



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

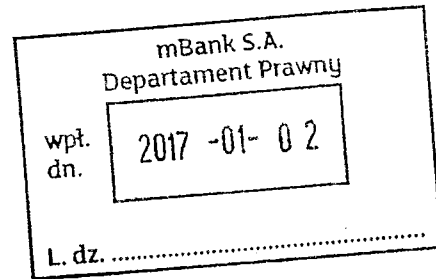
**DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120

90-006 Łódź

Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12

e-mail: lodz@uokik.gov.pl



RŁO-610-501(6)/16/MM

Łódź, dnia 28 grudnia 2016 r.

**Decyzja Nr RŁO 9/2016**

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **mBank S.A. z siedzibą w Warszawie**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**po uprawdopodobnieniu** stosowania przez **mBank S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

1. stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 3 z późn. zm.), poprzez zamieszczenie w reklamie debetowej karty płatniczej:

a) zawartej w ulotce pn. „Oferta Premium mKonto Aquarius oraz mKonto Aquarius Intensive” dostępnej w placówkach mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, w okresie od 19 września 2014 r. do 28 lipca 2015 r., dotyczącej produktu pn. mKonto Aquarius informacji o treści: „Wyjątkowa oferta **0 zł opłat i prowizji** za prestiżową kartę debetową do konta (**min. kwota transakcji kartą 200 zł/mies.**)”,

b) zawartej w katalogu dostępnym w placówkach mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, w okresie od lipca 2014 r. do sierpnia 2015 r., dotyczącej produktu pn. mKonto Aquarius informacji o treści: „Wyjątkowa oferta **0 zł opłat i prowizji** za prestiżową kartę debetową do konta (**minimalna kwota transakcji w miesiącu 200 zł**)”,

c) publikowanej na stronie internetowej mBank S.A. z siedzibą w Warszawie pod adresem [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl), w okresie od 3 czerwca 2015 r. do 29 listopada 2015 r., dotyczącej produktu pn. „Karta debetowa do izzyKonta” informacji o treści: „Karta debetowa do izzyKonta: jeśli masz ponad 18 lat, izzyKARTA jest darmowa, jeśli płacisz nią za zakupy **min. 100 zł miesięcznie**”,

d) publikowanej w serwisie transakcyjnym mBank S.A. z siedzibą w Warszawie od 16 grudnia 2014 r., uwidocznionej podczas wnioskowania o kartę debetową pn. Visa izzyKarta w serwisie transakcyjnym, informacji o treści: „Dodatkowo **0 PLN miesięcznie za kartę** dla Klientów powyżej 18 roku życia, jeśli płatności nią wyniosą min. 100 PLN/m-c”.

e) publikowanej na stronie internetowej mBank S.A. z siedzibą w Warszawie pod adresem [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl), w okresie od 3 czerwca 2015 r. do 29 listopada 2015 r., dotyczącej produktu pn. „Karta debetowa do eKonta” informacji o treści: „(...) **0 zł** za kartę debetową, **jeśli płatności kartą wyniosą min. 200 zł lub 300 zł miesięcznie** w zależności od posiadanego konta”;

f) publikowanej w serwisie transakcyjnym mBank S.A. z siedzibą w Warszawie w okresie od 13 kwietnia 2015 r. do 30 listopada 2015 r., uwidocznionej podczas wnioskowania o kartę debetową w serwisie transakcyjnym, po kliknięciu przez klienta na literał „Karty do rachunków”, informacji o treści: „**0 zł** za kartę, **jeśli płatności nią wyniosą min. 200 PLN lub 300 PLN miesięcznie** w zależności od posiadanego konta”,

niezawierających informacji, iż faktycznym warunkiem nieponoszenia miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą jest rozliczenie w przyjętym okresie transakcji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na określone kwoty, co może wprowadzać konsumentów w błąd, co do warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą;

2. stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych w rozumieniu art. 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 3 z późn. zm.), poprzez niezamieszczenie w:

a) „Regulaminie kart debetowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującym w okresie stosowania reklam wskazanych w pkt. I oraz

b) „Taryfie opłat i prowizji dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującej w okresie stosowania reklam wskazanych w pkt. I

informacji o terminie rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą, od którego mBank S.A. z siedzibą w Warszawie uzależnia zwolnienie z miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą, co może wprowadzać konsumentów w błąd, co do okoliczności warunkujących rozliczenie wykonywanych transakcji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą w danym okresie oraz zwolnienie z miesięcznej opłaty

**i po przyjęciu** przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **zobowiązania** złożonego przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie do podjęcia następujących działań, zmierzających do zakończenia wyżej opisanych naruszeń i usunięcia negatywnych skutków tych działań:

1) Zwrotu miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do prowadzonych przez mBank S.A. rachunków bankowych o nazwie: mKonto Aquarius, izzyKonto oraz eKonto, pobranych w okresie od dnia 1 lipca 2014 r. do dnia zmiany przez mBank S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom (i) którzy dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez mBank S.A. jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz (ii) którzy:

a) w 2014 r. oraz w I połowie 2015 r. zgłosili w mBank S.A reklamacje uznane za niezasadne i co do których mBank S.A. podjął decyzje o braku podstaw do zwrotu pobranych miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do ww. rachunków bankowych, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, albo

b) zgłoszą w terminie do dnia 30 czerwca 2017 r. reklamacje w zakresie określonym powyżej,

2) Publikacji sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) na stronie internetowej mBank S.A. w ten sposób, że:

a) odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie głównej mBank S.A. o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/> w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji,

b) treść sentencji decyzji wraz z ww. odnośnikiem oraz zaznaczeniem, że jest ona prawomocna, będzie utrzymana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy od daty publikacji sentencji decyzji,

3) Publikacji oświadczenia o treści wskazanej poniżej w ten sposób, że:

a) oświadczenie zostanie opublikowane równocześnie z publikacją treści sentencji decyzji, tj. zostanie zamieszczone na stronie głównej mBank S.A. o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/> w postaci linku o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy,

b) oświadczenie zostanie zamieszczone na stronie mBank S.A., w zakładce „Karty” (w dniu wydania decyzji dostępnej pod adresem: <https://www.mbank.pl/indywidualny/karty/promocje/>) w postaci linku o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia, w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy;

*Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*wyjaśniamy, że w niektórych reklamach debetowych kart płatniczych, w których mBank informował, że warunkiem zwalnającym z miesięcznej opłaty za kartę jest dokonanie płatności na określoną kwotę, wspomniana informacja nie była wystarczająco precyzyjna, w związku z czym użytkownicy kart mogli poczuć się wprowadzeni w błąd co do faktycznych warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą.*

*W związku z powyższym mBank oferuje zwrot miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do prowadzonych przez mBank rachunków bankowych o nazwie: mKonto Aquarius, izzyKonto oraz eKonto, pobranych w okresie od dnia 1 lipca 2014 r. do dnia 1 stycznia 2017 r. konsumentom, którzy dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez mBank S.A. jako spełnienie warunku zwalnającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy zgłoszą w terminie do dnia 30 czerwca 2017 r. reklamacje w zakresie określonym powyżej.*

*Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr ..... wydanej ..... 2016 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. , poz. 184 z późn. zm.) przez Prezesa Urzędu Ochrony*

*Konkurencji i Konsumentów zgodnie ze złożonym przez mBank S.A. zobowiązaniem. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.*

*Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).*

- 4) Zmiany z dniem 1 stycznia 2017 r. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, w sposób który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia,
- 5) Zamieszczenia z dniem zmiany przez mBank S.A. modelu naliczania opłat o którym mowa w pkt 3, w reklamach na stronie internetowej mBanku S.A. dotyczących debetowych kart płatniczych wydanych do rachunków bankowych o nazwie eKonto w zakładce pn. „Oferta indywidualna” oraz „Karty”, a także w procesie wnioskowania o kartę debetową do rachunku eKonto w serwisie transakcyjnym, dodatkowej informacji o treści: „*warunki naliczania opłat za kartę są określone w Taryfie prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.*”,
- 6) Zmiany, w terminie do 1 stycznia 2017 r., wzorca umownego pn. „Taryfa prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” przez dodanie bezpośrednio w tabeli bądź w treści przypisów w części dotyczącej opłat za kartę debetową, informacji w brzmieniu: „transakcja musi zostać dokonana w danym miesiącu kalendarzowym.”

**nakłada się na mBank S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminach wskazanych wyżej.**

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**nakłada się na mBank S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez:**

- 1) przekazanie, w terminie do 30 stycznia 2017 r.:
  - a) zmienionego wzorca umownego „Taryfa prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” wraz ze wskazaniem zmiany dotyczącej warunku zwolnienia z miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą oraz daty, od której wzorzec został wprowadzony do obrotu;
  - b) dokumentacji potwierdzającej wprowadzenie modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględnia datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;
  - c) dokumentacji potwierdzającej zamieszczenie w reklamach na stronie internetowej mBanku S.A. dotyczących debetowych kart płatniczych wydanych do

rachunków bankowych o nazwie eKonto w zakładce pn. „Oferta indywidualna” oraz „Karty”, a także w procesie wnioskowania o kartę debetową do rachunku eKonto w serwisie transakcyjnym dodatkowej informacji o treści: „warunki naliczania opłat za kartę są określone w Taryfie prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.”;

2) przekazanie, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

a) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu strony głównej zawierającej odnośnik do sentencji decyzji oraz link do oświadczenia, a także zrzut strony z oświadczeniem z dnia ich zamieszczenia na stronie, a ponadto potwierdzonego za zgodność wydruku zrzutu ekranu strony głównej prezentującego sposób opublikowania sentencji decyzji i oświadczenia;

3) przekazanie, w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

a) informacji o liczbie reklamacji, jakie wpłynęły w terminie do dnia 30 czerwca 2017 r. w związku ze złożonym zobowiązaniem i liczbie reklamacji, jakie zostały w tym terminie uwzględnione wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat;

b) informacji o liczbie konsumentów, którym w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji została zwrócona miesięczna opłata za kartę debetową w związku ze zmianą sposobu rozpatrzenia reklamacji zgłoszonych w 2014 r. oraz w I połowie 2015 r. wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat.

## UZASADNIENIE

W dniu 19 sierpnia 2015 r. postanowieniem nr 1/405-42/15 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu lub organ ochrony konsumentów) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy stosowane przez banki zasady rozliczania transakcji bezgotówkowych w zakresie pobierania opłat z tytułu użytkowania debetowej karty płatniczej naruszają przepisy ustawy uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes UOKiK postanowieniem Nr 1/610-501/16 z dnia 3 czerwca 2016 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: mBank, Bank, Przedsiębiorca) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w sentencji niniejszej decyzji.

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK pismem z dnia 3 czerwca 2016 r. zawiadomił mBank o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz poinformował Przedsiębiorcę o prawie do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów (karty 11-13). W piśmie z dnia 4 lipca 2016 r. Bank złożył zobowiązanie do zaprzestania praktyk opisanych w postanowieniu z dnia 3 czerwca 2016 r. i usunięcia ich skutków (karty 760-762). Zobowiązanie to zostało następnie uzupełnione i uszczegółowione w pismach przedsiębiorcy z dnia 30 września 2016 r. (karty 786-790), z

dnia 25 listopada 2016 r. (karty 793-797) oraz z dnia 21-22 i 27 grudnia 2016 r. (karty 799-816).

Pismem z dnia 5 grudnia 2016 r. skierowano do Banku zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego (karta 798). Przedsiębiorca skorzystał z ww. uprawnień i dodatkowo zobowiązał się do publikacji oświadczenia o którym mowa w pismach z dnia 21-22 i 27 grudnia 2016 r.

### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

Przedsiębiorca jest zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000025237 (Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego). Przedmiotem działalności Banku jest m. in. pośrednictwo pieniężne (karta 764-780).

W związku z otrzymanymi skargami konsumentów, postanowieniem z dnia 19 sierpnia 2015 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy stosowane przez banki zasady rozliczania transakcji bezgotówkowych w zakresie pobierania opłat z tytułu użytkowania debetowej karty płatniczej (dalej jako: karta debetowa) naruszają przepisy ustawy uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowaniem wyjaśniającym objętych zostało 17 banków, w tym mBank.

W toku postępowania wyjaśniającego, na podstawie analizy udostępnionych przez Bank informacji i dokumentów, Prezes Urzędu ustalił, że Bank rozpowszechniał informacje o następującej treści:

1. „Wyjątkowa oferta 0 zł opłat i prowizji za prestiżową kartę debetową do konta (min. kwota transakcji kartą 200 zł/mies.)” – informacja zamieszczona w ulotce dostępnej w placówkach Banku, dotycząca rachunku bankowego pn. „mKonto Aquarius” (karta 90), rozpowszechniana przez Bank w okresie od 19 września 2014 r. do 28 lipca 2015 r. (karta 464),

2. „Wyjątkowa oferta 0 zł opłat i prowizji za prestiżową kartę debetową do konta (minimalna kwota transakcji w miesiącu 200 zł)” – informacja dotycząca rachunku bankowego pn. „mKonto Aquarius” zamieszczona w katalogu dostępnym w placówkach Banku (karta 185), rozpowszechniana przez Bank w okresie od lipca 2014 r. do sierpnia 2015 r. (karta 464),

3. „Karta debetowa do izzyKonta: jeśli masz ponad 18 lat, izzyKARTA jest darmowa, jeśli płacisz nią za zakupy min. 100 zł miesięcznie” - informacja zamieszczona na stronie internetowej Banku [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl), dostępna w zakładce „Oferta indywidualna” (karta 97), rozpowszechniana przez Bank w okresie od 3 czerwca 2015 r. do 29 listopada 2015 r. (karta 464),

4. „0 PLN miesięcznie za kartę dla Klientów powyżej 18 roku życia, jeśli płatności nią wyniosą min. 100 PLN/m-c.” – informacja zamieszczona w serwisie transakcyjnym Banku, uwidoczniła podczas wnioskowania o kartę debetową pn. Visa izzyKarta w serwisie transakcyjnym (karta 474), rozpowszechniana przez Bank w okresie od 16 grudnia 2014 r. co najmniej do 18 lutego 2016 r. - karta 474),

5. „Karta debetowa do eKonta: (...) 0 zł za kartę debetową, jeśli płatności kartą wyniosą min. 200 zł lub 300 zł miesięcznie w zależności od posiadanego konta” - informacja zamieszczona na stronie internetowej Banku [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl), dostępnej w zakładce „Oferta indywidualna” (karty 102-103), rozpowszechniana przez Bank w okresie od 3 czerwca 2015 r. do 29 listopada 2015 r. (karta 464),

6. „Karty do rachunków: 0 PLN za kartę, jeśli płatności nią wyniosą min. 200 PLN lub 300 PLN miesięcznie w zależności od posiadanego konta” – informacja zamieszczona w serwisie transakcyjnym Banku, uwidoczniła podczas wnioskowania o kartę debetową w serwisie transakcyjnym, po kliknięciu przez klienta Banku na literał „Karty do rachunków” (karta 199), rozpowszechniana przez Bank w okresie od 13 kwietnia 2015 r. do 30 listopada 2015 r. (karta 467).

### **Treść ulotek i katalogów dotyczących konta Aquarius**

Z treści przekazów reklamowych dotyczących produktu pn. mKonto Aquarius, publikowanych na ulotkach i w katalogach dostępnych w placówkach Banku, wynika, iż opłata za kartę debetową wynosić będzie 0 zł wtedy, gdy minimalna kwota transakcji kartą wyniesie 200 zł miesięcznie. Treść ulotek i katalogów przedstawiają poniższe grafiki:

*Fragment ulotki dostępnej w placówkach Banku, dotyczącej rachunku bankowego pn. „mKonto Aquarius” – skan dokumentu przekazanego przez mBank (karta 90):*

#### **Wyjątkowa oferta**

0 zł opłat i prowizji za:

- wypłatę gotówki ze wszystkich bankomatów w Polsce i na świecie
- prestiżową kartę debetową do konta (min. kwota transakcji kartą 200 zł/mies.)
- krajowe przelewy przez internet
- wpłaty i wypłaty gotówki w placówkach mBanku oraz we wplatomatach na terenie całej Polski

Szerokie możliwości inwestowania pieniędzy:

- bezpośredni dostęp z konta do ponad 200 funduszy inwestycyjnych
- bezpłatny rachunek maklerski eMakler zintegrowany z kontem
- preferencyjne warunki kredytów i możliwość negocjacji oferty
- bezpłatne konta oszczędnościowe w PLN i walutach obcych
- prestiżowy program rabatowy oraz mOkazje

*Informacja dotycząca rachunku bankowego pn. „mKonto Aquarius” zamieszczona w katalogu dostępnym w placówkach Banku – skan dokumentu przekazanego przez mBank (karta 185):*

## To sprawia, że mKonto Aquarius jest tak wyjątkowe

### Sprawna obsługa

- osobiisty ekspert gwarantuje profesjonalne wsparcie w placówce mBanku

Posiadacze kont Aquarius w mBanku mają możliwość korzystania z wysokiej jakości obsługi w placówkach mBanku. Do Twojej dyspozycji są specjalne pokoje, w których przy filiżance aromatycznej kawy możesz w spokoju podejmować ważne decyzje finansowe. W razie potrzeby możesz spotkać się z ekspertem poza placówką.

- Concierge Aquarius, czyli pomoc w organizacji codziennych oraz nietypowych usług bez opłat
- nowoczesny, internetowy serwis transakcyjny, który pomaga w lepszym kontrolowaniu wydatków oraz sprawia, że podstawowe czynności są łatwiejsze i zajmują mniej czasu
- priorytetowa obsługa na linii przez specjalną grupę ekspertów

### Wyjątkowa oferta

- 0 zł opłat i prowizji za
  - wypłatę gotówki ze wszystkich bankomatów w Polsce i na świecie
  - prestiżową kartę debetową do konta (minimalna kwota transakcji w miesiącu 200 zł)
  - krajowe przelewy przez Internet
  - wpłaty i wypłaty gotówki w placówkach mBanku oraz we wplatomatach na terenie całej Polski
- szerokie możliwości inwestowania pieniędzy:
  - bezpośredni dostęp z konta do ponad 220 funduszy inwestycyjnych
  - bezpłatny rachunek maklerski eMakier zintegrowany z kontem
- preferencyjne warunki kredytów i możliwość negocjacji warunków oferty
- bezpłatne konta oszczędnościowe w PLN i walutach obcych
- mOkazje oraz prestiżowy program rabatowy

Informacje o miesięcznej opłacie za kartę debetową pn. „Visa Aquarius payWave” bądź „MasterCard Aquarius PayPass” do rachunku bankowego pn. „mKonto Aquarius” oraz warunki zwolnienia z tej opłaty zamieszczone zostały w tabeli pn. „Opłaty i prowizje”, dostępnej na stronie internetowej Banku. W tabeli uwidoczniona jest miesięczna opłata za kartę debetową pn. „Visa Aquarius payWave/MasterCard Aquarius PayPass” w wysokości 3 zł, z zastrzeżeniem w postaci przypisu: „Opłata nie zostanie pobrana jeśli Użytkownik karty w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną liczbę transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę 200 zł; transakcja może zostać wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych. Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym(...)obowiązuje do 05.08.2015r.” (karty 118-122. Strona była udostępniona konsumentom w okresie od 3 czerwca 2015 r. do 17 sierpnia 2015 r. (karta 464).

Warunek, dotyczący rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową w wysokości 200 zł w miesiącu kalendarzowym, a także miesięczna opłata za kartę debetową w wysokości 3 zł, uwidocznione zostały również w „Taryfie prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującej w okresie stosowanych reklam wskazanych w pkt. I ppkt 1a) – 1b) niniejszej decyzji (dalej jako „Taryfa prowizji i opłat”). Informacje te nie znalazły się ani na ulotce ani w katalogu dostępnym w placówce Banku.

Pierwsza informacja zamieszczona w ulotce dostępnej w placówkach Banku, dotycząca rachunku bankowego pn. „mKonto Aquarius” była rozpowszechniana przez Bank w okresie od 19 września 2014 r. do 28 lipca 2015 r. Druga informacja dotycząca rachunku



bankowego pn. „mKonto Aquarius” zamieszczona w katalogu dostępnym w placówkach Banku była rozpowszechniana przez Bank w okresie od lipca 2014 r. do sierpnia 2015 r.

W tym samym okresie obowiązywały „Taryfy prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A” z dnia 23 czerwca 2014 r., z dnia 7 sierpnia 2014 r., z dnia 4 września 2014 r., z dnia 6 listopada 2014 r., z dnia 5 grudnia 2014 r., z dnia 16 stycznia 2015 r., z dnia 6 lutego 2015 r., z dnia 6 marca 2015 r., z dnia 1 kwietnia 2015 r., z dnia 17 kwietnia 2015 r., z dnia 8 maja 2015 r., z dnia 5 czerwca 2015 r., z dnia 10 lipca 2015 r. oraz z dnia 18 sierpnia 2015 r.

W wymienionych wyżej Taryfach prowizji i opłat (z wyjątkiem Taryfy prowizji i opłat z dnia 18 sierpnia 2015 r.) znajdowały się tożsame informacje, których treść wskazywała, że miesięczna opłata za kartę główną Visa Aquarius payWave oraz MasterCard Aquarius PayPass w wysokości 3 zł „nie zostanie pobrana, jeśli Użytkownik karty w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną ilość transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. 200 zł.; transakcja może zostać wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych. Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym” – zapis ten obowiązywał do 5 sierpnia 2015 r. (karty 507, 509, 518, 520, 529, 531, 541, 543, 552, 554, 564, 566, 576, 578, 589, 591, 602, 604, 615, 617, 628, 630, 641, 642, 653-655).

Ponadto zgodnie z Taryfami prowizji i opłat z 5 czerwca 2015 r., 10 lipca 2015 r. i 18 sierpnia 2015 r. od 6 sierpnia 2015 r. klientów Banku obowiązywał zapis, który stanowił, że miesięczna opłata za kartę główną Visa Aquarius payWave oraz MasterCard Aquarius PayPass w wysokości 3 zł „nie zostanie pobrana jeśli Użytkownik (tzn. Posiadacz rachunku, każdy Współposiadacz rachunku lub Pełnomocnik do rachunku) karty w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną liczbę transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. 200 zł; transakcja może zostać wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych. Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym.” (karty 641, 642, 653-655, 664-665).

Informacja o warunku zwolnienia z opłaty za kartę związanym z koniecznością rozliczenia transakcji (zgodnie z Taryfą prowizji i opłat) w danym miesiącu nie została zaprezentowana w ocenianych wyżej przekazach reklamowych.

### **Treść komunikatów odnośnie produktu „izzyKonto”**

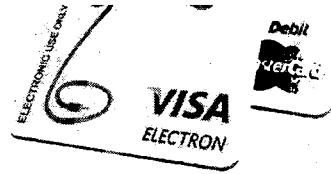
Na stronie internetowej Banku [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl) w zakładce pn. „Oferta indywidualna” oraz „Karty” zamieszczono reklamę karty debetowej do rachunku bankowego pn. izzyKARTA o treści „Korzystasz, nie płacisz; osoby poniżej 18 lat korzystają z izzyKarty za darmo, jeśli masz ponad 18 lat, izzyKARTA jest darmowa, jeśli płacisz nią za zakupy min. 100 zł miesięcznie”. Pod tak sformułowanym przekazem widniał przycisk „Zamów kartę”. W ww. przekazie reklamowym nie zawarto informacji o innych, niż dokonanie transakcji, warunkach zwolnienia z miesięcznej opłaty za kartę debetową.

Informacja zamieszczona na stronie internetowej Banku [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl), dostępna w zakładce „Oferta indywidualna”, dotycząca karty debetowej do izzyKonta – skan dokumentu przekazanego przez mBank (karta 97):

### Korzystasz, nie płacisz

- osoby poniżej 18 lat korzystają z izzyKARTY za darmo
- jeśli masz ponad 18 lat, izzyKARTA jest darmowa, jeśli płacisz nią za zakupy min. 100 zł miesięcznie

Zamow kartę >



## Masz więcej niż inni z izzyKARTĄ mBanku!

Zobacz, jakie usługi dodatkowe i funkcjonalności oferujemy do Twojej karty płatniczej:



#### mOkazje

Nie trać okazji! Wybieraj najlepsze mOkazje i płać kartą mBanku, a część wydanych pieniędzy wróci na Twoje konto!



#### cash back

Zawsze wtedy, gdy braknie Ci gotówki, możesz wyjąć ją w kasie sklepu przy okazji codziennych zakupów.



#### Program rabatowy

Płać mniej za zakupy. Korzystaj z rabatów do 85% przy płatnościach kartą u starannie wyselekcjonowanych partnerów programu rabatowego mBanku.

więcej >

więcej >

więcej >

W tabeli pn. „Opłaty i Prowizje” dostępnej na ww. stronie internetowej Banku reklamującej kartę debetową pn. izzyKarta (po przewinięciu strony), znajdowała się informacja: „Miesięczna opłata za kartę<sup>1</sup> Visa izzyKARTA - 4 zł”, z zastrzeżeniem zawartym w przypisie znajdującym się bezpośrednio pod tabelą, iż: „Opłata nie zostanie pobrana jeśli Użytkownik karty w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną liczbę transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. 100 zł” oraz wskazaniem w tym samym przypisie, że: „Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym.” (karty 98-99).

Prezes Urzędu ustalił dodatkowo, iż podczas wnioskowania o kartę debetową pn. Visa izzyKarta w serwisie transakcyjnym Banku, Bank zamieścił reklamę o następującej treści: „Dodatkowo 0 PLN miesięcznie za kartę dla Klientów powyżej 18 roku życia, jeśli płatności nią wyniosą min. 100 PLN/m-c.” Pod tak sformułowanym przekazem, znajdowały się literały: „Porozmawiaj z Ekspertem”, „Złóż wniosek” oraz bezpośrednio pod nimi „Informacje i dokumenty”. W treści ww. przekazu reklamowego nie zawarto informacji o innych warunkach zwolnienia z miesięcznej opłaty za kartę. Po kliknięciu na literał „Złóż wniosek”, klient kierowany był do wniosku dla karty debetowej pn. izzyKarta do rachunku bankowego izzyKonto. We wniosku klient mógł wybrać rachunek bankowy do którego zamawia kartę, adres do wysyłki karty debetowej oraz miał możliwość akceptacji oświadczeń.

Informacja zamieszczona w serwisie transakcyjnym Banku, uwidoczniła podczas wnioskowania o kartę debetową pn. Visa izzyKarta - skan dokumentu przekazanego przez mBank (karta 474):



*indywidualnych. Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym.” (karty 640, 649, 652, 661,663, 675, 677, 690, 692, 705, 707, 720, 723, 733).*

Karta MasterCard izzyKARTA PayPass wraz z Taryfą opłat i prowizji z dnia 5 czerwca 2015 r. znalazła się w grupie debetowych kart płatniczych wycofanych z oferty (karta 649).

Informacja o warunku zwolnienia z opłaty za kartę związanym z koniecznością rozliczenia transakcji w danym miesiącu nie została zaprezentowana w ocenianych wyżej przekazach reklamowych.

### **Treść komunikatów odnośnie produktów eKonto i „Karty do rachunków”**

W odniesieniu do karty debetowej do rachunku bankowego pn. „eKonto” na stronie internetowej Banku [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl) w zakładce pn. „Oferta indywidualna” oraz „Karty” zamieszczono reklamę karty debetowej do rachunku bankowego pn. Karta debetowa do eKonta, o treści *„Zamów kartę debetową do swojego eKonta i korzystaj z niej tak, jak lubisz!(...) 0 zł za kartę debetową, jeśli płatności kartą wyniosą min. 200 zł lub 300 zł miesięcznie w zależności od posiadanego konta”*. Pod tak sformułowanym przekazem widniał przycisk „Zamów kartę”. W treści przekazu nie zawarto informacji o innych warunkach zwolnienia z miesięcznej opłaty za kartę. W tabeli pn. „Opłaty i prowizje” widocznej po przewinięciu ww. strony, znajdowała się informacja o opłacie za kartę Visa payWave bądź MasterCard PayPass (obowiązująca do 5 sierpnia 2015 r.) w wysokości 3 zł, 4 zł, 6 zł i 7 zł w zależności od wysokości transakcji rozliczonych w ostatnim miesiącu (100 zł, 200 zł, 300 zł w zależności od posiadanego rachunku bankowego) z przypisami znajdującymi się pod tabelą, o następującej treści: *„Opłata nie zostanie pobrana jeśli Użytkownik (tzn. Posiadacz rachunku, każdy Współposiadacz rachunku oraz Pełnomocnik do rachunku) karty wydanej do rachunku (rodzaj posiadanego rachunku bankowego) w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną liczbę transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. (określona minimalna wysokość transakcji w zależności od posiadanego rachunku bankowego). Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym”*. W tej samej tabeli przewidziano modyfikację obowiązującą od 6 sierpnia 2015 r., o następującej treści: *„Miesięczna opłata za kartę główną/dodatkową Visa payWave/MasterCard PayPass: Opłata nie będzie pobrana jeśli miesięczna wartość rozliczonych transakcji bezgotówkowych (transakcja może zostać wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych) za ostatni miesiąc wyniesie (określona minimalna wysokość transakcji w zależności od posiadanego rachunku bankowego)”* – ta informacja pojawiła się bezpośrednio w tabeli i obowiązywała od 6 sierpnia 2015 r., jednak w tym miejscu znajdował się przypis odsyłający do dodatkowej informacji pod tabelą, iż *„Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym. Liczba dokonanych transakcji jest dowolna(…)”* (karty 104-112).

*Informacja zamieszczona na stronie internetowej Banku [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl), dostępnej w zakładce „Oferta indywidualna”, dotycząca karty debetowej do eKonta – skan dokumentu przekazanego przez mBank (karty 102-103):*



## Zamów kartę debetową do swojego eKonta i korzystaj z niej tak, jak lubisz!

- 0 zł prowizji za wypłaty gotówki w PLN z ponad 7 800 bankomatów sieci Euronet, BZ WBK S.A., Planet Cash w Polsce
- 0 zł za wpłacanie gotówki we wpłatmatach mBanku
- 0 zł za wypłaty gotówki z usługą cash back w czasie zakupów
- 0 zł za kartę debetową, jeśli płatności kartą wyniosą min. 200 zł lub 300 zł miesięcznie w zależności od posiadanego konta
- szybkie i wygodne transakcje zbliżeniowe
- możliwość wyboru: karta Visa lub MasterCard
- okazje - wyjątkowe oferty cenowe dla klientów mBanku.



Zamów kartę >

## Zyskaj więcej!

Zobacz, jakie usługi dodatkowe i funkcjonalności oferujemy do Twojej karty płatniczej:



Prezes Urzędu ustalił dodatkowo, że podczas wnioskowania o kartę debetową w serwisie transakcyjnym Banku, publikowano następującą treść: „0 PLN za kartę, jeśli płatności nią wyniosą min. 200 PLN lub 300 PLN miesięcznie w zależności od posiadanego konta”. Poniżej tej informacji znalazły się literały „Porozmawiaj z Ekspertem”, „Złóż wniosek” oraz niżej „Informacje i dokumenty”. W trakcie wyboru karty debetowej za pośrednictwem wniosku składanego w serwisie transakcyjnym Banku, konsument mógł zapoznać się z informacją o treści: „Nowoczesna karta z funkcją płatności zbliżeniowych. Płać nią za zakupy w sklepie, w Internecie i wypłacaj gotówkę z bankomatów. Korzystanie z karty jest bezpłatne przy dokonaniu dowolnej liczby transakcji na kwotę określoną w Taryfie prowizji i opłat bankowych w zależności od posiadanego typu rachunku”. Treść reklamy zaprezentowanej konsumentowi przed złożeniem wniosku wskazuje, iż warunkiem

zwolnienia z opłaty za kartę debetową jest „dokonanie płatności w wys. 200 zł lub 300 zł” miesięcznie, nie wskazano warunku w postaci rozliczenia tych transakcji (karty 199-201).

Informacja zamieszczona w serwisie transakcyjnym Banku, uwidoczniła podczas wnioskowania o kartę debetową w serwisie transakcyjnym, po kliknięciu przez klienta Banku na literał „Karty do rachunków” – skan dokumentu przekazanego przez mBank (karta 199):



Pierwsza informacja, zamieszczona na stronie internetowej Banku [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl), dostępna w zakładce „Oferta indywidualna”, była rozpowszechniana przez Bank w okresie od 3 czerwca 2015 r. do 29 listopada 2015 r. Druga informacja, zamieszczona w serwisie transakcyjnym Banku, uwidoczniła podczas wnioskowania o kartę debetową w serwisie transakcyjnym, po kliknięciu przez klienta Banku na literał „Karty do rachunków” była rozpowszechniana przez Bank w okresie od 13 kwietnia 2015 r. do 30 listopada 2015 r.

W tym samym okresie obowiązywały „Taryfy prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A” z dnia 1 kwietnia 2015 r., z dnia 17 kwietnia 2015 r., z dnia 8 maja 2015 r., z dnia 5 czerwca 2015 r., z dnia 10 lipca 2015 r., z dnia 18 sierpnia 2015 r., z dnia 2 października 2015 r., z dnia 5 listopada 2015 r. oraz z dnia 3 grudnia 2015 r.

W wymienionych wyżej Taryfach prowizji i opłat z dnia 1 kwietnia 2015 r., z dnia 17 kwietnia 2015 r. oraz z dnia 8 maja 2015 r. znajdowały się tożsame informacje, których treść wskazywała, że miesięczna opłata za kartę główną Visa payWave oraz MasterCard PayPass:

1. w wysokości 3, 4 lub 7 zł (w zależności od rodzaju konta, do którego karta jest przypisana) „nie zostanie pobrana, jeśli Użytkownik karty (tzn. Posiadacz rachunku, każdy Współposiadacz rachunku lub Pełnomocnik do rachunku) wydanej do rachunku eKonto mobilne plus/eKonto dla młodych/eKonto z darmowymi bankomatami/mKonto Aquarius w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną liczbę transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. 200 zł; transakcja może być wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych. Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym.” – zapis ten obowiązywał od 8 kwietnia 2015 r. (karty 600, 603, 613, 616, 626, 629),
2. w wysokości 4 zł „dla umów zawartych do 15.02.2015 r. opłata nie będzie pobierana. Dla umów zawartych od 16.02.2015 r. opłata nie zostanie pobrana jeśli Użytkownik (tzn. Posiadacz rachunku, każdy Współposiadacz rachunku lub Pełnomocnik do rachunku) karty wydanej do rachunku eKonto mobilne w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną liczbę transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. 200 zł; transakcja może być wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych. Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym.” - zapis ten obowiązywał od 8 kwietnia 2015 r. (karty 600, 603, 613, 616, 626, 629),
3. w wysokości 6 zł „nie zostanie pobrana, jeśli Użytkownik karty (tzn. Posiadacz rachunku, każdy Współposiadacz rachunku lub Pełnomocnik do rachunku) wydanej do rachunku eKonto w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną liczbę transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. 300 zł; transakcja może być wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych. Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym.” - zapis ten obowiązywał od 8 kwietnia 2015 r. (karty 600, 603, 613, 616, 626, 629).

W Taryfie opłat i prowizji z dnia 5 czerwca 2015 r. oraz 10 lipca 2015 r. znajdowały się tożsame informacje, których treść wskazywała, że miesięczna opłata za kartę główną Visa payWave oraz MasterCard PayPass:

1. w wysokości 3, 4 lub 7 zł (w zależności od rodzaju konta, do którego karta jest przypisana) „nie zostanie pobrana, jeśli Użytkownik karty (tzn. Posiadacz rachunku, każdy Współposiadacz rachunku lub Pełnomocnik do rachunku) wydanej do rachunku eKonto mobilne plus/eKonto dla młodych/eKonto z darmowymi bankomatami/mKonto Aquarius w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną liczbę transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. 200 zł; eKonto dla młodych otwarte od 05.06.2015 min. 100 zł; transakcja może być wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych. Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym.” (karty 639, 642, 651, 654),
2. w wysokości 4 zł „dla umów zawartych do 15.02.2015 r. opłata nie będzie pobierana. Dla umów zawartych od 16.02.2015 r. opłata nie zostanie pobrana jeśli Użytkownik (tzn. Posiadacz rachunku, każdy Współposiadacz rachunku lub Pełnomocnik do rachunku) karty wydanej do rachunku eKonto mobilne w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną liczbę transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. 200 zł; transakcja może być wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych. Transakcja musi zostać

rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym.” (karty 600, 603, 613,616, 626, 629),

3. w wysokości 6 zł „nie zostanie pobrana, jeśli Użytkownik karty (tzn. Posiadacz rachunku, każdy Współposiadacz rachunku lub Pełnomocnik do rachunku) wydanej do rachunku eKonto w miesiącu kalendarzowym dokona dowolną liczbę transakcji bezgotówkowych na łączną kwotę min. 300 zł; transakcja może być wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych. Transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym.” (karty 600, 603, 613, 616, 626, 629).

Ponadto w Taryfie prowizji i opłat z 5 czerwca 2015 r. w tabeli dotyczącej opłat za kartę Visa payWave oraz MasterCard PayPass w wierszu dotyczącym miesięcznej opłaty za kartę główną/dodatkową pojawiła się informacja, iż „opłata nie będzie pobrana jeżeli miesięczna wartość rozliczonych transakcji bezgotówkowych (transakcja może zostać wykonana dowolną kartą debetową i/lub kredytową z oferty dla Klientów indywidualnych) za ostatni miesiąc wyniesie (...)”. Przy tej informacji było odesłanie do przypisu, zgodnie z którym: „transakcja musi zostać rozliczona w danym miesiącu kalendarzowym. Liczba transakcji jest dowolna.” (karty 639, 642). Informacja ta obowiązywała od 6 sierpnia 2015 r. i była również zamieszczona w Taryfie prowizji i opłat z dnia 10 lipca 2015 r., z dnia 18 sierpnia 2015 r., z dnia 2 października 2015 r., z dnia 5 listopada 2015 r. oraz z dnia 3 grudnia 2015 r. (karty 639, 642, 651, 654, 663, 665, 677, 679, 692, 694).

Informacja o warunku zwolnienia z opłaty za kartę związanym z koniecznością rozliczenia transakcji w danym miesiącu nie została zaprezentowana w ocenianych wyżej przekazach reklamowych.

### **Zasady rozliczeń transakcji dokonywanych kartami debetowymi**

W „Regulaminie kart debetowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” (karty 484-494), obowiązującym w okresie od 20 maja 2014 r. do 6 listopada 2014 r., w rozdziale opisującym rozliczenie transakcji przez Bank w § 30 ust. 1 i 2 zawarto informację: „Bank dokonuje rozliczenia transakcji kartowej poprzez obciążenie Rachunku, do którego Karta została wydana. Bank obciąża Rachunek, do którego została wydana Karta kwotą rozliczonej transakcji kartowej z datą rozliczenia transakcji kartowej”. Zgodnie zaś z § 27 ust. 1 „W przypadku transakcji dokonywanych bez blokady autoryzacyjnej, saldo dostępne rachunku będzie pomniejszone dopiero w chwili rozliczenia transakcji kartowej. Transakcje kartowe dokonane bez blokady środków obejmują operacje bezgotówkowe, podczas których do systemu Banku nie wpłynęły zapytania autoryzacyjne”. Z kolei z § 25-26, dotyczących transakcji z zastosowaniem blokad autoryzacyjnych wynika, że kwota blokady autoryzacyjnej (odpowiadająca kwocie transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową lub tzw. pre-autoryzacji), ustanawianej przez Bank „pomniejsza saldo dostępne Rachunku do czasu rozliczenia transakcji kartowej lub do dnia rozwiązania blokady autoryzacyjnej, w zależności od tego, które z wymienionych zdarzeń nastąpi wcześniej (...)” (§ 25 ust. 2 i 3 Regulaminu), przy czym „maksymalny czas, po jakim następuje rozwiązanie blokady autoryzacyjnej w przypadku braku rozliczenia transakcji kartowej (...) nie może być dłuższy niż 14 dni” (§ 26 ust. 1 Regulaminu).

W „Regulaminie kart debetowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” z dnia 7 listopada 2014 r. (karty 32-41), w rozdziale opisującym rozliczenie transakcji przez Bank w § 28 ust. 1 i 2 zawarto informację: „Bank dokonuje



rozliczenia transakcji kartowej poprzez obciążenie Rachunku, do którego karta została wydana. Bank obciąży Rachunek, do którego została wydana karta kwotą rozliczonej transakcji kartowej z datą rozliczenia transakcji kartowej”. Zgodnie zaś z § 26 ust. 1 „W przypadku transakcji dokonywanych bez blokady autoryzacyjnej, saldo dostępne rachunku będzie pomniejszone dopiero w chwili rozliczenia transakcji kartowej. Transakcje kartowe dokonane bez blokady środków obejmują operacje bezgotówkowe, podczas których do systemu Banku nie wpłynęły zapytania autoryzacyjne”. Z kolei z § 24-25, dotyczących transakcji z zastosowaniem blokad autoryzacyjnych wynika, że kwota blokady autoryzacyjnej (odpowiadająca kwocie transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową lub tzw. pre-autoryzacji), ustanawianej przez Bank „pomniejsza saldo dostępne Rachunku do czasu rozliczenia transakcji kartowej lub do dnia rozwiązania blokady autoryzacyjnej, w zależności od tego, które z wymienionych zdarzeń nastąpi wcześniej (...)” (§ 24 ust. 2 i 3 Regulaminu), przy czym „maksymalny czas, po jakim następuje rozwiązanie blokady autoryzacyjnej w przypadku braku rozliczenia transakcji kartowej (...) nie może być dłuższy niż 14 dni” (§ 25 ust. 1 Regulaminu).

W „Regulaminie kart debetowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” z dnia 19 października 2015 r. (karty 495-504), w rozdziale opisującym rozliczenie transakcji przez Bank w § 28 ust. 1 i 2 zawarto informację: „Bank dokonuje rozliczenia transakcji kartowej poprzez obciążenie Rachunku, do którego karta została wydana. Bank obciąży Rachunek, do którego została wydana karta kwotą rozliczonej transakcji kartowej z datą rozliczenia transakcji kartowej”. Zgodnie zaś z § 26 ust. 1 „W przypadku transakcji dokonywanych bez blokady autoryzacyjnej, saldo dostępne rachunku będzie pomniejszone dopiero w chwili rozliczenia transakcji kartowej. Transakcje kartowe dokonane bez blokady środków obejmują operacje bezgotówkowe, podczas których do systemu Banku nie wpłynęły zapytania autoryzacyjne”. Z kolei z § 24-25, dotyczących transakcji z zastosowaniem blokad autoryzacyjnych wynika, że kwota blokady autoryzacyjnej (odpowiadająca kwocie transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową lub tzw. pre-autoryzacji), ustanawianej przez Bank „pomniejsza saldo dostępne Rachunku do czasu rozliczenia transakcji kartowej lub do dnia rozwiązania blokady autoryzacyjnej, w zależności od tego, które z wymienionych zdarzeń nastąpi wcześniej (...)” (§ 24 ust. 2 i 3 Regulaminu), przy czym „maksymalny czas, po jakim następuje rozwiązanie blokady autoryzacyjnej w przypadku braku rozliczenia transakcji kartowej (...) nie może być dłuższy niż 14 dni” (§ 25 ust. 1 Regulaminu).

W żadnym z powyższych regulaminów, obowiązujących w okresie stosowania kwestionowanych reklam, nie została umieszczona informacja o terminie rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą, od którego mBank uzależnia zwolnienie z miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą, co może wprowadzać konsumentów w błąd, co do okoliczności warunkujących rozliczenie wykonywanych transakcji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą w danym okresie oraz zwolnienie z miesięcznej opłaty.

W piśmie z dnia 14 sierpnia 2015 r. Bank poinformował Prezesa Urzędu, że rozliczenie transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową w systemie Banku odbywa się na podstawie raportów sporządzanych przez Organizacje Płatnicze (Visa International, MasterCard International), które to raporty przesyłane są po zamknięciu danego dnia w Organizacji Płatniczej. Termin przesłania Bankowi transakcji do rozliczenia przez Organizacje Płatnicze jest niezależny od Banku. Organizacja płatnicza zgodnie z własnymi regulacjami ma 180 dni na przesłanie transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową do rozliczenia od dnia jej dokonania. Jak poinformował ponadto Bank, z jego praktyki wynika, iż

około 99% transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową, przesyłanych jest do rozliczenia w ciągu 3 dni (karta 24).

Ponadto w piśmie z dnia 14 sierpnia 2015 r. Bank przekazał informacje, że w 2014 r. złożonych zostało 36 reklamacji, w których pojawił się zarzut dokonania w miesiącu kalendarzowym transakcji na kwotę wskazaną jako zwalniająca z opłaty za kartę debetową, 13 reklamacji zostało uznanych za zasadne, co skutkowało zwrotem pobranej opłaty za kartę debetową. W 23 przypadkach reklamacje rozstały uznane za niezasadne, jednak w 12 przypadkach podjęto decyzję o zwrocie opłaty. W I półroczu 2015 r. złożone zostały 162 reklamacje, w których pojawił się zarzut dokonania w miesiącu kalendarzowym transakcji na kwotę wskazaną jako zwalniająca z opłaty za kartę debetową, 40 reklamacji zostało uznanych za zasadne, co skutkowało zwrotem pobranej opłaty za kartę debetową. W 122 przypadkach reklamacje zostały uznane za niezasadne, jednak w 64 przypadkach podjęto decyzję o zwrocie opłaty.

### **Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

#### *Interes publiczny*

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 184, z późn. zm., dalej jako: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów lub u.o.k.k.), podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach<sup>1</sup>. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w u.o.k.k. jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie reklamowania i obsługi debetowych kart płatniczych, a więc praktyki dotyczącej konsumentów, którzy chcą skorzystać bądź korzystają z tego typu usługi.

W ocenie Prezesa UOKiK, 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 w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań mBanku ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

#### *Przedsiębiorca*

Przepisy art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1829

---

<sup>1</sup>Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

dalej jako: ustawa o swobodzie działalności gospodarczej) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. mBank jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000025237. Z odpisu z tegoż Rejestru wynika, że Przedsiębiorca prowadzi działalność polegającą m.in. na pośrednictwie pieniężnym, a zatem jego działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż mBank spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do bycia przedsiębiorcą. W konsekwencji jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

*Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*

Zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.k., „jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio”.

Zakończenie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, prowadzonego przed Prezesem UOKiK w drodze wydania decyzji zobowiązującej nie wymaga udowodnienia stosowania przez przedsiębiorcę zarzucanej mu praktyki. Wystarczające jest w tym przypadku jedynie uprawdopodobnienie jej stosowania. Oznacza to, iż wydanie decyzji zobowiązującej jest możliwe, gdy na podstawie informacji będących w posiadaniu Prezesa UOKiK możliwe jest ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucana przedsiębiorcy praktyka miała miejsce.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą<sup>2</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów<sup>3</sup>. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem,

<sup>2</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048;

<sup>3</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99;

poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie<sup>4</sup>.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

A. uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;

B. zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;

C. uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

#### *Ad A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów*

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę<sup>5</sup>. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 2 u.o.k.k. łącznie, a nadto Prezes UOKiK musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- zachowanie przedsiębiorcy,
- noszące znamiona sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami,
- godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Należy przyjąć, że „zachowanie sprzeczne z prawem” to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>6</sup>.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle natomiast przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy

<sup>4</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

<sup>5</sup> M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681;

<sup>6</sup> por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwejki, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 2 zd. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 3 z późn. zm., dalej jako: „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym” lub „u.p.n.p.r.”), za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Zarzucona przedsiębiorcy nieuczciwa praktyka rynkowa podlega również ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z przepisem art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. za przeciętnego konsumenta uznaje się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. W przedmiotowej sprawie prezentowane przez przedsiębiorcę reklamy debetowych kart płatniczych nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami reklam Przedsiębiorcy były różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

#### **Ad pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji**

Sąd Najwyższy w orzeczeniu z 26 stycznia 2006 r. (sygn. akt V CSK 83/05) podkreślił, że reklamą jest każda wypowiedź skierowana do potencjalnych konsumentów, odnosząca się do towarów, usług, a także przedsiębiorcy oferującego towary lub usługę, mająca na celu zachęcenie i skłonienie adresatów do nabywania towarów lub korzystania z usług. W ocenie Prezesa Urzędu ww. informacje przekazywane przez Bank konsumentom stanowiły reklamę, albowiem celem rozpowszechniania ww. informacji było nakłonienie konsumentów do zawarcia z Bankiem umowy rachunku bankowego wraz z kartą debetową, bądź zamówienia samej karty do rachunku bankowego poprzez zaoferowanie możliwości korzystania z karty debetowej bezpłatnie.

W ocenie Prezesa Urzędu publikowane informacje dotyczące odpłatności miesięcznej za kartę debetową nie zostały konsumentowi zaprezentowane w sposób jasny i jednoznaczny. Warunek w postaci konieczności rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową nie był ujawniany w pierwszym kontakcie konsumenta z podlegającym ocenie przekazem reklamowym Banku. Jak wynika z treści wzorców umów stosowanych przez Bank, samo dokonanie płatności przez konsumenta (użycie karty płatniczej) nie jest tożsame z rozliczeniem transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową. W piśmie z dnia 14

sierpnia 2015 r. Bank poinformował Prezesa Urzędu, że nieponoszenie miesięcznej odpłatności za kartę debetową jest uzależnione od rozliczenia w odpowiednim okresie rozliczeniowym (stanowiącym miesiąc kalendarzowy) transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową w systemie Banku, na podstawie raportów sporządzanych przez Organizacje Płatnicze (Visa International/MasterCard International), które to raporty przesyłane są po zamknięciu danego dnia w Organizacji Płatniczej.

Informacja o warunku zwolnienia z opłaty za kartę związanym z koniecznością rozliczenia transakcji w danym miesiącu nie została zaprezentowana w ocenianych wyżej przekazach reklamowych. Zdaniem Prezesa Urzędu, umieszczenie tych informacji poza przekazem reklamowym (tj. w tabeli pn. „Opłaty i Prowizje” w innym miejscu strony internetowej reklamującej produkt) jest w przedmiotowej sprawie rozwiązaniem niewystarczającym z punktu widzenia należytego wypełnienia obowiązków informacyjnych Banku wobec konsumentów. Przekaz reklamowy powinien być tak skonstruowany, aby konsument korzystając z dodatkowych źródeł informacji jedynie poszerzał swoją wiedzę o produkcie. Możliwość zapoznania się konsumentów z informacjami zawartymi w Taryfie prowizji i opłat czy na stronie internetowej, powinna być traktowana jako uprawnienie do poszerzania wiedzy, a nie jako obowiązek do weryfikowania, czy przekaz reklamowy zniekształca charakterystykę produktu.

Prezes Urzędu ustalił, że transakcje bezgotówkowe dokonane kartą debetową przez konsumenta na końcu danego miesiąca, a rozliczone z początkiem kolejnego nie były zaliczane przez Bank do sumy transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową zwalniających z opłaty w ostatnim miesiącu, co skutkowało w wielu przypadkach ponoszeniem przez konsumenta miesięcznej odpłatności za kartę debetową. Fakt ten potwierdzają otrzymywane przez Bank reklamacje od konsumentów dotyczące pobrania miesięcznej opłaty za kartę debetową, pomimo dokonania przez nich w danym miesiącu transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową na zwalniającą z opłaty kwotę.

W piśmie z dnia 14 sierpnia 2015 r. Bank przekazał informacje, że w 2014 r. złożonych zostało 36 reklamacji, w których pojawił się zarzut dokonania w miesiącu kalendarzowym transakcji na kwotę wskazaną jako zwalniającą z opłaty za kartę debetową, 13 reklamacji zostało uznanych za zasadne, co skutkowało zwrotem pobranej opłaty za kartę debetową. W 23 przypadkach reklamacje rozstały uznane za niezasadne, jednak w 12 przypadkach podjęto decyzję o zwrocie opłaty. W I półroczu 2015 r. złożone zostały 162 reklamacje, w których pojawił się zarzut dokonania w miesiącu kalendarzowym transakcji na kwotę wskazaną jako zwalniającą z opłaty za kartę debetową, 40 reklamacji zostało uznanych za zasadne, co skutkowało zwrotem pobranej opłaty za kartę debetową. W 122 przypadkach reklamacje zostały uznane za niezasadne, jednak w 64 przypadkach podjęto decyzję o zwrocie opłaty.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznaje, iż przeciętny konsument nawet posiadając wiedzę o produktach bankowych oferowanych w ramach przekazu reklamowego, nie posiada jednak wiedzy specjalistycznej, nie należy zatem wymagać by jego wiedza była kompletna i w pełni profesjonalna. Zdaniem Prezesa Urzędu, pominięta w kwestionowanych przez Prezesa Urzędu przekazach reklamowych informacja o rozliczeniu transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową w danym okresie ma charakter istotny. Dotyczy podstawowego aspektu promowanego produktu, jakim są warunki odpłatności za użytkowanie karty debetowej. Zapoznając się z reklamą Banku dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny przeciętny polski konsument nie jest w stanie ustalić, że skorzystanie ze zwolnienia z opłaty za kartę w danym miesiącu uzależnione jest od rozliczenia w tym okresie kwot

dokonanych płatności. Rozstrzygające znaczenie ma bowiem odbiór przekazu reklamowego Banku przez przeciętnego konsumenta w chwili zapoznania się z nim. W niniejszym przypadku przeciętny konsument mógł uznać, że skoro reklamy nie wskazują żadnych innych warunków niezbędnych do nieponoszenia odpłatności za kartę debetową poza wskazanymi w reklamie, to jeżeli tylko je spełni, użytkowanie karty debetowej będzie bezpłatne.

Zdaniem Prezesa Urzędu, zachowanie Banku polegające na posługiwaniu się komunikatami reklamowymi wskazanymi w sentencji decyzji niezawierającymi informacji o obowiązku spełnienia dodatkowego warunku, to jest rozliczenia transakcji w danym miesiącu kalendarzowym, uprawdopodobnia sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami działań Banku poprzez stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej, określonej w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r.

### **Ad. pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji**

Na podstawie analizy udostępnionych przez Bank dokumentów tj. „Regulaminu” oraz ww. „Taryfy prowizji i opłat”, Prezes Urzędu ustalił także, iż Bank zaniechał poinformowania klientów o terminie rozliczenia transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową.

W Regulaminie, w rozdziale opisującym rozliczenie transakcji przez Bank w § 28 ust. 1 i 2 zawarto informację: *„Bank dokonuje rozliczenia transakcji kartowej poprzez obciążenie Rachunku, do którego karta została wydana. Bank obciąża Rachunek, do którego została wydana karta kwotą rozliczonej transakcji kartowej z datą rozliczenia transakcji kartowej”*. Zgodnie zaś z § 26 ust. 1 *„W przypadku transakcji dokonywanych bez blokady autoryzacyjnej, saldo dostępne rachunku będzie pomniejszone dopiero w chwili rozliczenia transakcji kartowej. Transakcje kartowe dokonane bez blokady środków obejmują operacje bezgotówkowe, podczas których do systemu Banku nie wpłynęły zapytania autoryzacyjne”*. Z kolei z § 24-25, dotyczących transakcji z zastosowaniem blokad autoryzacyjnych wynika, że kwota blokady autoryzacyjnej (odpowiadająca kwocie transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową lub tzw. pre-autoryzacji), ustanawianej przez Bank *„pomniejsza saldo dostępne Rachunku do czasu rozliczenia transakcji kartowej lub do dnia rozwiązania blokady autoryzacyjnej, w zależności od tego, które z wymienionych zdarzeń nastąpi wcześniej (...)”* (§ 24 ust. 2 i 3 Regulaminu), przy czym *„maksymalny czas, po jakim następuje rozwiązanie blokady autoryzacyjnej w przypadku braku rozliczenia transakcji kartowej (...) nie może być dłuższy niż 14 dni”* (§ 25 ust. 1 Regulaminu). Z powyższego wynika, iż Bank rozumie rozliczenie transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową jako obciążenie rachunku bankowego, do którego została wydana karta debetowa, przy czym moment rozliczenia transakcji i moment obciążenia rachunku bankowego jest tożsamy. W niektórych przypadkach, Bank może jednak dokonać blokady dostępnych na rachunku środków, nie obciążając rachunku w rozumieniu rozliczenia transakcji. Blokada środków może trwać nawet 14 dni w oczekiwaniu na rozliczenie transakcji. W żadnym przypadku Bank nie określa jednak przewidywanego terminu rozliczenia transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową, a konsument nie jest nawet w stanie jednoznacznie określić, w jaki sposób dokonana przez niego płatność kartą debetową będzie obsługiwana (z blokadą autoryzacyjną, czy bez).

W piśmie z dnia 14 sierpnia 2015 r. Bank poinformował Prezesa Urzędu, że rozliczenie transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową w systemie Banku odbywa się na podstawie raportów sporządzanych przez Organizacje Płatnicze (Visa International, MasterCard International), które to raporty przesyłane są po zamknięciu danego dnia w Organizacji Płatniczej. Termin przesłania Bankowi transakcji do rozliczenia przez

Organizacje Płatnicze jest niezależny od Banku. Organizacja płatnicza zgodnie z własnymi regulacjami ma 180 dni na przesłanie transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową do rozliczenia od dnia jej dokonania. Jak poinformował ponadto Bank, z jego praktyki wynika, iż około 99% transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową, przesyłanych jest do rozliczenia w ciągu 3 dni.

Niezależnie od rodzaju wydanej do danego rachunku bankowego karty debetowej, w przywołanych powyżej informacjach udostępnionych przez Bank - zarówno w „Taryfie prowizji i opłat” jak i w Regulaminie - Bank nie informuje o przewidywanym terminie rozliczenia transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową. Nie informuje w sposób jasny i jednoznaczny, że rozliczenie transakcji może potrwać kilka dni, co oznacza w szczególności, że transakcje dokonane ostatniego dnia miesiąca mogą być rozliczone w kolejnych dniach, czyli w istocie w następnym miesiącu, co może wpłynąć na wartość rozliczonych transakcji bezgotówkowych za ostatni miesiąc używania karty debetowej i skutkować naliczeniem miesięcznej opłaty za kartę debetową. Konsument nie ma więc wystarczających informacji niezbędnych do efektywnego planowania wydatków opłacanych kartą. W konsekwencji konsument nie wie, czy wykonując transakcje w ostatnich dniach okresu rozliczeniowego, zostaną one zaliczone na poczet tego okresu i zagwarantują zwolnienie z opłaty za kartę. Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że w przyjętych przez Bank zasadach zwolnienia z opłaty za użytkowanie debetowej karty płatniczej konsument powinien zostać poinformowany w zakresie niezbędnym dla planowania swoich zachowań na etapie wykonywania kontraktu, tak aby móc skorzystać ze zwolnienia z opłaty za użytkowanie karty debetowej, a więc powinien wiedzieć w jakim terminie dokonana przez niego transakcja zostanie rozliczona.

Nieujawnienie informacji o czasie trwania rozliczenia transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową, od którego Bank uzależnia zwolnienie z opłaty za kartę debetową, w żadnym dokumencie udostępnionym konsumentowi w momencie zawarcia umowy uprawdopodobnia stosowanie przez Bank nieuczciwej praktyki rynkowej, określonej w art. 4 u.p.n.p.r.

Opisane wyżej, w odniesieniu do pkt I.1-2. sentencji niniejszej decyzji, działania Banku mogą powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy (w szczególności o podjęciu działań zmierzających do zawarcia umowy, o zawarciu umowy lub o sposobie i zakresie użytkowania karty w trakcie wykonywania umowy), której inaczej by nie podjął.

W ocenie Prezesa Urzędu ww. reklamy stosowane przez Bank mogły wywołać u konsumenta przekonanie, iż karta debetowa jest bezpłatna w przypadku wykonania przez konsumenta płatności z jej użyciem w określonej wysokości w okresie jednego miesiąca. Za takim rozumieniem przemawia literalna treść reklamy tj.: zastosowanie określeń „*jeśli płatności nią wyniosą min. 200 PLN lub 300 PLN miesięcznie*”, „*jeśli płacisz nią za zakupy min. 100 zł miesięcznie*”, „*(min. kwota transakcji kartą 200 zł/mies.)*”, które w powszechnym rozumieniu oznaczają dokonanie w przyjętym okresie zakupów towarów lub usług przy użyciu karty na określoną kwotę.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy należy uznać, iż przeciętny konsument może kształtować swoje decyzje w oparciu o uzyskane wcześniej wprowadzające w błąd informacje reklamowe również na etapie wykonywania kontraktu, zwłaszcza w sytuacji niepełności informacji charakteryzujących okoliczności rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową. Podlegające ocenie działania Banku mogą



wywoływać u przeciętnego konsumenta mylne wyobrażenie o bezpłatności karty debetowej. W szczególności konsument może nie mieć świadomości, iż dokonanie płatności z użyciem karty debetowej w ostatnich dniach miesiąca może skutkować rozliczeniem transakcji w kolejnym miesiącu, co z kolei może powodować naliczenie miesięcznej opłaty za kartę debetową.

Działania te stanowią zatem mogą nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 i art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zgodnie zaś z art. 3 u.p.n.p.r. zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Mając na uwadze powyższe ustalenia oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych – opisane działania Banku mogły mieć charakter praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że uprawdopodobniono stosowanie przez mBank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.**

*Ad B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków*

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym<sup>7</sup>.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, Bank już w pierwszym piśmie w sprawie z dnia 4 lipca 2016 r. wyraził wolę dokonania stosownych zmian, doprecyzowując swoje zobowiązanie w pismach z dnia 30 września 2016 r., z dnia 25 listopada 2016 r. oraz z dnia 21-22 i 27 grudnia 2016 r. zobowiązując się ostatecznie do:

1) Zwrotu miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do prowadzonych przez mBank S.A. rachunków bankowych o nazwie: mKonto Aquarius, izzyKonto oraz eKonto, pobranych w okresie od dnia 1 lipca 2014 r. do dnia zmiany przez mBank S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom (i) którzy dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez mBank S.A. jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz (ii) którzy:

a) w 2014 r. oraz w I połowie 2015 r. zgłosili w mBank S.A reklamacje uznane za niezasadne i co do których mBank S.A. podjął decyzje o braku podstaw do zwrotu pobranych

<sup>7</sup> M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, op. cit., s. 681-682;

miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do ww. rachunków bankowych, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, albo

b) zgłoszą w terminie do dnia 30 czerwca 2017 r. reklamacje w zakresie określonym powyżej,

2) Publikacji sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) na stronie internetowej mBank S.A. w ten sposób, że:

a) odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie głównej o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/> w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji,

b) treść sentencji decyzji wraz z ww. odnośnikiem oraz zaznaczeniem, że jest ona prawomocna, będzie utrzymana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy od daty publikacji sentencji decyzji,

3) Publikacji oświadczenia o treści wskazanej poniżej w ten sposób, że:

a) oświadczenie zostanie opublikowane równocześnie z publikacją treści sentencji decyzji, tj. zostanie zamieszczone na stronie głównej mBank S.A. z siedzibą w Warszawie o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/> w postaci linku o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy,

b) oświadczenie zostanie zamieszczone na stronie mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, w zakładce „Karty” (w dniu wydania decyzji dostępnej pod adresem: <https://www.mbank.pl/indywidualny/karty/promocje/>) w postaci linku o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia, w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy:

*Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*wyjaśniamy, że w niektórych reklamach debetowych kart płatniczych, w których mBank informował, że warunkiem zwalnającym z miesięcznej opłaty za kartę jest dokonanie płatności na określonej kwotę, wspomniana informacja nie była wystarczająco precyzyjna, w związku z czym użytkownicy kart mogli poczuć się wprowadzeni w błąd co do faktycznych warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą.*

*W związku z powyższym mBank oferuje zwrot miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do prowadzonych przez mBank rachunków bankowych o nazwie: mKonto Aquarius, izzyKonto oraz eKonto, pobranych w okresie od dnia 1 lipca 2014 r. do dnia 1 stycznia 2017 r. konsumentom, którzy dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez mBank S.A. jako spełnienie warunku zwalnającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy zgłoszą w terminie do dnia 30 czerwca 2017 r. reklamacje w zakresie określonym powyżej.*

*Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr ..... wydanej ..... 2016 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. , poz. 184 z późn. zm.) przez Prezesa Urzędu Ochrony*

*Konkurencji i Konsumentów zgodnie ze złożonym przez mBank S.A. zobowiązaniem. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.*

*Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).*

- 4) Zmiany z dniem 1 stycznia 2017 r. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, w sposób który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia,
- 5) Zamieszczenia z dniem zmiany przez mBank S.A. modelu naliczania opłat o którym mowa w pkt 3, w reklamach na stronie internetowej mBanku S.A. dotyczących debetowych kart płatniczych wydanych do rachunków bankowych o nazwie eKonto w zakładce pn. „Oferta indywidualna” oraz „Karty”, a także w procesie wnioskowania o kartę debetową do rachunku eKonto w serwisie transakcyjnym, dodatkowej informacji o treści: „*warunki naliczania opłat za kartę są określone w Taryfie prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.*”,
- 6) Zmiany, w terminie do 1 stycznia 2017 r., wzorca umownego pn. „Taryfa prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” przez dodanie bezpośrednio w tabeli bądź w treści przypisów w części dotyczącej opłat za kartę debetową, informacji w brzmieniu: „transakcja musi zostać dokonana w danym miesiącu kalendarzowym.”

Wobec powyższego stwierdzić należy, iż przesłanka złożenia przez przedsiębiorcę wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

*Ad C. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.*

Wobec faktu złożenia przez Bank stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przez Przedsiębiorcę przedstawionym. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa UOKiK praktykami. Praktyka Przedsiębiorcy mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do warunków zwolnienia z opłaty za debetową kartę płatniczą. Usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje zatem rekompensatę publiczną w postaci zwrotu miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do prowadzonych przez mBank S.A. rachunków bankowych o nazwie: mKonto Aquarius, izzyKonto oraz eKonto, pobranych w okresie od dnia 1 lipca 2014 r. do dnia zmiany przez mBank S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom (i) którzy dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez mBank S.A. jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz (ii) którzy:

- a) W 2014 r. oraz w I połowie 2015 r. zgłosili w mBank S.A reklamacje uznane za niezasadne i co do których mBank S.A. podjął decyzje o braku podstaw do zwrotu

pobranych miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do ww. rachunków bankowych, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, albo

b) Zgłoszą, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji reklamacje w zakresie określonym powyżej, przy czym zwrot opłat nastąpi w terminie 5 miesięcy od zmiany przez mBank S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia.

Zobowiązanie w tym zakresie stanowi realne przysporzenie na rzecz konsumentów, którzy ponieśli straty w związku z praktyką mBanku. Przysporzenie to prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnych korzyści przez tych konsumentów.

Publikacja sentencji decyzji Prezesa UOKiK oraz oświadczenia Banku na stronie internetowej przedsiębiorcy pozwoli na dotarcie stosownej informacji do szerokiej grupy konsumentów, co zwiększy ich świadomość prawną w zakresie reklam usług finansowych. Przedsiębiorca jest przede wszystkim bankiem internetowym, w związku z czym jego klienci często odwiedzają jego stronę internetową. Dlatego publikacja sentencji decyzji Prezesa UOKiK oraz publikacja oświadczenia na stronie internetowej Banku przez okres trzech miesięcy została uznana za wystarczającą.

Zmiana modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na taki, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, będzie korzystna dla konsumentów z uwagi na większą przejrzystość systemu pobierania opłat oraz brak uzależnienia pobrania opłaty za użytkowanie debetowej karty płatniczej za dany okres od warunku, na który konsument nie ma wpływu, to jest otrzymania informacji o płatności przez Bank od organizacji płatniczych.

Bank poinformował w piśmie z dnia 25 listopada 2016 r., iż podjął już działania pozwalające na dokonanie zmiany modelu naliczania miesięcznej opłaty za kartę debetową na taki, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, który to model ma zostać wprowadzony z dniem 1 stycznia 2017 r. Bank przekazał konsumentom informacje o zmianie Taryfy prowizji i opłat oraz o zmianie modelu naliczania miesięcznej opłaty za kartę debetową. Komunikat na stronie internetowej mBanku został zamieszczony w dniu 28 października 2016 r., natomiast komunikat w serwisie transakcyjnym mBanku został przekazany konsumentom 30 października 2016 r.

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez mBank działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego. Wypełnienie wnioskowanego przez Bank zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego. W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes UOKiK zdecydował się zaakceptować zobowiązanie Przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

## **Ad II. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania**

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu

realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Bank powinien zatem złożyć Prezesowi Urzędu informacje o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez:

1) przekazanie, w terminie do 30 stycznia 2017 r.:

a) zmienionego wzorca umownego „Taryfa prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” wraz ze wskazaniem zmiany dotyczącej warunku zwolnienia z miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą oraz daty, od której wzorec został wprowadzony do obrotu;

b) dokumentacji potwierdzającej wprowadzenie modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględnia datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;

c) dokumentacji potwierdzającej zamieszczenie w reklamach na stronie internetowej mBanku S.A. dotyczących debetowych kart płatniczych wydanych do rachunków bankowych o nazwie eKonto w zakładce pn. „Oferta indywidualna” oraz „Karty”, a także w procesie wnioskowania o kartę debetową do rachunku eKonto w serwisie transakcyjnym dodatkowej informacji o treści: „warunki naliczania opłat za kartę są określone w Taryfie prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.”;

2) przekazanie, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

a) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu strony głównej zawierającej odnośnik do sentencji decyzji oraz link do oświadczenia, a także zrzut strony z oświadczeniem z dnia ich zamieszczenia na stronie, a ponadto potwierdzonego za zgodność wydruku zrzutu ekranu strony głównej prezentującego sposób opublikowania sentencji decyzji i oświadczenia;

3) przekazanie, w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

a) informacji o liczbie reklamacji, jakie wpłynęły w terminie do dnia 30 czerwca 2017 r. w związku ze złożonym zobowiązaniem i liczbie reklamacji, jakie zostały w tym terminie uwzględnione wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat;


b) informacji o liczbie konsumentów, którym w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji została zwrócona miesięczna opłata za kartę debetową w związku ze zmianą sposobu rozpatrzenia reklamacji zgłoszonych w 2014 r. oraz w I połowie 2015 r. wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat.

Wyznaczone na złożenie informacji terminy są wystarczające do wykonania nałożonego obowiązku.

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

Jednocześnie poucza się, że na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1822) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.



*Z upoważnienia*  
*Prezesa*  
*Urzędu Ochrony Konkurencji*  
*i Konsumentów*  
Dyrektor Delegatury  
  
Tomasz Dęc

Otrzymuje:

mBank S.A.

ul. Senatorska 18

00-950 Warszawa