachunku eKonto wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass (w wypadku, gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active) oraz MasterCard Debit do rachunku eKonto z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass, izzyKarta w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r. konsumentom, którzy:

a) zgłaszali w przeszłości reklamacje w zakresie prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą, dokonanych kartami Visa w okresie od dnia 8

października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r., a wobec których mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu ww. prowizji,

- b) zgłaszając reklamacje w zakresie wskazanym powyżej w terminie trzech miesięcy od publikacji informacji, o której mowa w pkt. I ppkt 1) sentencji niniejszej decyzji,

w terminie pięciu miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania ww. zobowiązań.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek przekazania:

- 1) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt 1 ppkt 1) sentencji niniejszej decyzji – w terminie 7 dni od daty publikacji sentencji decyzji na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia publikacji sentencji decyzji na stronie internetowej Banku;
- 2) informacji o tym :
  - a) ilu konsumentów w przeszłości zgłosiło reklamacje, które dotyczyły prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą, dokonanych kartami Visa w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r., a wobec których mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonała wcześniej zwrotu ww. prowizji,
  - b) ilu konsumentów w terminie trzech miesięcy od publikacji informacji, o której mowa w pkt I ppkt 1) niniejszej decyzji, zgłosiło reklamacje które dotyczyły prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą dokonanych kartami Visa w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r., a wobec których mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonała wcześniej zwrotu ww. prowizji,
  - c) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt a) powyżej zwrócono prowizję zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji,
  - d) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt b) powyżej zwrócono prowizję zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji,
  - e) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt a) powyżej odmówiono zwrotu prowizji zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji, i jakie były przyczyny tej odmowy,
  - f) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt b) powyżej odmówiono zwrotu prowizji zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji, i jakie były przyczyny tej odmowy,
- 3) potwierdzeń dokonania przelewów/uznania rachunków konsumentów na okoliczność zwrotu konsumentom prowizji na zasadach określonych w pkt I.2 sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD),

w terminie sześciu miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.