Prezes Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Marek Niechciał

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

DDK-61-12/14/PM/MF

wersja jawna

Warszawa, 17 sierpnia 2016 r.

DECYZJA NR DDK-18/2016

I. 1. Na podstawie art. 26 pkt. 1 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) w związku z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko mBank Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zachowanie mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na niedostarczaniu konsumentom informacji o:

limitach dziennych oraz kwotowych tzw. transakcji zbliżeniowych,

co narusza art. 27 pkt 2f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 r., Nr 199, poz. 1175 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

i nakazuje jej zaniechania.

I. 2. Na podstawie art. 27 pkt. 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) w związku z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko mBank Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zachowanie mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na niedostarczaniu konsumentom informacji o:

limitach, po których przekroczeniu autoryzacja tzw. transakcji zbliżeniowej wymaga wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej,

co narusza art. 27 pkt 2c w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 r., Nr 199, poz. 1175 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 23 maja 2014 r.

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 2 i 4 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 oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945) w związku z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek publikacji niniejszej decyzji w całości w wersji jawnej, na koszt mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.mbank.pl), w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony bezpośrednio na stronie głównej (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.mbank.pl) i powinien zostać opisany w następujący sposób: „Decyzja Prezesa UOKiK Nr DDK-18/2016" oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca od daty opublikowania na stronie internetowej.

III. Na podstawie art. 105 § 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 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) w związku z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), **umarza się postępowanie wszczęte z urzędu** przeciwko mBank Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany - będących przedmiotem tych umów - kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych na karty płatnicze posiadające tę funkcję bez dokonywania zmiany treści tych umów, co mogło naruszać art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j.: Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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), w zw. z 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, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie kosztami opisanego w pkt I.1 i I.2 postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 17,90 zł (słownie:

siedemnaście złotych 90/100) w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „Prezes Urzędu") przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-405-48/11) mające na celu wstępne ustalenie, czy działania banków związane z oferowaniem konsumentom kart płatniczych posiadających funkcję PayPass (tzw. kart zbliżeniowych) naruszają obowiązujące przepisy, co uzasadniałoby wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 w zw. z ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.; dalej także „uokik") lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach. Przedmiotowe postępowanie swoim zakresem objęło również działalność mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (dalej także „Bank", „mBank").

Podstawę do wszczęcia postępowania stanowiła skarga otrzymana przez Prezesa Urzędu od konsumenta dotycząca nieinformowania przez Bank o funkcjonalności kart płatniczych umożliwiających dokonywanie transakcji zbliżeniowych.

W trakcie przedmiotowego postępowania zbadano treść wzorców umów stosowanych przez banki (w tym mBank) oraz sposób i zasady wprowadzania na rynek kart płatniczych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu, pismami z dnia 27 grudnia 2011 r., 21 lutego 2012 r., 5 lipca 2013 r., 16 grudnia 2013 r. wezwał Bank do przekazania m.in.:

- wyjaśnień dotyczących wprowadzania na rynek kart płatniczych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych, w tym m.in. sposobu informowania klientów przez Bank o zasadach korzystania z funkcji PayPass oraz możliwości zrezygnowania z funkcji PayPass,

- wzorców umów, w tym m.in.: regulaminów, tabeli opłat i prowizji stosowanych przez Bank przy zawieraniu umowy o kartę płatniczą,

- zanonimizowanych umów o kartę płatniczą zawartych przez Bank z konsumentami wraz ze wszystkimi załącznikami doręczonymi przy ich podpisaniu,

- wyjaśnień dotyczących sposobu ustanawiania limitów dla transakcji dokonywanych przy użyciu karty płatniczej.

Stosowne dokumenty Bank złożył w pismach z dnia 12 stycznia 2012 r., 8 marca 2012 r., 19 lipca 2013 r., 27 grudnia 2013 r.

Bank w piśmie z dnia 19 lipca 2013 r. wskazał, że informacje o funkcjonalności zbliżeniowej (w tym o limicie płatności zbliżeniowych) znajdują się na stronach internetowych Banku i dostępne są dla klienta w dowolnym momencie, również przed zawarciem umowy o kartę. Ponadto informacje te znajdują się w ulotkach dotyczących kart lub produktów powiązanych.

W piśmie z dnia 27 grudnia 2013 r. Bank zwrócił uwagę, że przepisy art. 27 ust. 2c i 2f ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 r., Nr 199, poz. 1175 ze zm.; dalej także „uup") nakazują przekazywanie klientowi danych o limitach wydatków dla transakcji płatniczych, nie zobowiązując dostawców do wskazywania

odrębnych limitów wydatków dla transakcji płatniczych z wyszczególnieniem technologii użytej w danej transakcji. Bank twierdził, że klient otrzymywał informację w przedmiocie przekazywania mu danych o minimalnych i maksymalnych wartościach autoryzacyjnych w regulaminie przed zawarciem umowy. Bank wskazał, że regulaminy przekazywane są klientom przed zawarciem umowy na zasadzie art. 384 § 1 i § 4 kodeksu cywilnego. Analizując treść regulaminów, należało stwierdzić, że nie ma w nich postanowień odnoszących się do wartości limitów ustalanych przez Bank. We wzorcu o nazwie „Regulamin wydawania i używania debetowych kart płatniczych w mBanku" (obowiązuje od 3 czerwca 2013 r.) znajdowała się w § 2 pkt 28 definicja *limitu autoryzacyjnego* (*„określony dla karty, ilościowy lub wartościowy; dzienny lub miesięczny limit transakcji autoryzowanych, którego minimalną i maksymalną wysokość określa Bank"*). Jednocześnie w regulaminie nie znajdowały się inne postanowienia, które wskazywały na konkretne wysokości tych limitów.

Analiza przedłożonych wyjaśnień i dokumentów wykazała, że Bank może dopuszczać się działań stanowiących praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w zakresie nieprzekazywania konsumentom informacji o limitach transakcji dokonywanych przy użyciu karty płatniczej oraz limitach, po których przekroczeniu autoryzacja tzw. transakcji zbliżeniowych wymaga wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu.

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 8 sierpnia 2014 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik polegającej na dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany - będących przedmiotem tych umów - kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych na karty płatnicze posiadające tę funkcję bez dokonania zmiany treści tych umów, co mogło naruszać art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j.: Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503; dalej także „uznk") oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów. W tym samym piśmie, Prezes Urzędu wszczął wobec mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie postępowanie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik polegające na niedostarczaniu konsumentom informacji o:

1. limitach dziennych oraz kwotowych tzw. transakcji zbliżeniowych,
2. limitach, po których przekroczeniu autoryzacja tzw. transakcji zbliżeniowej wymaga wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej,

co mogło naruszać art. 27 pkt 2c i 2f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 uup oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Tym samym postanowieniem, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu stosowny materiał dowodowy zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego.

Zawiadomieniem z dnia 8 sierpnia 2014 r., Prezes Urzędu poinformował Bank o możliwości ustosunkowania się do ww. zarzutów i wezwał do: przedstawienia aktualnie stosowanych wzorców umów o kartę płatniczą, wyjaśnienia, czy od dnia 1 stycznia 2013 r. Bank dokonywał zmiany polegającej na zastąpieniu kart płatniczych niewyposażonych w funkcję dokonywania tzw. transakcji zbliżeniowych w trakcie wykonywania umowy o kartę płatniczą, w tym zakresu i sposobu informowania konsumentów o tej zmianie.

W odpowiedzi, Bank przekazał wraz z pismem z dnia 22 sierpnia 2014 r., wzorce będące przedmiotem ww. wezwania oraz poinformował o dokonanych zmianach treści wzorców umów o kartę płatniczą. Bank wskazał także, że od 1 stycznia 2013 r. dokonywał zmiany polegającej na zastąpieniu kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie transakcji zbliżeniowych kartami posiadającymi taką funkcję. Zgodnie z informacjami zawartymi w piśmie Banku - karty, które wydawano w ramach wymiany to karty odnowione z dodatkową funkcjonalnością dla klientów, którą można wyłączyć. Dodatkowo Bank zwrócił uwagę, że posiadaczom eKonta, którzy nie akceptowali nowego produktu, oferowana jest możliwość wydania w drodze dyspozycji, karty bez funkcjonalności zbliżeniowej do rachunku. Zgodnie z pismem, z opcji tej skorzystało [...] klientów, natomiast opcja wyłączenia funkcji zbliżeniowej została wykorzystana przez [...] klientów od momentu udostępnienia jej przez Bank (co stanowi [...] aktywowanych kart zbliżeniowych).

W tym samym piśmie, Bank wskazał, że informacje o limitach są przekazywane klientowi w potwierdzeniu wydania karty (tzw. „cardmailerze"), który zawiera maksymalną kwotę dla transakcji zbliżeniowych w wysokości 50 zł, powyżej której transakcje mogą wymagać autoryzacji, maksymalną dzienną liczbową i kwotową wysokość płatności kartą oraz wypłat z bankomatu. Bank poinformował także, że limity te są widoczne w serwisie transakcyjnym Banku. Dodatkowo wskazał, że informacja o wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej, niewymagającej wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu znajduje się we właściwych regulaminach. Bank argumentował, że przepisy art. 27 ust. 2c i 2f uup nie zobowiązują dostawców usług płatniczych do wskazywania odrębnych limitów dla transakcji płatniczej z wyszczególnieniem technologii użytej w danej transakcji.

W kolejnym piśmie, z dnia 16 października 2014 r., Bank wskazał, że stosowane obecnie regulaminy dotyczące kart płatniczych, zawierają szereg postanowień odnoszących się do kart płatniczych wyposażonych w funkcję zbliżeniową. Na potwierdzenie tego, Bank przekazał treść *„Regulaminu debetowych kart płatniczych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBank S.A. (mBank - dawny MultiBank) - obowiązuje od 20 maja 2014 r."*. Bank wskazał ponadto, że analogiczne postanowienia znajdują się w pozostałych regulaminach kart debetowych. Treść postanowień ww. regulaminu:

„5. Wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej, niewymagającej wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej wynosi 50 zł".

Bank nadmienił także, że ww. postanowienie było wprowadzane od 20 maja 2014 r. do regulaminów debetowych kart płatniczych dla klientów: mBanku - dawny MultiBank, klientów Private Banking mBanku S.A. oraz klientów mBanku.

W tym samym piśmie, Bank przekazał następującą treść postanowień odnoszących się do kart kredytowych wyposażonych w funkcję zbliżeniową:

„5. Wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 7) powyżej, niewymagającej wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej wynosi 50 zł".

Zgodnie z informacją zawartą w piśmie Banku, postanowienie to zostało wprowadzone do regulaminów 23 maja 2014 r. dla klientów Private Banking oraz klientów mBanku i klientów mBanku - dawny MultiBank. Bank poinformował także, że klienci, których karta uległa zmianie, posiadają regulaminy z tymi zmianami, a zatem mają możliwość zapoznania się z informacjami na temat kart płatniczych wyposażonych w funkcję zbliżeniową. Ponadto

Bank wskazał, że przekazuje klientom informacje o limitach w liście wydawanym wraz z kartą (tzw. „cardmailerze"), a limity są widoczne dla poszczególnych kart w systemie bankowości elektronicznej i mogą być zmieniane przez klientów. Dodatkowo Bank zaznaczył, że w przypadku nowych klientów, wszystkie te informacje i dokumenty są przekazywane na zasadzie art. 384 § 1 i § 4 Kodeksu cywilnego - przed zawarciem umowy.

Ponadto, Bank zaproponował, że zamieści na swojej stronie internetowej informację o funkcjonowaniu i zarządzaniu limitami bezpieczeństwa na transakcje zbliżeniowe, a także rozszerzy treść komunikatu przesyłanego klientom przed wysłaniem wznowionej karty z funkcją zbliżeniową.

Dnia 17 września 2015 r. Prezes Urzędu wezwał Bank do przedstawienia informacji i dokumentów dotyczących limitów dla kart płatniczych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych (w tym m.in.: wskazania limitów dziennych i miesięcznych oraz sposobu informowania o nich konsumentów, wskazania elementów systemu zdefiniowanych limitów bezpieczeństwa i tego, jakie limity zostały zdefiniowane przez Bank).

W odpowiedzi, Bank w piśmie z 6 października 2015 r. wskazał, że ustala limity domyślne i maksymalne dla każdego typu karty oraz przekazał Prezesowi Urzędu zestawienie limitów wartościowych dziennych i miesięcznych oraz limitów ilościowych dziennych i miesięcznych. Zaznaczył przy tym, że klient może samodzielnie definiować wysokość limitów dla swojej karty w granicach limitów ustalonych przez Bank. Ponadto, zgodnie z pismem, na wniosek klienta Bank całkowicie blokuje funkcjonalność płatności zbliżeniowych. W załączniku do pisma, Bank przekazał zestawienie limitów autoryzacyjnych dla kart debetowych oraz kart kredytowych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie transakcji zbliżeniowych. Wskazał także, że informuje o ww. limitach w szczególności poprzez odpowiednie postanowienia w regulaminach kartowych, informacje zawarte w serwisie Transakcyjnym Banku na stronie internetowej i bankowości mobilnej, w cardmailerze wysyłanym razem z nową kartą oraz na swojej stronie internetowej.

Dnia 4 grudnia 2015 r. Prezes Urzędu wezwał Bank do przekazania dwunastu zanonimizowanych umów o wydanie karty płatniczej, która nie posiadała funkcji płatności zbliżeniowej (wraz z załącznikami) zawartych pomiędzy Bankiem a konsumentami w latach 2013 - 2014. W odpowiedzi, pismem z dnia 23 grudnia 2015 r., Bank przekazał wskazane przez Prezesa Urzędu dokumenty.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kpa, Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Prezes Urzędu pismem z dnia 29 lipca 2016 r. zawiadomił Bank o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Strona nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje

Przedsiębiorca mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 25237 (Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy). Przedmiotem działalności Banku jest m. in. pośrednictwo pieniężne, finansowa działalność usługowa, działalność wspomagająca usługi finansowe.

Bank ustala limity domyślne oraz maksymalne dla każdego typu karty. Bank oświadczył (w piśmie z dnia 6 października 2015 r.), że klient może samodzielnie definiować, w granicach limitów ustalonych przez Bank, wysokość limitów dla swojej karty. Załącznik nr 2 do pisma Banku z dnia 6 października 2015 r. wskazuje, że Bank określa dzienne domyślne i dzienne maksymalne limity kwotowe i ilościowe oraz miesięczne domyślne i maksymalne limity kwotowe i ilościowe. Bank informuje o wysokości poszczególnych limitów: w bankowości mobilnej i internetowej (po zalogowaniu się do Serwisu Transakcyjnego Banku), w cardmailerze wysyłanym razem z nowowydaną kartą oraz na stronie internetowej Banku.

Bank zawierał umowy o karty płatnicze wyposażone w funkcjonalność zbliżeniową z klientami korzystającymi z usług mBanku, MultiBanku oraz Private Banking przy zastosowaniu wzorców umów.

We wzorcu o nazwie „Regulamin wydawania i używania debetowych kart płatniczych w mBanku" (obowiązuje od 3 czerwca 2013 r.) w Rozdziale III „Używanie karty" w § 12 umieszczone zostały następujące postanowienia:

4. Wysokość limitów autoryzacyjnych ustalonych przez Posiadacza Rachunku i Pełnomocnika rodzajowego do dysponowania rachunku nie może przekroczyć minimalnych i maksymalnych wartości limitów autoryzacyjnych określonych przez Bank.

5. Bank udostępnia informacje o aktualnie obowiązujących minimalnych i maksymalnych wartościach limitów autoryzacyjnych:

1) za pośrednictwem strony internetowej Banku;

2) za pośrednictwem BOK;

3) w placówkach Banku.

Jednocześnie w powyższym wzorcu w Rozdziale V „Transakcje kartowe" w § 22 zamieszczono także postanowienia o treści:

1. Użytkownik Karty dokonuje autoryzacji poprzez:

6) zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenie numeru PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej - w przypadku transakcji zbliżeniowej przekraczającej wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej.

5. Bank udostępnia informacje o wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej:

1) za pośrednictwem strony internetowej Banku;

2) za pośrednictwem BOK;

3) w placówce Banku.

Analogiczne postanowienia znalazły się również w:

- „Regulaminie wydawania i używania debetowych kart płatniczych w MultiBanku" (obowiązuje od 3 czerwca 2013 r.) w § 12 ust. 5 i § 22 ust. 1 pkt 6 i ust. 5;

- „Regulaminie kart płatniczych dla klientów Private Banking" (obowiązuje od 3 czerwca 2013 r.) § 12 ust. 4 i 5 (tu odpowiednio: 3) *w oddziale Banku)* oraz Rozdział V § 22 ust. 1 pkt 6) i ust. 5 (tu odpowiednio: 3) *w oddziale Banku).*

Ponadto we wzorcu o nazwie „Regulamin kart kredytowych mBanku" (Łódź, czerwiec 2013 r.) w Rozdziale VI „Używanie karty" w § 24 umieszczono poniższe postanowienia:

3. Wysokość limitów autoryzacyjnych ustalonych przez Kredytobiorcę nie może przekroczyć minimalnych i maksymalnych wartości określonych przez Bank.

4. Bank udostępnia informacje o aktualnie obowiązujących minimalnych i maksymalnych limitach autoryzacyjnych:

1) za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego Banku;

2) za pośrednictwem BOK;

3) w placówkach Banku.

Jednocześnie w Rozdziale VIII w § 31 znalazło się następujące postanowienie:

1. Użytkownik Karty dokonuje autoryzacji poprzez:

6) zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenie numeru PIN lub złożenie podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej - w przypadku transakcji zbliżeniowej przekraczającej wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej.

5. Bank udostępnia informacje o wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej:

1) za pośrednictwem strony internetowej Banku;

2) za pośrednictwem BOK;

3) w placówce Banku.

Odpowiednie postanowienia znalazły się również w:

- „Regulaminie kart kredytowych MultiBanku" (Łódź, luty 2013 r.) Rozdział VI w § 24 ust. 3 i 4; Rozdział VIII w § 31 ust. 1 pkt 6) i ust. 5;

- „Regulamin wydawania i używania kart kredytowych w ramach usług Private Ranking BRE Banku S.A." (Warszawa, luty 2013 r.) w Rozdziale V § 16 ust. 2 i 4 (tu odpowiednio: (...) *za pośrednictwem: 2) Centrum Telefonicznego Private Banking, 3) w Oddziale BRE Banku SA (Private Banking)*) oraz w Rozdziale VII § 23 ust. 1 pkt 6 oraz ust. 5) (tu odpowiednio: (...) *za pośrednictwem: 2) Centrum Telefonicznego Private Banking, 3) w Oddziale BRE Banku SA (Private Banking)*).

W toku postępowania Bank wprowadzał od 20 maja 2014 r. do regulaminów debetowych kart płatniczych i od 23 maja 2014 r. dla regulaminów kart kredytowych dla klientów Private Banking mBanku S.A. nowe postanowienia, odnoszące się do wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej (pismo Banku z dnia 16 października 2014 r.). W „Regulaminie debetowych kart płatniczych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank - dawny MultiBank); obowiązuje od 20 maja 2014 r." zamieszczono postanowienie Rozdział V § 22 pkt 1 ppkt 6) i pkt 5:

1. Użytkownik Karty dokonuje autoryzacji poprzez:

6) zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej - w przypadku transakcji zbliżeniowej przekraczającej wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych.

5. Wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej, niewymagającej wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu na dowodzie transakcji kartowej wynosi 50 zł.

Analogiczne postanowienia znajdują się w:

- „Regulaminie debetowych kart płatniczych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank); obowiązuje od 20 maja 2014 r." w § 22 ust. 1 pkt 6 i ust. 5;

- „Regulaminie debetowych kart płatniczych dla klientów Private Banking mBanku S.A." (obowiązuje od 20 maja 2014 r.) w § 22 ust. 1 pkt 6 i ust. 5;

- Regulaminie kart kredytowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (obowiązuje od 23 maja 2014 r.) w § 31 ust. 1 pkt 6 i ust.5;

- Regulaminie kart kredytowych dla Klientów Private Banking mBanku S.A. (obowiązuje od 23 maja 2014 r.) w § 24 ust. 1 pkt 6 i ust. 5.

Prezes Urzędu ustalił, że we wzorcach umów o nazwie „Umowa Ramowa Private Banking w sprawie warunków świadczenia usług Private Banking przez mBank S.A." (§ 4 ust. 2 pkt 3), „Umowa o prowadzenie bankowych rachunków dla osób fizycznych" (§ 4 ust. 2 pkt 3) znajduje się postanowienie o treści: *Posiadacz Rachunku oświadcza, że został poinformowany o przysługującym mu w okresie obowiązywania Umowy prawie żądania w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy oraz informacji określonych w art. 27 ustawy o usługach płatniczych, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji i że wyraża zgodę na dostarczanie mu tych informacji pocztą elektroniczną.*

Dodatkowo we wzorcu umowy o nazwie „Umowa o korzystanie z karty kredytowej (Potwierdzenie zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej)" znajduje się w § 10 ust. 4 postanowienie o treści: *Kredytobiorca wyraża zgodę na przekazywanie informacji określonych w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, za pośrednictwem strony internetowej Banku lub pocztą elektroniczną. Bank poinformował Kredytobiorcę, że w okresie obowiązywania Umowy Kredytobiorca ma prawo żądać w/w informacji w każdym czasie w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.* Jednak, jak ustalono w toku postępowania, mBank nie dostarcza konsumentom wymaganych informacji poprzez pocztę elektroniczną

Tym samym, na podstawie materiału dowodowego zebranego w postępowaniu, ustalono, że w Banku funkcjonują ogólne limity autoryzacyjne dla transakcji bezgotówkowych, które odnoszą się również do transakcji zbliżeniowych. Limity te dzielą się na limity wartościowe (tzn. dotyczące określonej kwoty) dzienne i miesięczne oraz limity ilościowe (tzn. dotyczące liczby transakcji) dzienne i miesięczne. Bank ustala limity domyślne i maksymalne dla każdego typu karty, a konsument może samodzielne definiować je w granicach limitów ustalonych przez Bank. Bank informuje o wysokości poszczególnych limitów: w bankowości mobilnej i internetowej (po zalogowaniu się do serwisu transakcyjnego Banku), w cardmailerze wysyłanym razem z nowowydaną kartą oraz na stronie internetowej Banku .

Prezes Urzędu ustalił, że w umowach o prowadzenie rachunków bankowych (oraz w załącznikach do umów) zawieranych przez Bank z konsumentami nie znajdują się postanowienia o wysokości limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego. Bank jedynie ogólnie wskazuje w regulaminach kart debetowych i kredytowych, że *Wysokość limitów autoryzacyjnych ustalonych przez Posiadacza Rachunku i Pełnomocnika rodzajowego do dysponowania rachunku nie może przekroczyć minimalnych i maksymalnych wartości limitów autoryzacyjnych określonych przez Bank,* nie precyzując przy tym wysokości tych limitów. Jednocześnie, w regulaminach znajdowały się również postanowienia o treści: *Bank udostępnia informacje o aktualnie obowiązujących minimalnych i maksymalnych wartościach limitów*

autoryzacyjnych: 1) za pośrednictwem strony internetowej Banku (za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego Banku); 2) za pośrednictwem BOK; 3) w placówkach Banku.

Ponadto, w toku postępowania ustalono, że Bank nie zamieszcza we wzorcach umów ramowych informacji na temat wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego.

Prezes Urzędu zważył, co następuje

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu prowadzona jest 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[1]. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Bank.

Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Banku ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi m.in., że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodnego z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. działanie to jest bezprawne,
3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

1. Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. 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., dalej także „usdg"), tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której

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

odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 usdg). Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 usdg).

mBank S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 25237, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2. Bezprawność działań

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Rozważenia, przy ocenie bezprawności, wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Pojęcie „porządek prawny" obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów[2]. Bezprawność jest kategorią obiektywną. O bezprawności działania decyduje, w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego[3], całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy, bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Bezprawność praktyki opisanej w pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 27 pkt. 2c i 2f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 uup w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych stanowi implementację Dyrektywy 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych (ang. *Payment Services Directive*; dalej także „ Dyrektywa PSD") z dnia 13 listopada 2007 r.[4] Dyrektywa PSD określa m.in. obowiązki spoczywające na dostawcach usług płatniczych w zakresie informowania użytkowników takich usług. Wskazuje także, że użytkownicy usług powinni uzyskiwać wysoki poziom zrozumiałych informacji o usługach płatniczych, aby mieć możliwość świadomego wyboru[5].

W związku z regulacjami zawartymi w Dyrektywie PSD, ustawa o usługach płatniczych wprowadziła wiele instrumentów zapewniających konsumentom korzystającym z usług płatniczych, wysoki poziom ochrony ich interesów. Zgodnie z treścią art. 27 pkt 2c i 2f uup, dostawca przekazuje użytkownikowi następujące informacje: „(...) 2) dotyczące korzystania z usługi płatniczej: (...) c) określenie sposobu i procedury udzielania zgody na wykonanie transakcji płatniczej oraz wycofywania takiej zgody, a także odwołania zlecenia

[2] Tak SOKiK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07, niepubl.
[3] Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001, publ.
[4] Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych z dnia 13 listopada 2007 r., Dz.U.UE.L.2007.319.1.
[5] Preambuła, punkt 21.

płatniczego na podstawie art. 40[6] i art. 51[7], (...) f) wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego, o którym mowa w art. 41 ust. 1".

Przepis art. 41 ust. 1 uup wskazuje, że jeżeli do udzielania zgody używany jest określony instrument płatniczy, płatnik i jego dostawca mogą uzgodnić limity wydatków dla transakcji płatniczych wykonanych za pomocą tego instrumentu płatniczego.

W tym miejscu należy wyjaśnić, że zgodnie z art. 4 ust. 2 pkt 1 uup za dostawcę usług płatniczych należy rozumieć bank krajowy w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j.: Dz.U. 2015 r., poz. 128). Niewątpliwie, mBank jest dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ww. ustawy.

Powyższe przepisy stanowią podstawę dla użytkowników usług płatniczych do uzyskiwania takich informacji - są ich prawem, natomiast jednocześnie rodzą obowiązki po stronie dostawcy tych usług. W przedmiotowej sprawie, należy stwierdzić, że mBank działał niezgodnie z przepisami prawa, które nakładały na niego obowiązek przekazywania konsumentom informacji wskazanych w art. 27 uup w odpowiedni sposób, w określonym czasie.

Ad I. 1. Naruszenie art. 27 pkt 2f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych

Stosownie do art. 27 pkt. 2f uup, dostawca przekazuje użytkownikowi m.in. następującą informację dotyczącą korzystania z usługi płatniczej: wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego, o którym mowa w art. 41 ust. 1.

Zgodnie z art. 2 pkt 10 uup, instrumentem płatniczym jest zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez użytkownika i dostawcę zbiór procedur, wykorzystywane przez

---

[6]Art. 40. 1. Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą. Zgoda może dotyczyć także kolejnych transakcji płatniczych.
2. Zgoda powinna być udzielona przez płatnika przed wykonaniem transakcji płatniczej albo kolejnych transakcji płatniczych, chyba że płatnik i jego dostawca uzgodnili, że zgoda może zostać udzielona także po ich wykonaniu.
3. Płatnik może w każdej chwili wycofać zgodę, nie później jednak niż do momentu, w którym zlecenie płatnicze zgodnie z art. 51 stało się nieodwołalne.
4. Jeżeli zgoda dotyczy kolejnych transakcji płatniczych, płatnik, wycofując zgodę, może zastrzec, iż wycofanie dotyczy wszystkich niewykonanych transakcji płatniczych.

[7]Art. 51. 1. Użytkownik nie może odwołać zlecenia płatniczego od chwili jego otrzymania przez dostawcę płatnika.
2. Jeżeli transakcja płatnicza jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, płatnik nie może odwołać zlecenia płatniczego po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy lub po udzieleniu przez płatnika zgody odbiorcy na wykonanie transakcji płatniczej.
3. W przypadku polecenia zapłaty płatnik może odwołać zlecenie płatnicze, z zachowaniem prawa do zwrotu kwoty transakcji płatniczej, nie później niż do końca dnia roboczego poprzedzającego uzgodniony dzień obciążenia rachunku płatniczego.
4. W przypadku, o którym mowa w art. 49 ust. 3, użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze nie później niż do końca dnia roboczego poprzedzającego uzgodniony dzień.
5. Po upływie terminów określonych w ust. 1-4 zlecenie płatnicze można odwołać wyłącznie, jeżeli uzgodnią to między sobą użytkownik i jego dostawca. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 3, wymagana jest również zgoda odbiorcy.
6. Jeżeli zostało to uzgodnione w umowie, dostawca może pobierać opłatę za odwołanie zlecenia.

użytkownika do złożenia zlecenia płatniczego. Karta płatnicza jest bezgotówkowym instrumentem płatniczym[8].

Należy zauważyć, że uup reguluje w rozdziale 3 (Umowa ramowa o usługę płatniczą) w art. 26 ust. 1, że dostawca jest obowiązany dostarczać użytkownikowi informacje określone m.in. w art. 27 w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, z tym że pocztą elektroniczną dostarcza się je tylko na wniosek użytkownika. Informacje powinny być sformułowane w przejrzystej i czytelnej formie. Informacje określone w art. 27 uup dostawca jest obowiązany dostarczyć użytkownikowi w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej. Dostawca może za zgodą użytkownika wykonać ten obowiązek przez zamieszczenie informacji na stronie internetowej, o ile strona taka umożliwia dostęp do niej przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwala na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (art. 26 ust. 2 uup).

Umowa ramowa, o której mowa w wyżej przytoczonym przepisie, jest to umowa o usługę płatniczą regulująca wykonywanie indywidualnych transakcji płatniczych, która może zawierać postanowienia w zakresie prowadzenia rachunku płatniczego (art. 2 pkt 31 uup). W praktyce umowy ramowe i objęte nimi transakcje płatnicze są znacznie bardziej powszechne i istotne pod względem gospodarczym niż pojedyncze transakcje płatnicze[9]. W przedmiotowej sprawie bez wątpienia można stwierdzić, że umowy zawierane przez konsumentów z Bankiem (tj. umowy o kartę płatniczą) były umowami ramowymi.

Jak wskazano powyżej, w odniesieniu do takich umów, ustawodawca sformułował obowiązek dostarczenia użytkownikowi przez dostawcę (mBank) w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej informacji określonych m.in. w art. 27 uup (art. 26 ust. 2 uup). Bank wskazał, że przekazuje klientom informacje o limitach w liście wydawanym wraz z kartą (tzw. „cardmailerze"), a także w bankowości mobilnej i internetowej (po zalogowaniu się do Serwisu Transakcyjnego Banku) co oznacza, że obowiązek przekazywania informacji z art. 27 pkt. 2f uup nie zostaje dopełniony w odpowiednim czasie, czyli przed zawarciem umowy.

Ustawodawca nałożył na przedsiębiorcę obowiązek dostarczenia konsumentowi (użytkownikowi) informacji wskazanych m.in. w art. 27 uup nie w trakcie wykonywania umowy ramowej, ale jeszcze przed jej zawarciem. Istotne jest, aby konsument już na etapie przedkontraktowym mógł zapoznać się z najważniejszymi postanowieniami, które będą regulowały prawa i obowiązki stron wynikające z treści umowy. Wśród informacji, które powinny zostać dostarczone konsumentowi przed zawarciem umowy, ustawodawca wymienił m.in. wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego (w art. 27 pkt. 2f uup).

Odnosząc się do argumentacji Banku, że informacje o limitach są przekazywane Klientowi w potwierdzeniu wydania karty (tzw. „cardmailerze"), który zawiera m.in. maksymalną dzienną liczbową i kwotową wysokość płatności kartą oraz wypłat z bankomatu, należy wskazać, że informacje te powinny być dostarczane konsumentom w odpowiednim czasie tj. przed zawarciem umowy ramowej, a nie już po jej zawarciu - wraz z potwierdzeniem wydania karty płatniczej. Co więcej, wskazane powyżej informacje nie stanowią kompleksowego komunikatu na temat limitów obowiązujących w Banku - odnoszą się jedynie do wybranych danych.

[8] Ł. Obzejta, Instrument płatniczy - definicja i cechy wyróżniające, ABC nr 164224, dostępne: Lex.
[9] Preambuła PSD, pkt 24.

W przedmiotowej sprawie, konsumenci zawierający umowę ramową z Bankiem, nie otrzymują istotnych informacji na temat tego, że korzystanie przez nich z instrumentu płatniczego, jakim jest karta płatnicza, zostało ograniczone przez Bank. Konsumenci nie są świadomi, że nie posiadają pełnej swobody w dysponowaniu własnymi środkami pieniężnymi zgormadzonymi na rachunku bankowym w mBanku. Nie mają oni wiedzy o tym, że Bank wprowadził limity transakcji dziennych i miesięcznych, które w określony sposób blokują ich niezależność w korzystaniu ze środków finansowych.

Zgodnie z art. 26 ust. 4 uup, dostawca może spełnić obowiązek w zakresie dostarczenia informacji określonych w art. 27 uup, dostarczając projekt umowy ramowej zawierający te informacje. Jednocześnie, jak wskazano w części ustalającej, Bank nie zamieszcza we wzorcach umów ramowych informacji na temat wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego.

Kolejnym wymogiem, jaki ustawodawca postawił przed dostawcą usług płatniczych, jest obowiązek dostarczania informacji, o których mowa w tym przepisie (tj. zawartych m.in. w art. 27 uup).

Przez dostarczenie informacji należy rozumieć przekazanie informacji w odpowiednim czasie, zgodnie z wymogami ustawy o usługach płatniczych i bez konieczności podejmowania dalszych działań ze strony użytkownika[10]. Dostarczanie informacji w tym wypadku odnosi się do aktywności po stronie Banku. Nie można przyjąć, że samo umieszczenie informacji na stronie internetowej lub w Serwisie Transakcyjnym Banku stanowi wykonanie obowiązku informacyjnego. Zamieszczenie informacji na stronie www jest bowiem niczym innym jak ich udostępnieniem, a ustawodawca konsekwentnie wymaga, aby w przypadku umów ramowych informacje użytkownikom dostarczać[11]. Samo umieszczenie informacji o limitach m.in. dla tzw. transakcji zbliżeniowych, na stronie internetowej Banku, w jego Serwisie Transakcyjnym lub bankowości mobilnej nie jest dostarczaniem informacji, a jedynie ich udostępnianiem.

Jak ustalono w toku postępowania, konsumenci, zawierając umowę o prowadzenie rachunków bankowych z mBank na podstawie wzorców umów o nazwie „Umowa Ramowa Private Banking w sprawie warunków świadczenia usług Private Banking przez mBank S.A." oraz „Umowa o prowadzenie bankowych rachunków dla osób fizycznych", oświadczali, że zostali poinformowani o przysługujących im w okresie obowiązywania umowy prawie żądania w każdym czasie udostępnienia im informacji określonych w art. 27 uup w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji i że wyrażają zgodę na dostarczenie im tych informacji pocztą elektroniczną. Natomiast konsumenci zawierający umowę z mBank na podstawie wzorca o nazwie *Umowa o korzystanie z karty kredytowej* (Potwierdzenie zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej) oświadczali, że wyrażają zgodę na przekazywanie informacji określonych w art. 27 uup za pośrednictwem strony internetowej Banku lub pocztą elektroniczną.

mBank nie dostarczał konsumentom wymaganych informacji poprzez pocztę elektroniczną, zatem nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w art. 26 uup.

Jednocześnie, grupa konsumentów, która zawierała z Bankiem umowę na podstawie wzorca umowy o nazwie „Umowa o korzystanie z karty kredytowej" (Potwierdzenie zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej) wyraziła zgodę na przekazywanie

[10] Dzięgielewska P., Szulikowski M., Obowiązki informacyjne dostawców usług płatniczych, ABC nr 157030, dostępne: Lex.
[11] Chrzan M., Obowiązki informacyjne dostawcy usług płatniczych, Monitor Prawa Bankowego, sierpień 2012 r, s. 65.

informacji określonych w art. 27 uup, nie tylko poprzez pocztę elektroniczną, lecz również poprzez stronę internetową Banku. Jednak należy stwierdzić, że strona internetowa Banku nie spełnia wymogów określonych w art. 26 ust. 2. Przepis ten stanowi, że strona internetowa, na której zamieszczone są informacje określone w art. 27 uup, musi umożliwiać dostęp do niej przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwalać na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

Ustawodawca chciał zapewnić, że w treść dokumentów przekazywanych konsumentowi nie będą mogły ingerować osoby trzecie, w szczególności sam dostawca usług płatniczych (Bank). Przyjęte przez Bank rozwiązanie, w ramach którego to na stronie internetowej Banku i w Serwisie Transakcyjnym Banku przekazywane są konsumentowi określone informacje, nie może zagwarantować niezmienności treści tych dokumentów. Należy zauważyć, że Bank ma stały dostęp do ww. serwerów i może w dowolnym czasie zmieniać ich treść.

Ponadto, w ocenie Prezesa Urzędu, Serwis Transakcyjny Banku oraz strona internetowa Banku nie stanowią „trwałego nośnika informacji". Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 30 uup przez „trwały nośnik informacji" rozumie się nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Powyższa definicja powinna być interpretowana na gruncie pojęcia „trwałego nośnika", które występuje w innych aktach prawnych regulujących sferę praw i obowiązków w umowach z udziałem konsumentów[12]. Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE). W swoich rozważaniach Trybunał stwierdził, że aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, o której mowa powyżej, to należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zwartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci[13].

Zdaniem Prezesa Urzędu, Serwis Transakcyjny Banku oraz strona internetowa Banku nie są „trwałym nośnikiem", gdyż Bank może modyfikować (usuwać, zmieniać, dodawać) znajdujące się w nich treści. Jednocześnie, nie ma gwarancji, że umieszczone tam informacje pozostaną w niezmienionej postaci i w pierwotnym kształcie będą dostępne dla konsumentów.

W tym miejscu należy wskazać, że we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawarciu umów z konsumentami znajdowało się postanowienie, zgodnie z którym Bank udostępniał informacje o aktualnie obowiązujących minimalnych i maksymalnych wartościach limitów autoryzacyjnych za pośrednictwem strony internetowej Banku (za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego Banku), za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta, w placówkach Banku.

---

[12] Por. art. 5 ust. 17 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.) „materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z umową o kredyt, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci" czy też art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827) „materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci".

[13] Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. C-49/11, pkt 43.

Należy jednak podkreślić, że informowanie poprzez Serwis Transakcyjny, bankowość mobilną, Biuro Obsługi Klienta, a także w placówkach Banku również nie jest dostarczaniem informacji, a jedynie stanowi wymienienie katalogu miejsc, w których konsument może sam się z nimi zapoznać. Niemałe znaczenie ma również posługiwanie się przez Bank w ww. postanowieniu sformułowaniem „udostępnianie informacji", które należy literalnie odczytywać jako ułatwianie i umożliwianie korzystania z czegoś i nie przewiduje aktywności po stronie Banku.

Zgodnie z Rekomendacją Rady ds. Systemu Płatniczego przy Zarządzie Narodowego Banku Polskiego w zakresie bezpieczeństwa kart zbliżeniowych z dnia 30 września 2013 r.[14], klient powinien zostać poinformowany o limitach obowiązujących dla transakcji zbliżeniowych. Informacje te powinny zostać przekazywane w sposób zapewniający pewność otrzymania ich przez klienta.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w tym przypadku naruszone zostały przede wszystkim interesy niemajątkowe konsumentów poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat limitów funkcjonujących w Banku dla transakcji bezgotówkowych (w tym: dla transakcji zbliżeniowych). Przepisy dotyczące zasad dostarczania informacji mają na celu zapewnienie konsumentom podejmowania świadomych decyzji w zakresie korzystania z usług płatniczych. Nałożenie obowiązków informacyjnych na dostawców usług płatniczych przyczynia się przede wszystkim do zwiększenia ochrony użytkowników rynku (konsumentów). Wprowadzone przez ustawę o usługach płatniczych rozwiązania w zakresie obowiązków informacyjnych dostawców usług płatniczych mają więc charakter wyraźnie uprzywilejowujący konsumentów.

W przedmiotowej sytuacji, Bank poprzez swoje bezprawne działanie, uniemożliwia konsumentom dostęp do informacji zagwarantowanych im przepisami prawa. W związku z tym, nie mają oni warunków do podejmowania w pełni racjonalnych i przemyślanych decyzji w zakresie korzystania z usług płatniczych.

Tym samym należy stwierdzić, że Bank nie dostarcza konsumentom informacji o limitach odnoszących się do transakcji płatniczych (w tym tzw. transakcji zbliżeniowych) w odpowiednim czasie, co jest sprzeczne z art. 27 pkt 2f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 uup, który stanowi, że dostawca przekazuje użytkownikowi m.in. następujące informacje dotyczące korzystania z usługi płatniczej: wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego, o którym mowa w art. 41 ust. 1.

Bank nie zaniechał praktyki opisanej w pkt I.1 niniejszej Decyzji, gdyż, mimo że przekazuje w liście wydawanym wraz z kartą (tzw. „cardmailerze") informacje o limitach funkcjonujących w Banku dla transakcji zbliżeniowych, nie można mówić o tym, że dopełnia obowiązku informacyjnego w odpowiednim czasie, czyli przed zawarciem umowy ramowej. Bank twierdzi ponadto, że limity są widoczne dla poszczególnych kart w systemie bankowości elektronicznej i mogą być zmieniane przez klientów, jednak tak jak wskazano powyżej, informacje te nie są przekazywane przed zawarciem umowy ramowej.

Ad I. 2. Naruszenie art. 27 pkt 2c w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych

[14] Dostępne pod adresem: https://www.nbp.pl/systemplatniczy/rada/20130930_rsp_rekomendacje.pdf.

Zgodnie z art. 27 pkt 2c uup dostawca przekazuje użytkownikowi następujące informacje dotyczące korzystania z usługi płatniczej m.in.: określenie sposobu i procedury udzielania zgody na wykonanie transakcji płatniczej oraz wycofywania takiej zgody, a także odwołania zlecenia płatniczego na podstawie art. 40 i art. 51 uup.

Powyższe informacje powinny być dostarczane konsumentowi (użytkownikowi) w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, z tym że pocztą elektroniczną dostarcza się je tylko na wniosek użytkownika. Informacje powinny być sformułowane w przejrzystej i czytelnej formie (art. 26 uup).

Istotne przy tym jest, aby ww. informacje dostawca dostarczył użytkownikowi w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej (art. 26 ust. 2 uup). Dostawca może spełnić obowiązek w zakresie dostarczenia informacji określonych w art. 27 uup dostarczając projekt umowy ramowej zawierający te informacje (art. 26 ust. 4 uup).

Prezes Urzędu ustalił, że Bank nie dostarczał konsumentom we wzorcach umów ramowych ani w żaden inny sposób, informacji o limitach, po których przekroczeniu autoryzacja tzw. transakcji zbliżeniowej wymaga wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu.

Bank zamieszczał we wzorcach umów (Regulaminach kart debetowych i kredytowych) postanowienie o następującej treści: *Użytkownik Karty dokonuje autoryzacji poprzez: zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenie numeru PIN lub złożenie podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej - w przypadku transakcji zbliżeniowej przekraczającej wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej*, nie wskazując przy tym precyzyjnie i konkretnie wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej, po którym następowała zmiana procedury i sposobu udzielenia zgody na wykonanie transakcji płatniczej.

Pojęcie „transakcji płatniczej" zostało zdefiniowane w art. 2 pkt 29 uup. Zgodnie z ww. przepisem, należy przez to rozumieć zainicjowaną przez płatnika lub odbiorcę wpłatę, transfer lub wypłatę środków pieniężnych. Płatność kartą przy użyciu funkcji zbliżeniowej jest niewątpliwie transakcją płatniczą w rozumieniu uup.

Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą (art. 40 ust. 1 uup). Istnieją różne sposoby wyrażenia zgody na dokonanie transakcji płatniczej. Wśród nich można wymienić m.in.: przyłożenie karty z funkcją zbliżeniową do terminala, podczas dokonywania transakcji, potwierdzenie transakcji kodem PIN, złożenie podpisu na formularzu autoryzacyjnym, a także przyłożenie karty do terminala wraz z wpisaniem kodu PIN.

Samo zbliżenie karty do czytnika jest innym sposobem wyrażenia zgody na transakcję płatniczą niż zbliżenie karty z jednoczesnym wpisaniem kodu PIN. W omawianym stanie faktycznym, akceptacja transakcji płatniczej przekraczającej pewną kwotę wymagała od konsumenta, poza zbliżeniem karty płatniczej do czytnika, podania numeru PIN. Bank, wbrew obowiązkowi wyrażonemu w art. 27 pkt 2c uup, nie dostarczał konsumentom informacji na temat limitów, po których przekroczeniu sposób i procedura autoryzacji tzw. transakcji zbliżeniowej ulegała zmianie.

Wobec powyższego, należy podkreślić, że w omawianym stanie faktycznym, konsument nie był świadomy, jaka konkretnie kwota stanowi limit dla transakcji zbliżeniowych w zakresie zmiany sposobu i procedury udzielania zgody. Nie miał on wiedzy na temat tego, jaka jest wysokość, po przekroczeniu której będzie musiał zmienić sposób autoryzacji transakcji kartowej. Mimo że we wzorcach umów znajdowały się postanowienia odnoszące się do

zmiany sposobu i procedury udzielenia zgody na dokonanie transakcji zbliżeniowej i konsument mógł liczyć się z tym, że taka sytuacja nastąpi, to jednak nie miał wiedzy co do tego, w którym konkretnie momencie się to stanie.

Jednocześnie we wzorcach umów znajdowało się także postanowienie o treści: *Bank udostępnia informacje o wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej: 1) za pośrednictwem strony internetowej Banku; 2) za pośrednictwem BOK (Centrum Telefonicznego); 3) w placówce Banku (w Oddziale BRE Banku S.A.)*. Przepis art. 26 w związku z art. 27 uup stanowi, że to umowa ramowa między dostawcą a użytkownikiem usługi płatniczej powinna określać sposób i procedurę udzielania zgody na wykonanie transakcji płatniczej[15]. Informacje te powinny być dostarczone konsumentowi w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej.

W omawianym stanie faktycznym, informacje takie nie były dostarczane konsumentom w ogóle.

Należy zaznaczyć, że również w odniesieniu do informacji o sposobie i procedurze udzielania zgody na wykonanie transakcji płatniczej oraz wycofywania takiej zgody, aktualna pozostaje argumentacja dotycząca wykładni pojęcia „dostarczania informacji" oraz „trwałego nośnika", przytoczona w punkcie poprzednim niniejszej Decyzji.

Bank wprowadzał od 20 maja 2014 r. do regulaminów debetowych kart płatniczych i od 23 maja 2014 r. do regulaminów kart kredytowych dla klientów Private Banking mBanku S.A nowe postanowienia, odnoszące się bezpośrednio do wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej, po którym następuje zmiana sposobu i procedury autoryzacji transakcji płatniczej.

Zgodnie z Rekomendacją Rady ds. Systemu Płatniczego przy Zarządzie Narodowego Banku Polskiego w zakresie bezpieczeństwa kart zbliżeniowych z dnia 30 września 2013 r.[16], klient powinien zostać poinformowany przez wydawcę kart płatniczych o ogólnych limitach transakcji dokonywanych bez konieczności podawania numeru PIN oraz potencjalnych miejscach dokonywania takich transakcji.

Wprowadzenie szerokiego dostępu do informacji dla użytkowników usług płatniczych, w tym także o sposobie i procedurze udzielania zgody na wykonanie transakcji płatniczej oraz wycofywania takiej zgody, miało na celu zwiększenie zaufania konsumentów do nowoczesnych instrumentów płatniczych, ujednolicenie zasad dotyczących wykonania usług płatniczych oraz zwiększenia bezpieczeństwa środków finansowych[17]. Niezwykle istotna jest kwestia zapewnienia pełnego i świadomego wyboru użytkownikowi w podejmowaniu decyzji co do płatności zbliżeniowych. Bank, działając niezgodnie z przepisami prawa, pozbawił konsumentów możliwości uzyskania wszechstronnej i rzetelnej informacji. Należy podkreślić, że niewiedza konsumentów na temat konkretnej wysokości limitu, po przekroczeniu którego następowała zmiana sposobu autoryzacji transakcji, skutkowała nieświadomością w zakresie korzystania z usług płatniczych.

Tym samym należy stwierdzić, że Bank nie informował o limitach, po których przekroczeniu autoryzacja tzw. transakcji zbliżeniowej wymaga wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, w odpowiednim

[15] Analiza poziomu bezpieczeństwa kart zbliżeniowych z punktu widzenia ich posiadaczy, UKNF, Warszawa 24 czerwca 2013 r.
[16] https://www.nbp.pl/systemplatniczy/rada/20130930_rsp_rekomendacje.pdf.
[17] Uzasadnienie do projektu uup, dostępne online.

czasie przed zawarciem umowy ramowej, co było niezgodne z art. 27 pkt 2c w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 uup.

3. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów", wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy[18] stwierdził, że *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.*

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz zostało skierowane 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), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy[19]. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (chociażby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej, liczby konsumentów. Zbiorowy interes realizuje się natomiast poprzez fakt, iż potencjalnie wszyscy posiadacze wydanych przez Bank kart płatniczych umożliwiających dokonywanie transakcji zbliżeniowych narażeni zostali na skutki tej praktyki. Działanie to odnosiło się do zbiorowości tych konsumentów, dla których skutek w ww. postaci był wspólny. Oczywistym jest zatem, że bezprawne zachowanie

[18] Wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01.
[19] M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

Banku nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy czy indywidualny ani też grupy takich osób, lecz narusza ono uprawnienia szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

W zakresie praktyki stwierdzonej zarówno w pkt I, jak i w pkt II sentencji decyzji, naruszenie zbiorowych interesów konsumentów sprowadzało się do pozbawienia konsumentów prawa do uzyskania pełnej, rzetelnej i wszechstronnej informacji o zasadach funkcjonowania karty płatniczej, przez co zostali oni narażeni na trudności w prawidłowym i świadomym korzystaniu z instrumentu płatniczego, jakim jest karta płatnicza wyposażona w funkcjonalność zbliżeniową. Należy w tym miejscu podkreślić, że w ciągu ostatnich lat rynek kart płatniczych wyposażonych w funkcjonalność zbliżeniową dynamicznie się rozwinął[20]. W 2011 r. płatności zbliżeniowe nie były jeszcze tak powszechne na rynku usług finansowych, a co za tym idzie - konsumenci nie posiadali niezbędnej wiedzy w tym zakresie. 2011 r. był również momentem, w którym zaczynała dopiero funkcjonować ustawa o usługach płatniczych, która miała zagwarantować szeroki dostęp do informacji dla użytkowników usług płatniczych oraz spowodować zwiększenie bezpieczeństwa środków finansowych[21]. W związku z tym, należy stwierdzić, że tym istotniejsze było przekazanie konsumentom pełnej, rzetelnej wiedzy na temat nowego produktu, z którego korzystali.

Konsumenci, w związku z bezprawnym działaniem Banku, nie mogli podejmować racjonalnych i przemyślanych decyzji w zakresie korzystania z usług płatniczych oraz porównywać ofert usług płatniczych znajdujących się na rynku, gdyż nie dysponowali pełnymi informacjami w tym zakresie.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności, stwierdzone zostało, że działania Banku godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Ad II. Obowiązek publikacji Decyzji

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 27 ust. 4 uokik, przepis art. 26 ust. 2 stosuje się odpowiednio w przypadku decyzji, o których mowa w art. 27 ust. 2 uokik.

Prezes Urzędu nałożył na Bank obowiązek publikacji niniejszej decyzji w całości w wersji jawnej, na koszt mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.mbank.pl), w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony bezpośrednio na stronie głównej (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.mbank.pl) i powinien zostać opisany w następujący sposób: „Decyzja Prezesa UOKiK Nr DDK-18/2016" oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca od daty opublikowania na stronie internetowej.

[20] Analiza poziomu bezpieczeństwa kart zbliżeniowych z punktu widzenia ich posiadaczy, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego Warszawa, 24 czerwca 2013 r., dostępne pod adresem: https://www.knf.gov.pl/Images/14_06_2013_karty%20zblizeniowe_tcm75-34934.pdf.
[21] Uzasadnienie do projektu ustawy o usługach płatniczych.

W ocenie Prezesa Urzędu, nałożony na Bank obowiązek publikacyjny zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (zarówno konsumentów, którzy zawarli z Bankiem umowę o karty płatnicze wyposażone w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych, jak i innych, profesjonalnych uczestników rynku) informacji o działaniach mBanku uznanych za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną, informacyjną oraz prewencyjną. Z jednej strony, ma stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - przekazywać konsumentom informacje zawarte w Ustawie o usługach płatniczych, natomiast z drugiej 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 Bank dodatkowych istotnych kosztów i pozostanie irrelewantny dla jego sytuacji ekonomicznej.

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

Ad III. Umorzenie

Postanowieniem z dnia 8 sierpnia 2014 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik polegającej na dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany - będących przedmiotem tych umów - kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych na karty płatnicze posiadające tę funkcję bez dokonania zmiany treści tych umów, co mogło naruszać art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz godzić w zbiorowy interes konsumentów.

W toku postępowania w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu przeanalizował treść przesłanych przez Bank, zanonimizowanych umów dotyczących korzystania z kart płatniczych.

W wyniku przeprowadzonej analizy, Prezes Urzędu, stwierdził, że w ww. umowach nie zawarto postanowień, które w szerszy sposób niż we wzorcach umów przekazanych przez Bank w postępowaniu wyjaśniającym, odnosiłyby się do obowiązku dokonania zmian treści umów w związku z wymianą kart.

W umowach dostarczonych przez Bank znajdują się postanowienia ogólnie odnoszące się do postępowania w zakresie korzystania z kart płatniczych oferowanych przez Bank, m.in.:

- w „Umowie o prowadzenie rachunku bankowego" § 2 pkt 1:

Bank zobowiązuje się wobec Posiadacza Rachunku do: 2) wydawania i obsługiwania wydanych Kart oraz realizacji dyspozycji, w tym zleceń płatniczych na zasadach określonych w „Regulaminie wydawania i używania debetowych kart płatniczych w MultiBanku",

- w § 2 pkt 2 ww. Umowy:

W zakresie nieuregulowanym niniejszą Umową stosuje się stanowiące jej integralną część:

1) „Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w MultiBanku", „Regulamin wydawania i używania debetowych kart płatniczych

w MultiBanku", „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w MultiBanku", „Taryfę prowizji i opłat bankowych MultiBanku dla osób fizycznych", „Tabelę stóp procentowych MultiBanku dla osób fizycznych" oraz „Tabelę usług płatniczych";

2) „Tabelę kursową Banku";

3) „Wniosek o wydanie karty debetowej MultiBank" oraz „Potwierdzenie wydania karty".

W przekazanych umowach, brak jest postanowień, które stanowiłyby o obowiązku Banku w zakresie wskazanym w pkt I postanowienia Prezesa Urzędu z dnia 8 sierpnia 2014 r. W związku z powyższym, należy stwierdzić, że nie ma podstaw do stwierdzenia, że Bank musiał dokonywać zmiany treści umów wraz ze zmianą konsumentom kart płatniczych.

Zgodnie z art. 105 § 1 kpa, gdy postępowanie z jakiejkolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy[22].

Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01), bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Bank nie stosował praktyki, wskazanej w pkt I postanowienia z dnia 8 sierpnia 2014 r., naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik polegającej na dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany - będących przedmiotem tych umów - kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych na karty płatnicze posiadające tę funkcję bez dokonania zmiany treści tych umów, co mogło naruszać art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz godzić w zbiorowy interes konsumentów.

W tym stanie należały uznać, że zachodzą przesłanki uzasadniające stwierdzenie bezprzedmiotowości postępowania administracyjnego, a w związku z tym istnieje konieczność wydania decyzji o umorzeniu postępowania we wskazanym powyżej zakresie (art. 105 § 1 kpa w związku z art. 83 uokik).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji Decyzji.

Ad IV. Koszty postępowania

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Natomiast w myśl art. 77

[22] por. J. Borkowski w, Kodeks postępowania administracyjnego Komentarz, B. Adamiak, J. Borkowski, s. 459 - 461.

ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Analogicznie - stosownie do treści przepisu 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. Do kosztów postępowania - zgodnie z art. 263 § 1 kpa - zalicza się (...) również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów uokik. Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną i w związku z tym postanowiono obciążyć Bank kosztami postępowania w wysokości 17,90 zł (słownie złotych: siedemnaście 90/100). Koszty niniejszego postępowania Bank obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej Decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479 (28) § 2 kpc od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 479(32) § 1 i 2 kpc oraz art. 264 § 2 kpa w związku z art. 83 uokik, przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Z up. PREZESA
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów
Łukasz Wroński

Otrzymują:

1. [...]
   pełnomocnik
   mBank Spółka Akcyjna
   ul. Senatorska 18
   00-950 Warszawa
2. a/a

Prezes Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Marek Niechciał

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

DDK-61-12/14/PM/MF

wersja niejawna

Warszawa, 17 sierpnia 2016 r.

DECYZJA NR DDK-18/2016

I. 1. Na podstawie art. 26 pkt. 1 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) w związku z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko mBank Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zachowanie mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na niedostarczaniu konsumentom informacji o:

limitach dziennych oraz kwotowych tzw. transakcji zbliżeniowych,

co narusza art. 27 pkt 2f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 r., Nr 199, poz. 1175 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

i nakazuje jej zaniechania.

I. 2. Na podstawie art. 27 pkt. 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) w związku z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko mBank Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zachowanie mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie polegające na niedostarczaniu konsumentom informacji o:

limitach, po których przekroczeniu autoryzacja tzw. transakcji zbliżeniowej wymaga wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej,

co narusza art. 27 pkt 2c w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 r., Nr 199, poz. 1175 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 23 maja 2014 r.

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 2 i 4 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 oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945) w związku z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek publikacji niniejszej decyzji w całości w wersji jawnej, na koszt mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.mbank.pl), w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony bezpośrednio na stronie głównej (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.mbank.pl) i powinien zostać opisany w następujący sposób: „Decyzja Prezesa UOKiK Nr DDK-18/2016" oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca od daty opublikowania na stronie internetowej.

III. Na podstawie art. 105 § 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 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) w związku z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), **umarza się postępowanie wszczęte z urzędu** przeciwko mBank Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany - będących przedmiotem tych umów - kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych na karty płatnicze posiadające tę funkcję bez dokonywania zmiany treści tych umów, co mogło naruszać art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j.: Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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), w zw. z 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, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie kosztami opisanego w pkt I.1 i I.2 postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 17,90 zł (słownie:

siedemnaście złotych 90/100) w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „Prezes Urzędu") przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-405-48/11) mające na celu wstępne ustalenie, czy działania banków związane z oferowaniem konsumentom kart płatniczych posiadających funkcję PayPass (tzw. kart zbliżeniowych) naruszają obowiązujące przepisy, co uzasadniałoby wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 w zw. z ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.; dalej także „uokik") lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach. Przedmiotowe postępowanie swoim zakresem objęło również działalność mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (dalej także „Bank", „mBank").

Podstawę do wszczęcia postępowania stanowiła skarga otrzymana przez Prezesa Urzędu od konsumenta dotycząca nieinformowania przez Bank o funkcjonalności kart płatniczych umożliwiających dokonywanie transakcji zbliżeniowych.

W trakcie przedmiotowego postępowania zbadano treść wzorców umów stosowanych przez banki (w tym mBank) oraz sposób i zasady wprowadzania na rynek kart płatniczych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu, pismami z dnia 27 grudnia 2011 r., 21 lutego 2012 r., 5 lipca 2013 r., 16 grudnia 2013 r. wezwał Bank do przekazania m.in.:

- wyjaśnień dotyczących wprowadzania na rynek kart płatniczych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych, w tym m.in. sposobu informowania klientów przez Bank o zasadach korzystania z funkcji PayPass oraz możliwości zrezygnowania z funkcji PayPass,

- wzorców umów, w tym m.in.: regulaminów, tabeli opłat i prowizji stosowanych przez Bank przy zawieraniu umowy o kartę płatniczą,

- zanonimizowanych umów o kartę płatniczą zawartych przez Bank z konsumentami wraz ze wszystkimi załącznikami doręczonymi przy ich podpisaniu,

- wyjaśnień dotyczących sposobu ustanawiania limitów dla transakcji dokonywanych przy użyciu karty płatniczej.

Stosowne dokumenty Bank złożył w pismach z dnia 12 stycznia 2012 r., 8 marca 2012 r., 19 lipca 2013 r., 27 grudnia 2013 r.

Bank w piśmie z dnia 19 lipca 2013 r. wskazał, że informacje o funkcjonalności zbliżeniowej (w tym o limicie płatności zbliżeniowych) znajdują się na stronach internetowych Banku i dostępne są dla klienta w dowolnym momencie, również przed zawarciem umowy o kartę. Ponadto informacje te znajdują się w ulotkach dotyczących kart lub produktów powiązanych.

W piśmie z dnia 27 grudnia 2013 r. Bank zwrócił uwagę, że przepisy art. 27 ust. 2c i 2f ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2011 r., Nr 199, poz. 1175 ze zm.; dalej także „uup") nakazują przekazywanie klientowi danych o limitach wydatków dla transakcji płatniczych, nie zobowiązując dostawców do wskazywania odrębnych limitów wydatków dla transakcji płatniczych z wyszczególnieniem technologii

użytej w danej transakcji. Bank twierdził, że klient otrzymywał informację w przedmiocie przekazywania mu danych o minimalnych i maksymalnych wartościach autoryzacyjnych w regulaminie przed zawarciem umowy. Bank wskazał, że regulaminy przekazywane są klientom przed zawarciem umowy na zasadzie art. 384 § 1 i § 4 kodeksu cywilnego. Analizując treść regulaminów, należało stwierdzić, że nie ma w nich postanowień odnoszących się do wartości limitów ustalanych przez Bank. We wzorcu o nazwie „Regulamin wydawania i używania debetowych kart płatniczych w mBanku" (obowiązuje od 3 czerwca 2013 r.) znajdowała się w § 2 pkt 28 definicja *limitu autoryzacyjnego* (*„określony dla karty, ilościowy lub wartościowy; dzienny lub miesięczny limit transakcji autoryzowanych, którego minimalną i maksymalną wysokość określa Bank"*). Jednocześnie w regulaminie nie znajdowały się inne postanowienia, które wskazywały na konkretne wysokości tych limitów.

Analiza przedłożonych wyjaśnień i dokumentów wykazała, że Bank może dopuszczać się działań stanowiących praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w zakresie nieprzekazywania konsumentom informacji o limitach transakcji dokonywanych przy użyciu karty płatniczej oraz limitach, po których przekroczeniu autoryzacja tzw. transakcji zbliżeniowych wymaga wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu.

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 8 sierpnia 2014 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik polegającej na dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany - będących przedmiotem tych umów - kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych na karty płatnicze posiadające tę funkcję bez dokonania zmiany treści tych umów, co mogło naruszać art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j.: Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503; dalej także „uznk") oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów. W tym samym piśmie, Prezes Urzędu wszczął wobec mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie postępowanie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik polegające na niedostarczaniu konsumentom informacji o:

1. limitach dziennych oraz kwotowych tzw. transakcji zbliżeniowych,
2. limitach, po których przekroczeniu autoryzacja tzw. transakcji zbliżeniowej wymaga wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej,

co mogło naruszać art. 27 pkt 2c i 2f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 uup oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Tym samym postanowieniem, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu stosowny materiał dowodowy zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego.

Zawiadomieniem z dnia 8 sierpnia 2014 r., Prezes Urzędu poinformował Bank o możliwości ustosunkowania się do ww. zarzutów i wezwał do: przedstawienia aktualnie stosowanych wzorców umów o kartę płatniczą, wyjaśnienia, czy od dnia 1 stycznia 2013 r. Bank dokonywał zmiany polegającej na zastąpieniu kart płatniczych niewyposażonych w funkcję dokonywania tzw. transakcji zbliżeniowych w trakcie wykonywania umowy o kartę płatniczą, w tym zakresu i sposobu informowania konsumentów o tej zmianie.

W odpowiedzi, Bank przekazał wraz z pismem z dnia 22 sierpnia 2014 r., wzorce będące przedmiotem ww. wezwania oraz poinformował o dokonanych zmianach treści wzorców

umów o kartę płatniczą. Bank wskazał także, że od 1 stycznia 2013 r. dokonywał zmiany polegającej na zastąpieniu kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie transakcji zbliżeniowych kartami posiadającymi taką funkcję. Zgodnie z informacjami zawartymi w piśmie Banku - karty, które wydawano w ramach wymiany to karty odnowione z dodatkową funkcjonalnością dla klientów, którą można wyłączyć. Dodatkowo Bank zwrócił uwagę, że posiadaczom eKonta, którzy nie akceptowali nowego produktu, oferowana jest możliwość wydania w drodze dyspozycji, karty bez funkcjonalności zbliżeniowej do rachunku. Zgodnie z pismem, z opcji tej skorzystało jedynie 5 klientów, natomiast opcja wyłączenia funkcji zbliżeniowej została wykorzystana przez prawie 14 tys. klientów od momentu udostępnienia jej przez Bank (co stanowi 0,78% aktywowanych kart zbliżeniowych).

W tym samym piśmie, Bank wskazał, że informacje o limitach są przekazywane klientowi w potwierdzeniu wydania karty (tzw. „cardmailerze"), który zawiera maksymalną kwotę dla transakcji zbliżeniowych w wysokości 50 zł, powyżej której transakcje mogą wymagać autoryzacji, maksymalną dzienną liczbową i kwotową wysokość płatności kartą oraz wypłat z bankomatu. Bank poinformował także, że limity te są widoczne w serwisie transakcyjnym Banku. Dodatkowo wskazał, że informacja o wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej, niewymagającej wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu znajduje się we właściwych regulaminach. Bank argumentował, że przepisy art. 27 ust. 2c i 2f uup nie zobowiązują dostawców usług płatniczych do wskazywania odrębnych limitów dla transakcji płatniczej z wyszczególnieniem technologii użytej w danej transakcji.

W kolejnym piśmie, z dnia 16 października 2014 r., Bank wskazał, że stosowane obecnie regulaminy dotyczące kart płatniczych, zawierają szereg postanowień odnoszących się do kart płatniczych wyposażonych w funkcję zbliżeniową. Na potwierdzenie tego, Bank przekazał treść *„Regulaminu debetowych kart płatniczych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBank S.A. (mBank - dawny MultiBank) - obowiązuje od 20 maja 2014 r."*. Bank wskazał ponadto, że analogiczne postanowienia znajdują się w pozostałych regulaminach kart debetowych. Treść postanowień ww. regulaminu:

„5. Wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej, niewymagającej wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej wynosi 50 zł".

Bank nadmienił także, że ww. postanowienie było wprowadzane od 20 maja 2014 r. do regulaminów debetowych kart płatniczych dla klientów: mBanku - dawny MultiBank, klientów Private Banking mBanku S.A. oraz klientów mBanku.

W tym samym piśmie, Bank przekazał następującą treść postanowień odnoszących się do kart kredytowych wyposażonych w funkcję zbliżeniową:

„5. Wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 7) powyżej, niewymagającej wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej wynosi 50 zł".

Zgodnie z informacją zawartą w piśmie Banku, postanowienie to zostało wprowadzone do regulaminów 23 maja 2014 r. dla klientów Private Banking oraz klientów mBanku i klientów mBanku - dawny MultiBank. Bank poinformował także, że klienci, których karta uległa zmianie, posiadają regulaminy z tymi zmianami, a zatem mają możliwość zapoznania się z informacjami na temat kart płatniczych wyposażonych w funkcję zbliżeniową. Ponadto Bank wskazał, że przekazuje klientom informacje o limitach w liście wydawanym wraz z kartą (tzw. „cardmailerze"), a limity są widoczne dla poszczególnych kart w systemie

bankowości elektronicznej i mogą być zmieniane przez klientów. Dodatkowo Bank zaznaczył, że w przypadku nowych klientów, wszystkie te informacje i dokumenty są przekazywane na zasadzie art. 384 § 1 i § 4 Kodeksu cywilnego - przed zawarciem umowy.

Ponadto, Bank zaproponował, że zamieści na swojej stronie internetowej informację o funkcjonowaniu i zarządzaniu limitami bezpieczeństwa na transakcje zbliżeniowe, a także rozszerzy treść komunikatu przesyłanego klientom przed wysłaniem wznowionej karty z funkcją zbliżeniową.

Dnia 17 września 2015 r. Prezes Urzędu wezwał Bank do przedstawienia informacji i dokumentów dotyczących limitów dla kart płatniczych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych (w tym m.in.: wskazania limitów dziennych i miesięcznych oraz sposobu informowania o nich konsumentów, wskazania elementów systemu zdefiniowanych limitów bezpieczeństwa i tego, jakie limity zostały zdefiniowane przez Bank).

W odpowiedzi, Bank w piśmie z 6 października 2015 r. wskazał, że ustala limity domyślne i maksymalne dla każdego typu karty oraz przekazał Prezesowi Urzędu zestawienie limitów wartościowych dziennych i miesięcznych oraz limitów ilościowych dziennych i miesięcznych. Zaznaczył przy tym, że klient może samodzielnie definiować wysokość limitów dla swojej karty w granicach limitów ustalonych przez Bank. Ponadto, zgodnie z pismem, na wniosek klienta Bank całkowicie blokuje funkcjonalność płatności zbliżeniowych. W załączniku do pisma, Bank przekazał zestawienie limitów autoryzacyjnych dla kart debetowych oraz kart kredytowych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie transakcji zbliżeniowych. Wskazał także, że informuje o ww. limitach w szczególności poprzez odpowiednie postanowienia w regulaminach kartowych, informacje zawarte w serwisie Transakcyjnym Banku na stronie internetowej i bankowości mobilnej, w cardmailerze wysyłanym razem z nową kartą oraz na swojej stronie internetowej.

Dnia 4 grudnia 2015 r. Prezes Urzędu wezwał Bank do przekazania dwunastu zanonimizowanych umów o wydanie karty płatniczej, która nie posiadała funkcji płatności zbliżeniowej (wraz z załącznikami) zawartych pomiędzy Bankiem a konsumentami w latach 2013 - 2014. W odpowiedzi, pismem z dnia 23 grudnia 2015 r., Bank przekazał wskazane przez Prezesa Urzędu dokumenty.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kpa, Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Prezes Urzędu pismem z dnia 29 lipca 2016 r. zawiadomił Bank o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Strona nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje

Przedsiębiorca mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 25237 (Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy). Przedmiotem działalności Banku jest m. in. pośrednictwo pieniężne, finansowa działalność usługowa, działalność wspomagająca usługi finansowe.

Bank ustala limity domyślne oraz maksymalne dla każdego typu karty. Bank oświadczył (w piśmie z dnia 6 października 2015 r.), że klient może samodzielnie definiować, w granicach limitów ustalonych przez Bank, wysokość limitów dla swojej karty. Załącznik

nr 2 do pisma Banku z dnia 6 października 2015 r. wskazuje, że Bank określa dzienne domyślne i dzienne maksymalne limity kwotowe i ilościowe oraz miesięczne domyślne i maksymalne limity kwotowe i ilościowe. Bank informuje o wysokości poszczególnych limitów: w bankowości mobilnej i internetowej (po zalogowaniu się do Serwisu Transakcyjnego Banku), w cardmailerze wysyłanym razem z nowowydaną kartą oraz na stronie internetowej Banku.

Bank zawierał umowy o karty płatnicze wyposażone w funkcjonalność zbliżeniową z klientami korzystającymi z usług mBanku, MultiBanku oraz Private Banking przy zastosowaniu wzorców umów.

We wzorcu o nazwie „Regulamin wydawania i używania debetowych kart płatniczych w mBanku" (obowiązuje od 3 czerwca 2013 r.) w Rozdziale III „Używanie karty" w § 12 umieszczone zostały następujące postanowienia:

4. Wysokość limitów autoryzacyjnych ustalonych przez Posiadacza Rachunku i Pełnomocnika rodzajowego do dysponowania rachunku nie może przekroczyć minimalnych i maksymalnych wartości limitów autoryzacyjnych określonych przez Bank.

5. Bank udostępnia informacje o aktualnie obowiązujących minimalnych i maksymalnych wartościach limitów autoryzacyjnych:

1) za pośrednictwem strony internetowej Banku;

2) za pośrednictwem BOK;

3) w placówkach Banku.

Jednocześnie w powyższym wzorcu w Rozdziale V „Transakcje kartowe" w § 22 zamieszczono także postanowienia o treści:

1. Użytkownik Karty dokonuje autoryzacji poprzez:

6) zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenie numeru PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej - w przypadku transakcji zbliżeniowej przekraczającej wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej.

5. Bank udostępnia informacje o wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej:

1) za pośrednictwem strony internetowej Banku;

2) za pośrednictwem BOK;

3) w placówce Banku.

Analogiczne postanowienia znalazły się również w:

- „Regulaminie wydawania i używania debetowych kart płatniczych w MultiBanku" (obowiązuje od 3 czerwca 2013 r.) w § 12 ust. 5 i § 22 ust. 1 pkt 6 i ust. 5;

- „Regulaminie kart płatniczych dla klientów Private Banking" (obowiązuje od 3 czerwca 2013 r.) § 12 ust. 4 i 5 (tu odpowiednio: 3) *w oddziale Banku)* oraz Rozdział V § 22 ust. 1 pkt 6) i ust. 5 (tu odpowiednio: 3) *w oddziale Banku).*

Ponadto we wzorcu o nazwie „Regulamin kart kredytowych mBanku" (Łódź, czerwiec 2013 r.) w Rozdziale VI „Używanie karty" w § 24 umieszczono poniższe postanowienia:

3. Wysokość limitów autoryzacyjnych ustalonych przez Kredytobiorcę nie może przekroczyć minimalnych i maksymalnych wartości określonych przez Bank.

4. Bank udostępnia informacje o aktualnie obowiązujących minimalnych i maksymalnych limitach autoryzacyjnych:

1) za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego Banku;

2) za pośrednictwem BOK;

3) w placówkach Banku.

Jednocześnie w Rozdziale VIII w § 31 znalazło się następujące postanowienie:

1. Użytkownik Karty dokonuje autoryzacji poprzez:

6) zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenie numeru PIN lub złożenie podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej - w przypadku transakcji zbliżeniowej przekraczającej wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej.

5. Bank udostępnia informacje o wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej:

1) za pośrednictwem strony internetowej Banku;

2) za pośrednictwem BOK;

3) w placówce Banku.

Odpowiednie postanowienia znalazły się również w:

- „Regulaminie kart kredytowych MultiBanku" (Łódź, luty 2013 r.) Rozdział VI w § 24 ust. 3 i 4; Rozdział VIII w § 31 ust. 1 pkt 6) i ust. 5;

- „Regulamin wydawania i używania kart kredytowych w ramach usług Private Ranking BRE Banku S.A." (Warszawa, luty 2013 r.) w Rozdziale V § 16 ust. 2 i 4 (tu odpowiednio: (...) *za pośrednictwem: 2) Centrum Telefonicznego Private Banking, 3) w Oddziale BRE Banku SA (Private Banking)*) oraz w Rozdziale VII § 23 ust. 1 pkt 6 oraz ust. 5) (tu odpowiednio: (...) *za pośrednictwem: 2) Centrum Telefonicznego Private Banking, 3) w Oddziale BRE Banku SA (Private Banking)*).

W toku postępowania Bank wprowadzał od 20 maja 2014 r. do regulaminów debetowych kart płatniczych i od 23 maja 2014 r. dla regulaminów kart kredytowych dla klientów Private Banking mBanku S.A. nowe postanowienia, odnoszące się do wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej (pismo Banku z dnia 16 października 2014 r.). W „Regulaminie debetowych kart płatniczych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank - dawny MultiBank); obowiązuje od 20 maja 2014 r." zamieszczono postanowienie Rozdział V § 22 pkt 1 ppkt 6) i pkt 5:

1. Użytkownik Karty dokonuje autoryzacji poprzez:

6) zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej - w przypadku transakcji zbliżeniowej przekraczającej wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowych.

5. Wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej, niewymagającej wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu na dowodzie transakcji kartowej wynosi 50 zł.

Analogiczne postanowienia znajdują się w:

- „Regulaminie debetowych kart płatniczych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (mBank); obowiązuje od 20 maja 2014 r." w § 22 ust. 1 pkt 6 i ust. 5;

- „Regulaminie debetowych kart płatniczych dla klientów Private Banking mBanku S.A." (obowiązuje od 20 maja 2014 r.) w § 22 ust. 1 pkt 6 i ust. 5;

- Regulaminie kart kredytowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A. (obowiązuje od 23 maja 2014 r.) w § 31 ust. 1 pkt 6 i ust.5;

- Regulaminie kart kredytowych dla Klientów Private Banking mBanku S.A. (obowiązuje od 23 maja 2014 r.) w § 24 ust. 1 pkt 6 i ust. 5.

Prezes Urzędu ustalił, że we wzorcach umów o nazwie „Umowa Ramowa Private Banking w sprawie warunków świadczenia usług Private Banking przez mBank S.A." (§ 4 ust. 2 pkt 3), „Umowa o prowadzenie bankowych rachunków dla osób fizycznych" (§ 4 ust. 2 pkt 3) znajduje się postanowienie o treści: *Posiadacz Rachunku oświadcza, że został poinformowany o przysługującym mu w okresie obowiązywania Umowy prawie żądania w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy oraz informacji określonych w art. 27 ustawy o usługach płatniczych, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji i że wyraża zgodę na dostarczanie mu tych informacji pocztą elektroniczną.*

Dodatkowo we wzorcu umowy o nazwie „Umowa o korzystanie z karty kredytowej (Potwierdzenie zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej)" znajduje się w § 10 ust. 4 postanowienie o treści: *Kredytobiorca wyraża zgodę na przekazywanie informacji określonych w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, za pośrednictwem strony internetowej Banku lub pocztą elektroniczną. Bank poinformował Kredytobiorcę, że w okresie obowiązywania Umowy Kredytobiorca ma prawo żądać w/w informacji w każdym czasie w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.* Jednak, jak ustalono w toku postępowania, mBank nie dostarcza konsumentom wymaganych informacji poprzez pocztę elektroniczną

Tym samym, na podstawie materiału dowodowego zebranego w postępowaniu, ustalono, że w Banku funkcjonują ogólne limity autoryzacyjne dla transakcji bezgotówkowych, które odnoszą się również do transakcji zbliżeniowych. Limity te dzielą się na limity wartościowe (tzn. dotyczące określonej kwoty) dzienne i miesięczne oraz limity ilościowe (tzn. dotyczące liczby transakcji) dzienne i miesięczne. Bank ustala limity domyślne i maksymalne dla każdego typu karty, a konsument może samodzielne definiować je w granicach limitów ustalonych przez Bank. Bank informuje o wysokości poszczególnych limitów: w bankowości mobilnej i internetowej (po zalogowaniu się do serwisu transakcyjnego Banku), w cardmailerze wysyłanym razem z nowowydaną kartą oraz na stronie internetowej Banku .

Prezes Urzędu ustalił, że w umowach o prowadzenie rachunków bankowych (oraz w załącznikach do umów) zawieranych przez Bank z konsumentami nie znajdują się postanowienia o wysokości limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego. Bank jedynie ogólnie wskazuje w regulaminach kart debetowych i kredytowych, że *Wysokość limitów autoryzacyjnych ustalonych przez Posiadacza Rachunku i Pełnomocnika rodzajowego do dysponowania rachunku nie może przekroczyć minimalnych i maksymalnych wartości limitów autoryzacyjnych określonych przez Bank,* nie precyzując przy tym wysokości tych limitów. Jednocześnie, w regulaminach znajdowały się również postanowienia o treści: *Bank udostępnia informacje o aktualnie obowiązujących minimalnych i maksymalnych wartościach limitów*

autoryzacyjnych: 1) za pośrednictwem strony internetowej Banku (za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego Banku); 2) za pośrednictwem BOK; 3) w placówkach Banku.

Ponadto, w toku postępowania ustalono, że Bank nie zamieszcza we wzorcach umów ramowych informacji na temat wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego.

Prezes Urzędu zważył, co następuje

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu prowadzona jest 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[1]. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Bank.

Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Banku ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi m.in., że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodnego z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. działanie to jest bezprawne,
3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

1. Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. 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., dalej także „usdg"), tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której

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

odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 usdg). Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 usdg).

mBank S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 25237, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2. Bezprawność działań

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Rozważenia, przy ocenie bezprawności, wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Pojęcie „porządek prawny" obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów[2]. Bezprawność jest kategorią obiektywną. O bezprawności działania decyduje, w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego[3], całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy, bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Bezprawność praktyki opisanej w pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 27 pkt. 2c i 2f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 uup w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych stanowi implementację Dyrektywy 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych (ang. *Payment Services Directive*; dalej także „ Dyrektywa PSD") z dnia 13 listopada 2007 r.[4] Dyrektywa PSD określa m.in. obowiązki spoczywające na dostawcach usług płatniczych w zakresie informowania użytkowników takich usług. Wskazuje także, że użytkownicy usług powinni uzyskiwać wysoki poziom zrozumiałych informacji o usługach płatniczych, aby mieć możliwość świadomego wyboru[5].

W związku z regulacjami zawartymi w Dyrektywie PSD, ustawa o usługach płatniczych wprowadziła wiele instrumentów zapewniających konsumentom korzystającym z usług płatniczych, wysoki poziom ochrony ich interesów. Zgodnie z treścią art. 27 pkt 2c i 2f uup, dostawca przekazuje użytkownikowi następujące informacje: „(...) 2) dotyczące korzystania z usługi płatniczej: (...) c) określenie sposobu i procedury udzielania zgody na wykonanie transakcji płatniczej oraz wycofywania takiej zgody, a także odwołania zlecenia

[2] Tak SOKiK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07, niepubl.
[3] Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001, publ.
[4] Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie usług płatniczych z dnia 13 listopada 2007 r., Dz.U.UE.L.2007.319.1.
[5] Preambuła, punkt 21.

płatniczego na podstawie art. 40[6] i art. 51[7], (...) f) wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego, o którym mowa w art. 41 ust. 1".

Przepis art. 41 ust. 1 uup wskazuje, że jeżeli do udzielania zgody używany jest określony instrument płatniczy, płatnik i jego dostawca mogą uzgodnić limity wydatków dla transakcji płatniczych wykonanych za pomocą tego instrumentu płatniczego.

W tym miejscu należy wyjaśnić, że zgodnie z art. 4 ust. 2 pkt 1 uup za dostawcę usług płatniczych należy rozumieć bank krajowy w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j.: Dz.U. 2015 r., poz. 128). Niewątpliwie, mBank jest dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ww. ustawy.

Powyższe przepisy stanowią podstawę dla użytkowników usług płatniczych do uzyskiwania takich informacji - są ich prawem, natomiast jednocześnie rodzą obowiązki po stronie dostawcy tych usług. W przedmiotowej sprawie, należy stwierdzić, że mBank działał niezgodnie z przepisami prawa, które nakładały na niego obowiązek przekazywania konsumentom informacji wskazanych w art. 27 uup w odpowiedni sposób, w określonym czasie.

Ad I. 1. Naruszenie art. 27 pkt 2f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych

Stosownie do art. 27 pkt. 2f uup, dostawca przekazuje użytkownikowi m.in. następującą informację dotyczącą korzystania z usługi płatniczej: wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego, o którym mowa w art. 41 ust. 1.

Zgodnie z art. 2 pkt 10 uup, instrumentem płatniczym jest zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez użytkownika i dostawcę zbiór procedur, wykorzystywane przez

---

[6]Art. 40. 1. Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą. Zgoda może dotyczyć także kolejnych transakcji płatniczych.
2. Zgoda powinna być udzielona przez płatnika przed wykonaniem transakcji płatniczej albo kolejnych transakcji płatniczych, chyba że płatnik i jego dostawca uzgodnili, że zgoda może zostać udzielona także po ich wykonaniu.
3. Płatnik może w każdej chwili wycofać zgodę, nie później jednak niż do momentu, w którym zlecenie płatnicze zgodnie z art. 51 stało się nieodwołalne.
4. Jeżeli zgoda dotyczy kolejnych transakcji płatniczych, płatnik, wycofując zgodę, może zastrzec, iż wycofanie dotyczy wszystkich niewykonanych transakcji płatniczych.

[7]Art. 51. 1. Użytkownik nie może odwołać zlecenia płatniczego od chwili jego otrzymania przez dostawcę płatnika.
2. Jeżeli transakcja płatnicza jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, płatnik nie może odwołać zlecenia płatniczego po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy lub po udzieleniu przez płatnika zgody odbiorcy na wykonanie transakcji płatniczej.
3. W przypadku polecenia zapłaty płatnik może odwołać zlecenie płatnicze, z zachowaniem prawa do zwrotu kwoty transakcji płatniczej, nie później niż do końca dnia roboczego poprzedzającego uzgodniony dzień obciążenia rachunku płatniczego.
4. W przypadku, o którym mowa w art. 49 ust. 3, użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze nie później niż do końca dnia roboczego poprzedzającego uzgodniony dzień.
5. Po upływie terminów określonych w ust. 1-4 zlecenie płatnicze można odwołać wyłącznie, jeżeli uzgodnią to między sobą użytkownik i jego dostawca. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 3, wymagana jest również zgoda odbiorcy.
6. Jeżeli zostało to uzgodnione w umowie, dostawca może pobierać opłatę za odwołanie zlecenia.

użytkownika do złożenia zlecenia płatniczego. Karta płatnicza jest bezgotówkowym instrumentem płatniczym[8].

Należy zauważyć, że uup reguluje w rozdziale 3 (Umowa ramowa o usługę płatniczą) w art. 26 ust. 1, że dostawca jest obowiązany dostarczać użytkownikowi informacje określone m.in. w art. 27 w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, z tym że pocztą elektroniczną dostarcza się je tylko na wniosek użytkownika. Informacje powinny być sformułowane w przejrzystej i czytelnej formie. Informacje określone w art. 27 uup dostawca jest obowiązany dostarczyć użytkownikowi w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej. Dostawca może za zgodą użytkownika wykonać ten obowiązek przez zamieszczenie informacji na stronie internetowej, o ile strona taka umożliwia dostęp do niej przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwala na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (art. 26 ust. 2 uup).

Umowa ramowa, o której mowa w wyżej przytoczonym przepisie, jest to umowa o usługę płatniczą regulująca wykonywanie indywidualnych transakcji płatniczych, która może zawierać postanowienia w zakresie prowadzenia rachunku płatniczego (art. 2 pkt 31 uup). W praktyce umowy ramowe i objęte nimi transakcje płatnicze są znacznie bardziej powszechne i istotne pod względem gospodarczym niż pojedyncze transakcje płatnicze[9]. W przedmiotowej sprawie bez wątpienia można stwierdzić, że umowy zawierane przez konsumentów z Bankiem (tj. umowy o kartę płatniczą) były umowami ramowymi.

Jak wskazano powyżej, w odniesieniu do takich umów, ustawodawca sformułował obowiązek dostarczenia użytkownikowi przez dostawcę (mBank) w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej informacji określonych m.in. w art. 27 uup (art. 26 ust. 2 uup). Bank wskazał, że przekazuje klientom informacje o limitach w liście wydawanym wraz z kartą (tzw. „cardmailerze"), a także w bankowości mobilnej i internetowej (po zalogowaniu się do Serwisu Transakcyjnego Banku) co oznacza, że obowiązek przekazywania informacji z art. 27 pkt. 2f uup nie zostaje dopełniony w odpowiednim czasie, czyli przed zawarciem umowy.

Ustawodawca nałożył na przedsiębiorcę obowiązek dostarczenia konsumentowi (użytkownikowi) informacji wskazanych m.in. w art. 27 uup nie w trakcie wykonywania umowy ramowej, ale jeszcze przed jej zawarciem. Istotne jest, aby konsument już na etapie przedkontraktowym mógł zapoznać się z najważniejszymi postanowieniami, które będą regulowały prawa i obowiązki stron wynikające z treści umowy. Wśród informacji, które powinny zostać dostarczone konsumentowi przed zawarciem umowy, ustawodawca wymienił m.in. wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego (w art. 27 pkt. 2f uup).

Odnosząc się do argumentacji Banku, że informacje o limitach są przekazywane Klientowi w potwierdzeniu wydania karty (tzw. „cardmailerze"), który zawiera m.in. maksymalną dzienną liczbową i kwotową wysokość płatności kartą oraz wypłat z bankomatu, należy wskazać, że informacje te powinny być dostarczane konsumentom w odpowiednim czasie tj. przed zawarciem umowy ramowej, a nie już po jej zawarciu - wraz z potwierdzeniem wydania karty płatniczej. Co więcej, wskazane powyżej informacje nie stanowią kompleksowego komunikatu na temat limitów obowiązujących w Banku - odnoszą się jedynie do wybranych danych.

[8] Ł. Obzejta, Instrument płatniczy - definicja i cechy wyróżniające, ABC nr 164224, dostępne: Lex.
[9] Preambuła PSD, pkt 24.

W przedmiotowej sprawie, konsumenci zawierający umowę ramową z Bankiem, nie otrzymują istotnych informacji na temat tego, że korzystanie przez nich z instrumentu płatniczego, jakim jest karta płatnicza, zostało ograniczone przez Bank. Konsumenci nie są świadomi, że nie posiadają pełnej swobody w dysponowaniu własnymi środkami pieniężnymi zgormadzonymi na rachunku bankowym w mBanku. Nie mają oni wiedzy o tym, że Bank wprowadził limity transakcji dziennych i miesięcznych, które w określony sposób blokują ich niezależność w korzystaniu ze środków finansowych.

Zgodnie z art. 26 ust. 4 uup, dostawca może spełnić obowiązek w zakresie dostarczenia informacji określonych w art. 27 uup, dostarczając projekt umowy ramowej zawierający te informacje. Jednocześnie, jak wskazano w części ustalającej, Bank nie zamieszcza we wzorcach umów ramowych informacji na temat wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego.

Kolejnym wymogiem, jaki ustawodawca postawił przed dostawcą usług płatniczych, jest obowiązek dostarczania informacji, o których mowa w tym przepisie (tj. zawartych m.in. w art. 27 uup).

Przez dostarczenie informacji należy rozumieć przekazanie informacji w odpowiednim czasie, zgodnie z wymogami ustawy o usługach płatniczych i bez konieczności podejmowania dalszych działań ze strony użytkownika[10]. Dostarczanie informacji w tym wypadku odnosi się do aktywności po stronie Banku. Nie można przyjąć, że samo umieszczenie informacji na stronie internetowej lub w Serwisie Transakcyjnym Banku stanowi wykonanie obowiązku informacyjnego. Zamieszczenie informacji na stronie www jest bowiem niczym innym jak ich udostępnieniem, a ustawodawca konsekwentnie wymaga, aby w przypadku umów ramowych informacje użytkownikom dostarczać[11]. Samo umieszczenie informacji o limitach m.in. dla tzw. transakcji zbliżeniowych, na stronie internetowej Banku, w jego Serwisie Transakcyjnym lub bankowości mobilnej nie jest dostarczaniem informacji, a jedynie ich udostępnianiem.

Jak ustalono w toku postępowania, konsumenci, zawierając umowę o prowadzenie rachunków bankowych z mBank na podstawie wzorców umów o nazwie „Umowa Ramowa Private Banking w sprawie warunków świadczenia usług Private Banking przez mBank S.A." oraz „Umowa o prowadzenie bankowych rachunków dla osób fizycznych", oświadczali, że zostali poinformowani o przysługujących im w okresie obowiązywania umowy prawie żądania w każdym czasie udostępnienia im informacji określonych w art. 27 uup w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji i że wyrażają zgodę na dostarczenie im tych informacji pocztą elektroniczną. Natomiast konsumenci zawierający umowę z mBank na podstawie wzorca o nazwie *Umowa o korzystanie z karty kredytowej* (Potwierdzenie zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej) oświadczali, że wyrażają zgodę na przekazywanie informacji określonych w art. 27 uup za pośrednictwem strony internetowej Banku lub pocztą elektroniczną.

mBank nie dostarczał konsumentom wymaganych informacji poprzez pocztę elektroniczną, zatem nie dopełnił obowiązku, o którym mowa w art. 26 uup.

Jednocześnie, grupa konsumentów, która zawierała z Bankiem umowę na podstawie wzorca umowy o nazwie „Umowa o korzystanie z karty kredytowej" (Potwierdzenie zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej) wyraziła zgodę na przekazywanie

[10] Dzięgielewska P., Szulikowski M., Obowiązki informacyjne dostawców usług płatniczych, ABC nr 157030, dostępne: Lex.

[11] Chrzan M., Obowiązki informacyjne dostawcy usług płatniczych, Monitor Prawa Bankowego, sierpień 2012 r, s. 65.

informacji określonych w art. 27 uup, nie tylko poprzez pocztę elektroniczną, lecz również poprzez stronę internetową Banku. Jednak należy stwierdzić, że strona internetowa Banku nie spełnia wymogów określonych w art. 26 ust. 2. Przepis ten stanowi, że strona internetowa, na której zamieszczone są informacje określone w art. 27 uup, musi umożliwiać dostęp do niej przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwalać na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

Ustawodawca chciał zapewnić, że w treść dokumentów przekazywanych konsumentowi nie będą mogły ingerować osoby trzecie, w szczególności sam dostawca usług płatniczych (Bank). Przyjęte przez Bank rozwiązanie, w ramach którego to na stronie internetowej Banku i w Serwisie Transakcyjnym Banku przekazywane są konsumentowi określone informacje, nie może zagwarantować niezmienności treści tych dokumentów. Należy zauważyć, że Bank ma stały dostęp do ww. serwerów i może w dowolnym czasie zmieniać ich treść.

Ponadto, w ocenie Prezesa Urzędu, Serwis Transakcyjny Banku oraz strona internetowa Banku nie stanowią „trwałego nośnika informacji". Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 30 uup przez „trwały nośnik informacji" rozumie się nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Powyższa definicja powinna być interpretowana na gruncie pojęcia „trwałego nośnika", które występuje w innych aktach prawnych regulujących sferę praw i obowiązków w umowach z udziałem konsumentów[12]. Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE). W swoich rozważaniach Trybunał stwierdził, że aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, o której mowa powyżej, to należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zwartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci[13].

Zdaniem Prezesa Urzędu, Serwis Transakcyjny Banku oraz strona internetowa Banku nie są „trwałym nośnikiem", gdyż Bank może modyfikować (usuwać, zmieniać, dodawać) znajdujące się w nich treści. Jednocześnie, nie ma gwarancji, że umieszczone tam informacje pozostaną w niezmienionej postaci i w pierwotnym kształcie będą dostępne dla konsumentów.

W tym miejscu należy wskazać, że we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawarciu umów z konsumentami znajdowało się postanowienie, zgodnie z którym Bank udostępniał informacje o aktualnie obowiązujących minimalnych i maksymalnych wartościach limitów autoryzacyjnych za pośrednictwem strony internetowej Banku (za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego Banku), za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta, w placówkach Banku.

---

[12] Por. art. 5 ust. 17 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.) „materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z umową o kredyt, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci" czy też art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827) „materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci".

[13] Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. C-49/11, pkt 43.

Należy jednak podkreślić, że informowanie poprzez Serwis Transakcyjny, bankowość mobilną, Biuro Obsługi Klienta, a także w placówkach Banku również nie jest dostarczaniem informacji, a jedynie stanowi wymienienie katalogu miejsc, w których konsument może sam się z nimi zapoznać. Niemałe znaczenie ma również posługiwanie się przez Bank w ww. postanowieniu sformułowaniem „udostępnianie informacji", które należy literalnie odczytywać jako ułatwianie i umożliwianie korzystania z czegoś i nie przewiduje aktywności po stronie Banku.

Zgodnie z Rekomendacją Rady ds. Systemu Płatniczego przy Zarządzie Narodowego Banku Polskiego w zakresie bezpieczeństwa kart zbliżeniowych z dnia 30 września 2013 r.[14], klient powinien zostać poinformowany o limitach obowiązujących dla transakcji zbliżeniowych. Informacje te powinny zostać przekazywane w sposób zapewniający pewność otrzymania ich przez klienta.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w tym przypadku naruszone zostały przede wszystkim interesy niemajątkowe konsumentów poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat limitów funkcjonujących w Banku dla transakcji bezgotówkowych (w tym: dla transakcji zbliżeniowych). Przepisy dotyczące zasad dostarczania informacji mają na celu zapewnienie konsumentom podejmowania świadomych decyzji w zakresie korzystania z usług płatniczych. Nałożenie obowiązków informacyjnych na dostawców usług płatniczych przyczynia się przede wszystkim do zwiększenia ochrony użytkowników rynku (konsumentów). Wprowadzone przez ustawę o usługach płatniczych rozwiązania w zakresie obowiązków informacyjnych dostawców usług płatniczych mają więc charakter wyraźnie uprzywilejowujący konsumentów.

W przedmiotowej sytuacji, Bank poprzez swoje bezprawne działanie, uniemożliwia konsumentom dostęp do informacji zagwarantowanych im przepisami prawa. W związku z tym, nie mają oni warunków do podejmowania w pełni racjonalnych i przemyślanych decyzji w zakresie korzystania z usług płatniczych.

Tym samym należy stwierdzić, że Bank nie dostarcza konsumentom informacji o limitach odnoszących się do transakcji płatniczych (w tym tzw. transakcji zbliżeniowych) w odpowiednim czasie, co jest sprzeczne z art. 27 pkt 2f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 uup, który stanowi, że dostawca przekazuje użytkownikowi m.in. następujące informacje dotyczące korzystania z usługi płatniczej: wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego, o którym mowa w art. 41 ust. 1.

Bank nie zaniechał praktyki opisanej w pkt I.1 niniejszej Decyzji, gdyż, mimo że przekazuje w liście wydawanym wraz z kartą (tzw. „cardmailerze") informacje o limitach funkcjonujących w Banku dla transakcji zbliżeniowych, nie można mówić o tym, że dopełnia obowiązku informacyjnego w odpowiednim czasie, czyli przed zawarciem umowy ramowej. Bank twierdzi ponadto, że limity są widoczne dla poszczególnych kart w systemie bankowości elektronicznej i mogą być zmieniane przez klientów, jednak tak jak wskazano powyżej, informacje te nie są przekazywane przed zawarciem umowy ramowej.

Ad I. 2. Naruszenie art. 27 pkt 2c w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych

[14] Dostępne pod adresem: https://www.nbp.pl/systemplatniczy/rada/20130930_rsp_rekomendacje.pdf.

Zgodnie z art. 27 pkt 2c uup dostawca przekazuje użytkownikowi następujące informacje dotyczące korzystania z usługi płatniczej m.in.: określenie sposobu i procedury udzielania zgody na wykonanie transakcji płatniczej oraz wycofywania takiej zgody, a także odwołania zlecenia płatniczego na podstawie art. 40 i art. 51 uup.

Powyższe informacje powinny być dostarczane konsumentowi (użytkownikowi) w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, z tym że pocztą elektroniczną dostarcza się je tylko na wniosek użytkownika. Informacje powinny być sformułowane w przejrzystej i czytelnej formie (art. 26 uup).

Istotne przy tym jest, aby ww. informacje dostawca dostarczył użytkownikowi w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej (art. 26 ust. 2 uup). Dostawca może spełnić obowiązek w zakresie dostarczenia informacji określonych w art. 27 uup dostarczając projekt umowy ramowej zawierający te informacje (art. 26 ust. 4 uup).

Prezes Urzędu ustalił, że Bank nie dostarczał konsumentom we wzorcach umów ramowych ani w żaden inny sposób, informacji o limitach, po których przekroczeniu autoryzacja tzw. transakcji zbliżeniowej wymaga wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu.

Bank zamieszczał we wzorcach umów (Regulaminach kart debetowych i kredytowych) postanowienie o następującej treści: *Użytkownik Karty dokonuje autoryzacji poprzez: zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenie numeru PIN lub złożenie podpisu na dowodzie dokonania transakcji kartowej - w przypadku transakcji zbliżeniowej przekraczającej wysokość limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej,* nie wskazując przy tym precyzyjnie i konkretnie wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej, po którym następowała zmiana procedury i sposobu udzielenia zgody na wykonanie transakcji płatniczej.

Pojęcie „transakcji płatniczej" zostało zdefiniowane w art. 2 pkt 29 uup. Zgodnie z ww. przepisem, należy przez to rozumieć zainicjowaną przez płatnika lub odbiorcę wpłatę, transfer lub wypłatę środków pieniężnych. Płatność kartą przy użyciu funkcji zbliżeniowej jest niewątpliwie transakcją płatniczą w rozumieniu uup.

Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą (art. 40 ust. 1 uup). Istnieją różne sposoby wyrażenia zgody na dokonanie transakcji płatniczej. Wśród nich można wymienić m.in.: przyłożenie karty z funkcją zbliżeniową do terminala, podczas dokonywania transakcji, potwierdzenie transakcji kodem PIN, złożenie podpisu na formularzu autoryzacyjnym, a także przyłożenie karty do terminala wraz z wpisaniem kodu PIN.

Samo zbliżenie karty do czytnika jest innym sposobem wyrażenia zgody na transakcję płatniczą niż zbliżenie karty z jednoczesnym wpisaniem kodu PIN. W omawianym stanie faktycznym, akceptacja transakcji płatniczej przekraczającej pewną kwotę wymagała od konsumenta, poza zbliżeniem karty płatniczej do czytnika, podania numeru PIN. Bank, wbrew obowiązkowi wyrażonemu w art. 27 pkt 2c uup, nie dostarczał konsumentom informacji na temat limitów, po których przekroczeniu sposób i procedura autoryzacji tzw. transakcji zbliżeniowej ulegała zmianie.

Wobec powyższego, należy podkreślić, że w omawianym stanie faktycznym, konsument nie był świadomy, jaka konkretnie kwota stanowi limit dla transakcji zbliżeniowych w zakresie zmiany sposobu i procedury udzielania zgody. Nie miał on wiedzy na temat tego, jaka jest wysokość, po przekroczeniu której będzie musiał zmienić sposób autoryzacji transakcji kartowej. Mimo że we wzorcach umów znajdowały się postanowienia odnoszące się do

zmiany sposobu i procedury udzielenia zgody na dokonanie transakcji zbliżeniowej i konsument mógł liczyć się z tym, że taka sytuacja nastąpi, to jednak nie miał wiedzy co do tego, w którym konkretnie momencie się to stanie.

Jednocześnie we wzorcach umów znajdowało się także postanowienie o treści: *Bank udostępnia informacje o wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej o której mowa w ust. 1 pkt 6 powyżej: 1) za pośrednictwem strony internetowej Banku; 2) za pośrednictwem BOK (Centrum Telefonicznego); 3) w placówce Banku (w Oddziale BRE Banku S.A.)*. Przepis art. 26 w związku z art. 27 uup stanowi, że to umowa ramowa między dostawcą a użytkownikiem usługi płatniczej powinna określać sposób i procedurę udzielania zgody na wykonanie transakcji płatniczej[15]. Informacje te powinny być dostarczone konsumentowi w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej.

W omawianym stanie faktycznym, informacje takie nie były dostarczane konsumentom w ogóle.

Należy zaznaczyć, że również w odniesieniu do informacji o sposobie i procedurze udzielania zgody na wykonanie transakcji płatniczej oraz wycofywania takiej zgody, aktualna pozostaje argumentacja dotycząca wykładni pojęcia „dostarczania informacji" oraz „trwałego nośnika", przytoczona w punkcie poprzednim niniejszej Decyzji.

Bank wprowadzał od 20 maja 2014 r. do regulaminów debetowych kart płatniczych i od 23 maja 2014 r. do regulaminów kart kredytowych dla klientów Private Banking mBanku S.A nowe postanowienia, odnoszące się bezpośrednio do wysokości limitu kwotowego dla transakcji zbliżeniowej, po którym następuje zmiana sposobu i procedury autoryzacji transakcji płatniczej.

Zgodnie z Rekomendacją Rady ds. Systemu Płatniczego przy Zarządzie Narodowego Banku Polskiego w zakresie bezpieczeństwa kart zbliżeniowych z dnia 30 września 2013 r.[16], klient powinien zostać poinformowany przez wydawcę kart płatniczych o ogólnych limitach transakcji dokonywanych bez konieczności podawania numeru PIN oraz potencjalnych miejscach dokonywania takich transakcji.

Wprowadzenie szerokiego dostępu do informacji dla użytkowników usług płatniczych, w tym także o sposobie i procedurze udzielania zgody na wykonanie transakcji płatniczej oraz wycofywania takiej zgody, miało na celu zwiększenie zaufania konsumentów do nowoczesnych instrumentów płatniczych, ujednolicenie zasad dotyczących wykonania usług płatniczych oraz zwiększenia bezpieczeństwa środków finansowych[17]. Niezwykle istotna jest kwestia zapewnienia pełnego i świadomego wyboru użytkownikowi w podejmowaniu decyzji co do płatności zbliżeniowych. Bank, działając niezgodnie z przepisami prawa, pozbawił konsumentów możliwości uzyskania wszechstronnej i rzetelnej informacji. Należy podkreślić, że niewiedza konsumentów na temat konkretnej wysokości limitu, po przekroczeniu którego następowała zmiana sposobu autoryzacji transakcji, skutkowała nieświadomością w zakresie korzystania z usług płatniczych.

Tym samym należy stwierdzić, że Bank nie informował o limitach, po których przekroczeniu autoryzacja tzw. transakcji zbliżeniowej wymaga wprowadzenia numeru PIN lub złożenia podpisu, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, w odpowiednim

[15] Analiza poziomu bezpieczeństwa kart zbliżeniowych z punktu widzenia ich posiadaczy, UKNF, Warszawa 24 czerwca 2013 r.
[16] https://www.nbp.pl/systemplatniczy/rada/20130930_rsp_rekomendacje.pdf.
[17] Uzasadnienie do projektu uup, dostępne online.

czasie przed zawarciem umowy ramowej, co było niezgodne z art. 27 pkt 2c w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 uup.

3. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów", wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy[18] stwierdził, że *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.*

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz zostało skierowane 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), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy[19]. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (chociażby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej, liczby konsumentów. Zbiorowy interes realizuje się natomiast poprzez fakt, iż potencjalnie wszyscy posiadacze wydanych przez Bank kart płatniczych umożliwiających dokonywanie transakcji zbliżeniowych narażeni zostali na skutki tej praktyki. Działanie to odnosiło się do zbiorowości tych konsumentów, dla których skutek w ww. postaci był wspólny. Oczywistym jest zatem, że bezprawne zachowanie

[18] Wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01.
[19] M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

Banku nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy czy indywidualny ani też grupy takich osób, lecz narusza ono uprawnienia szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

W zakresie praktyki stwierdzonej zarówno w pkt I, jak i w pkt II sentencji decyzji, naruszenie zbiorowych interesów konsumentów sprowadzało się do pozbawienia konsumentów prawa do uzyskania pełnej, rzetelnej i wszechstronnej informacji o zasadach funkcjonowania karty płatniczej, przez co zostali oni narażeni na trudności w prawidłowym i świadomym korzystaniu z instrumentu płatniczego, jakim jest karta płatnicza wyposażona w funkcjonalność zbliżeniową. Należy w tym miejscu podkreślić, że w ciągu ostatnich lat rynek kart płatniczych wyposażonych w funkcjonalność zbliżeniową dynamicznie się rozwinął[20]. W 2011 r. płatności zbliżeniowe nie były jeszcze tak powszechne na rynku usług finansowych, a co za tym idzie - konsumenci nie posiadali niezbędnej wiedzy w tym zakresie. 2011 r. był również momentem, w którym zaczynała dopiero funkcjonować ustawa o usługach płatniczych, która miała zagwarantować szeroki dostęp do informacji dla użytkowników usług płatniczych oraz spowodować zwiększenie bezpieczeństwa środków finansowych[21]. W związku z tym, należy stwierdzić, że tym istotniejsze było przekazanie konsumentom pełnej, rzetelnej wiedzy na temat nowego produktu, z którego korzystali.

Konsumenci, w związku z bezprawnym działaniem Banku, nie mogli podejmować racjonalnych i przemyślanych decyzji w zakresie korzystania z usług płatniczych oraz porównywać ofert usług płatniczych znajdujących się na rynku, gdyż nie dysponowali pełnymi informacjami w tym zakresie.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności, stwierdzone zostało, że działania Banku godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Ad II. Obowiązek publikacji Decyzji

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 27 ust. 4 uokik, przepis art. 26 ust. 2 stosuje się odpowiednio w przypadku decyzji, o których mowa w art. 27 ust. 2 uokik.

Prezes Urzędu nałożył na Bank obowiązek publikacji niniejszej decyzji w całości w wersji jawnej, na koszt mBank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.mbank.pl), w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony bezpośrednio na stronie głównej (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.mbank.pl) i powinien zostać opisany w następujący sposób: „Decyzja Prezesa UOKiK Nr DDK-18/2016" oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca od daty opublikowania na stronie internetowej.

[20] Analiza poziomu bezpieczeństwa kart zbliżeniowych z punktu widzenia ich posiadaczy, Urząd Komisji Nadzoru Finansowego Warszawa, 24 czerwca 2013 r., dostępne pod adresem: https://www.knf.gov.pl/Images/14_06_2013_karty%20zblizeniowe_tcm75-34934.pdf.
[21] Uzasadnienie do projektu ustawy o usługach płatniczych.

W ocenie Prezesa Urzędu, nałożony na Bank obowiązek publikacyjny zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (zarówno konsumentów, którzy zawarli z Bankiem umowę o karty płatnicze wyposażone w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych, jak i innych, profesjonalnych uczestników rynku) informacji o działaniach mBanku uznanych za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną, informacyjną oraz prewencyjną. Z jednej strony, ma stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - przekazywać konsumentom informacje zawarte w Ustawie o usługach płatniczych, natomiast z drugiej 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 Bank dodatkowych istotnych kosztów i pozostanie irrelewantny dla jego sytuacji ekonomicznej.

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

Ad III. Umorzenie

Postanowieniem z dnia 8 sierpnia 2014 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik polegającej na dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany - będących przedmiotem tych umów - kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych na karty płatnicze posiadające tę funkcję bez dokonania zmiany treści tych umów, co mogło naruszać art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz godzić w zbiorowy interes konsumentów.

W toku postępowania w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu przeanalizował treść przesłanych przez Bank, zanonimizowanych umów dotyczących korzystania z kart płatniczych.

W wyniku przeprowadzonej analizy, Prezes Urzędu, stwierdził, że w ww. umowach nie zawarto postanowień, które w szerszy sposób niż we wzorcach umów przekazanych przez Bank w postępowaniu wyjaśniającym, odnosiłyby się do obowiązku dokonania zmian treści umów w związku z wymianą kart.

W umowach dostarczonych przez Bank znajdują się postanowienia ogólnie odnoszące się do postępowania w zakresie korzystania z kart płatniczych oferowanych przez Bank, m.in.:

- w „Umowie o prowadzenie rachunku bankowego" § 2 pkt 1:

Bank zobowiązuje się wobec Posiadacza Rachunku do: 2) wydawania i obsługiwania wydanych Kart oraz realizacji dyspozycji, w tym zleceń płatniczych na zasadach określonych w „Regulaminie wydawania i używania debetowych kart płatniczych w MultiBanku",

- w § 2 pkt 2 ww. Umowy:

W zakresie nieuregulowanym niniejszą Umową stosuje się stanowiące jej integralną część:

1) „Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w MultiBanku", „Regulamin wydawania i używania debetowych kart płatniczych

w MultiBanku", „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w MultiBanku", „Taryfę prowizji i opłat bankowych MultiBanku dla osób fizycznych", „Tabelę stóp procentowych MultiBanku dla osób fizycznych" oraz „Tabelę usług płatniczych";

2) „Tabelę kursową Banku";

3) „Wniosek o wydanie karty debetowej MultiBank" oraz „Potwierdzenie wydania karty".

W przekazanych umowach, brak jest postanowień, które stanowiłyby o obowiązku Banku w zakresie wskazanym w pkt I postanowienia Prezesa Urzędu z dnia 8 sierpnia 2014 r. W związku z powyższym, należy stwierdzić, że nie ma podstaw do stwierdzenia, że Bank musiał dokonywać zmiany treści umów wraz ze zmianą konsumentom kart płatniczych.

Zgodnie z art. 105 § 1 kpa, gdy postępowanie z jakiejkolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy[22].

Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01), bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Bank nie stosował praktyki, wskazanej w pkt I postanowienia z dnia 8 sierpnia 2014 r., naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik polegającej na dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany - będących przedmiotem tych umów - kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych na karty płatnicze posiadające tę funkcję bez dokonania zmiany treści tych umów, co mogło naruszać art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz godzić w zbiorowy interes konsumentów.

W tym stanie należały uznać, że zachodzą przesłanki uzasadniające stwierdzenie bezprzedmiotowości postępowania administracyjnego, a w związku z tym istnieje konieczność wydania decyzji o umorzeniu postępowania we wskazanym powyżej zakresie (art. 105 § 1 kpa w związku z art. 83 uokik).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji Decyzji.

Ad IV. Koszty postępowania

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Natomiast w myśl art. 77

[22] por. J. Borkowski w, Kodeks postępowania administracyjnego Komentarz, B. Adamiak, J. Borkowski, s. 459 - 461.

ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Analogicznie - stosownie do treści przepisu 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. Do kosztów postępowania - zgodnie z art. 263 § 1 kpa - zalicza się (...) również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów uokik. Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną i w związku z tym postanowiono obciążyć Bank kosztami postępowania w wysokości 17,90 zł (słownie złotych: siedemnaście 90/100). Koszty niniejszego postępowania Bank obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej Decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479 (28) § 2 kpc od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 479(32) § 1 i 2 kpc oraz art. 264 § 2 kpa w związku z art. 83 uokik, przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Z up. PREZESA
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów
Łukasz Wroński

Otrzymują:

1. Pan Jacek Sobieraj
   Wicedyrektor Departamentu Prawnego
   pełnomocnik
   mBank Spółka Akcyjna
   ul. Senatorska 18
   00-950 Warszawa
2. a/a