



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

Łódź, dnia 22 maja 2018 r.

RŁO-610-1( )/18/TM

**Decyzja Nr RŁO 1/2018**

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 2018 r., poz. 798) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**po uprawdopodobnieniu** stosowania przez Alior Bank 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: stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070) polegającej na:

- a. **uzależnieniu zwolnienia konsumenta z opłaty miesięcznej w wysokości 5 zł za obsługę debetowej karty płatniczej wydawanej do Konta Jakże Osobistego - od dokonania rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na kwotę min. 300 zł.**
- b. **uzależnieniu zwolnienia konsumenta z opłaty miesięcznej w wysokości 6 zł za obsługę debetowej karty płatniczej wydawanej do Konta Internetowego - od dokonania rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na kwotę min. 300 zł.**
- c. **uzależnieniu zwolnienia konsumenta z opłaty miesięcznej w wysokości 2 zł za obsługę debetowej karty płatniczej wydawanej do Konta Haiz – od dokonania rozliczenia co najmniej 5 transakcji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą.**
- d. **uzależnieniu zwolnienia konsumenta z opłaty miesięcznej w wysokości 12 zł za obsługę debetowej karty płatniczej wydawanej do Konta Wyższej Jakości od dokonania rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na kwotę min. 700 zł.**

**w okresie, za który pobierana jest opłata miesięczna za kartę, w sytuacji, gdy dokonanie rozliczenia tych operacji bezgotówkowych w ww. okresie nie zależy od konsumenta, lecz zależne jest od nieokreślonego terminu otrzymania przez Alior Bank S.A. rozliczenia operacji od agenta rozliczeniowego, co może prowadzić do zniekształcenia zachowania**

rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, polegającego na dokonywaniu operacji bezgotówkowych w ilości bądź za kwoty wskazane w pkt. a – d, w miesięcznym okresie rozliczeniowym celem uzyskania zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, co jednakże, ze względu na brak wpływu konsumenta na termin rozliczenia operacji bezgotówkowych, może w rzeczywistości nie skutkować zwolnieniem konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej.

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

1. zwrot opłaty miesięcznej podstawowej za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Jakże Osobiste w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

1.1. dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Bank jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy:

1.2. do momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji administracyjnej wydanej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych opłat miesięcznych podstawowych za kartę płatniczą debetową wydaną do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Jakże Osobiste, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

1.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta, w terminie 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie.

2. zwrot opłaty miesięcznej podstawowej za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Internetowe w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

2.1. dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Bank jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy:

2.2. do momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji administracyjnej wydanej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych opłat



miesięcznych podstawowych za kartę płatniczą debetową wydaną do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Internetowe, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

2.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta, w terminie 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie.

3. zwrot opłaty miesięcznej podstawowej za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Haiz w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

3.1. dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Bank jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy:

3.2. do momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji administracyjnej wydanej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych opłat miesięcznych podstawowych za kartę płatniczą debetową wydaną do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Haiz, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

3.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta, w terminie 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie.

4. publikację sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) w ten sposób, że

4.1. odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie internetowej Banku o adresie [www.aliorbank.pl](http://www.aliorbank.pl) oraz na stronie logowania do bankowości internetowej Banku w miejscu widocznym po otwarciu tych stron tj. w ich górnej części w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji

4.2. treść sentencji decyzji wraz z ww. odnośnikiem oraz zaznaczeniem, że jest ona prawomocna będzie utrzymywana na przedmiotowych stronach internetowych przez okres 3 miesięcy od daty publikacji sentencji decyzji;

5. publikację oświadczenia o treści wskazanej poniżej w ten sposób, że

5.1. oświadczenie zostanie opublikowane równocześnie z publikacją treści sentencji decyzji, tj. zostanie zamieszczone na stronie internetowej Alior Bank S.A. o adresie [www.aliorbank.pl](http://www.aliorbank.pl) oraz na stronie logowania do bankowości internetowej Banku w miejscu widocznym po otwarciu ww. stron internetowych tj. w ich górnej części w postaci linku o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę do Konta Jakże Osobistego, Internetowego i Haiz oraz opłaty za prowadzenie Konta Wyższej Jakości” 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,

5.2 oświadczenie zostanie ogłoszone w sposób ogólnie dostępny dla klientów w stacjonarnych placówkach Alior Bank S.A. w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane przez okres 3 miesięcy,

*Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*ze względu na możliwość niezrozumienia przez klientów warunków zwalniających z opłat miesięcznych dotyczących kart debetowych, tj. opłaty podstawowej za debetowe karty płatnicze wydawane do: Konta Jakże Osobistego, Konta Internetowego, Konta haiz, oraz opłaty za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Wyższej Jakości („Opłaty miesięczne”), Alior Bank S.A. oferuje, że dokona zwrotu Opłat miesięcznych, pobranych w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji warunkującej zwolnienie z Opłaty miesięcznej ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym, której Bank nie uwzględnił jako spełnienie warunku zwalniającego z Opłaty miesięcznej wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy,*

- a) do momentu uprawomocnienia się decyzji administracyjnej nr.... wydanej... 2018 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229.ze zm.) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych Opłat miesięcznych, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, albo*
- b) skontaktują się Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi w terminie 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie;”*

*Powyższa propozycja jest następstwem treści ww. decyzji administracyjnej 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)*

6. zmianę z dniem 1 czerwca 2018 r. modelu naliczania opłat miesięcznych:

- 6.1. opłaty podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Jakże Osobistego, w sposób, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;
- 6.2. opłaty podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Internetowego, w sposób który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;
- 6.3. opłaty podstawowej za debetową kartę płatniczą w wydawaną do Konta Haiz, w sposób który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;
- 6.4. opłaty za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Wyższej Jakości, której pobranie uwarunkowane jest m. in. od rozliczenia przez Bank operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą wydawaną do tego konta, na określoną kwotę, w sposób który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji kartą, a nie jej rozliczenia;

7. zmianę z dniem 1 czerwca 2018 r. wzorca umownego pn. „Taryfa Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych Alior Banku S.A.”, w taki sposób, że wskazane w nim zostanie iż

7.1. warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Jakże Osobistego, **jest dokonanie** w okresie od ostatniego dnia poprzedniego miesiąca do przedostatniego dnia danego miesiąca transakcji bezgotówkowych kartą na określonej kwotę;

7.2. warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Internetowego, **jest dokonanie** w okresie od ostatniego dnia poprzedniego miesiąca do przedostatniego dnia danego miesiąca transakcji bezgotówkowych kartą na określonej kwotę;

7.3. . warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Haiz, **jest dokonanie** w okresie od ostatniego dnia poprzedniego miesiąca do przedostatniego dnia danego miesiąca transakcji bezgotówkowych kartą na określonej kwotę;

7.4. warunkiem zwolnienia z opłaty za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Wyższej Jakości, jest między innymi **dokonanie** w okresie od ostatniego dnia poprzedniego miesiąca do przedostatniego dnia danego miesiąca transakcji bezgotówkowych kartą na określonej kwocie;

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

**II.** Na podstawie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229) oraz stosowanie do art. 33 ust. 4 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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

1. przekazanie, w terminie do dnia 1 lipca 2018 r.:

- a) zmienionego wzorca umownego pn. „Tabela Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych Alior Banku S.A.” oraz daty, od której zmieniony wzorzec został wprowadzony do obrotu;
- b) dokumentacji potwierdzającej wprowadzenie modelu naliczania opłat miesięcznych, za debetowe karty płatnicze wydawane do Konta Jakże Osobistego, Konta Internetowego, Konta Haiz, a także opłaty za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Wyższej Jakości, który uwzględnia uzależnienie zwolnienia konsumentów z ww. opłat od daty dokonania transakcji kartą, a nie rozliczenia transakcji kartą określonej wartości w danym miesiącu kalendarzowym;

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

- a) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzuty ekranu ze strony internetowej Alior Bank S.A. o adresie [www.aliorbank.pl](http://www.aliorbank.pl) oraz ze strony logowania do bankowości internetowej Banku zawierających odnośnik do



sentencji decyzji oraz link do oświadczenia, a także zrzuty ekrany z ww. stron internetowych z oświadczeniem z dnia ich zamieszczenia na stronie, a ponadto potwierdzonych za zgodność z oryginałem wydruków zrzutów ekranu ww. stron internetowych prezentujących sposób opublikowania decyzji i oświadczenia;

- b) oświadczenia publikowanego w stacjonarnych placówkach Alior Bank S.A., ze wskazaniem daty wywieszenia go w placówkach Banku;

### 3. przekazanie w terminie do 1 marca 2019 r.

- a) informacji o liczbie reklamacji, jakie wpłynęły do dnia 31 grudnia 2018 r. w związku ze złożonym zobowiązaniem i liczbie reklamacji, jakie zostały uwzględnione wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat;
- b) informacji o liczbie konsumentów, którym została zwrócona opłata podstawowa za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Jakże Osobistego, pobrana do dnia zmiany przez Alior Bank S.A. modelu naliczania opłat na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu opłat;
- c) informacji o liczbie konsumentów, którym została zwrócona opłata podstawowa za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Internetowego, pobrana do dnia zmiany przez Alior Bank S.A. modelu naliczania opłat na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu opłat.
- d) informacji o liczbie konsumentów, którym została zwrócona opłata podstawowa za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Haiz, pobrana do dnia zmiany przez Alior Bank S.A. modelu naliczania opłat na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu opłat.
- e) informacji o liczbie konsumentów, którym została zwrócona opłata za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Wyższej, pobrana do dnia zmiany przez Alior Bank S.A. modelu naliczania opłat na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu opłat.

## UZASADNIENIE

W dniu 19 sierpnia 2015 r. postanowieniem nr 1/405-42/15 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także jako: „Prezes Urzędu”) 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. Postępowaniem tym był również objęty Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie.

Analiza zgromadzonych w toku postępowania dokumentów i informacji wskazywała, iż są podstawy do postawienia przedsiębiorcy Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej także jako: „Bank”) zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na nieuczciwych praktykach rynkowych. Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes Urzędu postanowieniem Nr 1/610-01/18 z dnia 11 stycznia 2018 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w sentencji niniejszej decyzji, o czym zawiadomił Bank oraz poinformował o prawie do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

W Piśmie z dnia 8 lutego 2018 r. Bank złożył zobowiązanie do zaprzestania zarzucanych mu praktyk. Zobowiązanie to zostało uzupełnione w pismach z dnia 9 marca 2018 r. oraz 6 kwietnia 2018 r. Pismem z dnia 9 maja 2018 r. skierowano do Banku zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnienia.

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

Bank jest zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000305178 (Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy). Przedmiotem działalności Banku jest m. in. pośrednictwo pieniężne.

W związku z otrzymanymi skargami konsumentów, postanowieniem z dnia 19 sierpnia 2015 r. Prezes Urzędu wszczął 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 naruszają przepisy ustawy uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowaniem wyjaśniającym objętych zostało 17 banków, w tym Alior Bank S.A.

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

Na podstawie wyjaśnień Alior Banku S.A. oraz analizy przekazanych dokumentów t.j. Regulaminów kart płatniczych Alior Bank S.A. – Prezes urzędu ustalił, że Alior Bank S.A.:

1) uzależnił zwolnienie konsumenta z opłaty podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Jakże Osobistego w wysokości 5 zł wskazanej w Taryfie Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych Alior Banku S.A. (dalej jako: „TOiP”) pod warunkiem, że w danym miesiącu na **rachunku zostaną rozliczone transakcje bezgotówkowe** wykonane debetową kartą płatniczą na łączną kwotę minimum 300 zł;

W stosownym przypisie zawartym w TOiP znajduje się zapis o treści: „*4*Oplata nie jest pobierana w miesiącu, w którym została wydana Karta lub pod warunkiem, że w danym miesiącu na rachunku zostaną rozliczone transakcje bezgotówkowe wykonane Kartą na łączną kwotę minimum 300 zł, liczone dla każdej wydanej do rachunku Karty indywidualnie. Oplata nie jest pobierana od Kart ze statusem ‘Do aktywacji’, ‘Aktywna’, ‘Zablokowana’” (dowód: karta nr 13)

2) uzależnił zwolnienie konsumenta z opłaty podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Internetowego w wysokości 6 zł wskazanej w TOiP pod warunkiem, że w danym miesiącu na rachunku **zostaną rozliczone transakcje bezgotówkowe** wykonane debetową kartą płatniczą na łączną kwotę minimum 300 zł;

W stosownym przypisie zawartym w TOiP znajduje się zapis o treści: „*4*Oplata nie jest pobierana w miesiącu, w którym została wydana Karta lub pod warunkiem, że w danym miesiącu na rachunku zostaną rozliczone transakcje bezgotówkowe wykonane Kartą na łączną kwotę minimum 300 zł, liczone dla każdej wydanej do rachunku Karty indywidualnie. Oplata nie jest pobierana od Kart ze statusem ‘Do aktywacji’, ‘Aktywna’, ‘Zablokowana’” (dowód: karta nr 13)3)

3) uzależnił zwolnienie konsumenta z opłaty podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Haiz w wysokości 2 zł wskazanej w TOiP pod warunkiem, że w danym

miesiącu na rachunku **zostanie rozliczonych co najmniej 5 transakcji bezgotówkowych** wykonanych debetową kartą płatniczą.

W stosownym przypisie zawartym w TOiP znajduje się zapis o treści: „<sup>5</sup>W przypadku rozliczenia co najmniej 5 transakcji bezgotówkowych kartą w danym miesiącu, opłata nie będzie ponoszona. W przypadku niespełnienia warunku – miesięczna opłata wynosi 2 zł. Opłata za kartę nie dotyczy osób, które nie ukończyły 18 roku życia. Pobrana opłata jest zwracana na rachunek do 10 dnia kolejnego miesiąca” (dowód: karta nr 14)

4) uzależnił zwolnienie konsumenta z opłaty za prowadzenie rachunku Konto Wyższej Jakości w wysokości 12 zł wskazanej w TOiP między innymi pod warunkiem, że w danym miesiącu na rachunku **zostaną rozliczone transakcje bezgotówkowe** wykonane debetową kartą płatniczą na łączną kwotę minimum 700 zł;

W stosownym przypisie zawartym w TOiP znajduje się zapis o treści: „<sup>8</sup> Przedstawione warunki dostępne są dla Klientów otrzymujących na Konto Wyższej Jakości jednorazowy wpływ na kwotę min. 2500 zł/mies. z innego banku lub konta firmowego prowadzonego w Alior Banku, lub na rachunku których zostaną rozliczone transakcje bezgotówkowe wykonane kartą na kwotę min. 700 zł/mies. W miesiącu, w którym żaden z powyższych warunków nie zostanie spełniony, bank pobierze opłatę za prowadzenie konta w wysokości 12 zł oraz będzie mógł naliczać opłaty za obsługę zadłużenia na koncie (...).” (dowód: karta nr 14)

w sytuacji gdy dokonanie rozliczenia ww. operacji bezgotówkowych w ww. okresie nie zależy od konsumenta, lecz zależne jest od nieokreślonego terminu otrzymania przez Alior Bank S.A. rozliczenia operacji od organizacji płatniczej, co może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, polegającego na dokonywaniu operacji bezgotówkowych celem spełnienia ww. warunków w miesięcznym okresie rozliczeniowym celem uzyskania zwolnienia z ww. opłat, co jednakże, ze względu na brak wpływu konsumenta na termin rozliczenia operacji bezgotówkowych, może w rzeczywistości nie skutkować zwolnieniem z ww. opłat.

W piśmie z dnia 26 września 2017 r. Alior Bank wyjaśnił, że ww. zasady pobierania opłat wskazane są w Taryfie Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych Alior Banku S.A., natomiast zasady rozliczania operacji bezgotówkowych zamieszczone zawarte są w Regulaminie Kart Płatniczych Alior Banku S.A. (dalej „Regulamin”). W piśmie z dnia 20 października 2017 r. Alior Bank S.A. przekazał Prezesowi Urzędu Regulaminy obowiązujące w podanych niżej terminach:

wersje	Regulamin kart płatniczych Alior Banku S.A.
wersja 1	obowiązuje od 26.10.2015 r.
wersja 2	obowiązuje od 15.10.2016 r
wersja 3	obowiązuje od 27.03.2017 r
wersja 4	obowiązuje od 26.05.2017 r.

W wersji 4 Regulaminu kart płatniczych Alior Banku S.A. zawarto następujące postanowienia: „**10. Rozliczanie operacji** 10.1. Operacja rozliczana jest z datą otrzymania Operacji do rozliczenia przez Bank.(...) 10.11. Każda Operacja, za wyjątkiem Operacji zwrotu na Kartę, Operacji z wykorzystaniem metody zbliżeniowej wykonanej w tzw. trybie offline, wycofania Operacji lub wpłaty we Wpłatomacie, skutkuje zmniejszeniem ilości środków dostępnych na Rachunku karty, poprzez zablokowanie kwoty Operacji albo





*obciążenie Rachunku karty tą kwotą oraz naliczenie opłat lub prowizji zgodnie z Taryfą. 10.12. Rozliczenie Operacji objętych blokadą oraz naliczenie opłat lub prowizji, jeżeli są należne, następuje w momencie jej zniesienia. Kwota blokady dokonywana jest w walucie PLN, jeśli oryginalna transakcja jest w innej walucie to MasterCard/Visa dokonuje przeliczenia po swoim kursie. 10.13. Wycofanie Operacji wykonanej Kartą, księgowane jest z datą otrzymania wycofania transakcji do rozliczenia przez Bank. W przypadku, gdy waluta rozliczeniowa transakcji jest różna od waluty Rachunku, Operacja taka przeliczana jest na walutę Rachunku po kursie wymiany walut obowiązującym dla transakcji oryginalnej. W przypadku naliczenia prowizji od transakcji oryginalnej, jest ona zwracana na Rachunek Klienta w dniu rozliczenia wycofania Operacji. Zwrot na Rachunek Karty powoduje zmniejszenie bieżącego zadłużenia, nie pomniejsza jednak wartości Kwoty minimalnej oraz kwoty całkowitego zadłużenia do spłaty. 10.15. Jeżeli w terminie 14 dni od daty dokonania transakcji, Bank nie otrzyma z organizacji płatniczej Operacji w celu jej rozliczenia i obciążenia Rachunku Klienta, blokada, o której mowa w ust. 10.12. zostaje zniesiona. Brak blokady lub blokada na niepełną kwotę Operacji nie zwalnia Posiadacza Rachunku Karty z obowiązku utrzymania na tym Rachunku środków pozwalających na rozliczenie Operacji zrealizowanych przez Posiadacza lub Użytkownika Karty, w tym na pokrycie opłat i prowizji zgodnie z Taryfą.”(dowód karty nr 80-95)*

W piśmie z dnia 20 października 2017 r. Alior Bank S.A. wyjaśnił, że co do zasady fizyczne dokonanie przez klienta transakcji nie skutkuje automatycznie jej rozliczeniem, a jedynie założeniem blokady. Od chwili założenia blokady, Alior Bank S.A. czeka na potwierdzenie od organizacji płatniczej, czy operacja faktycznie doszła do skutku. Alior Bank S.A. wyjaśnił, że transakcje są rozliczane/księgowane na rachunkach klientów w tym samym dniu, w którym Alior Bank S.A. otrzymuje pliki księgowe od Outsourcera. Outsourcer, tj. First Data Polska S.A. przetwarza pliki clearingowe wystawione przez organizację płatniczą na format umożliwiający zaksięgowanie ich w systemie Banku. Alior Bank S.A. rozlicza operację w tym samym dniu, w którym otrzyma dane od Outsourcera. Alior Bank S.A. poinformował, że średni czas (dane z okresu czerwiec-wrzesień), jaki upływa od chwili zlecenia transakcji do chwili otrzymania przez Alior Bank S.A. operacji do rozliczenia to 2,19 dnia, natomiast maksymalny czas, który może upłynąć między dokonaniem transakcji, a otrzymaniem przez Alior Bank S.A. operacji do rozliczenia to 14 dni. (dowód karty nr 55-58)

W piśmie z dnia 26 września 2017 r. Alior Bank S.A. wyjaśnił, że istnieją przypadki gdy klient wykonał transakcję ale nie została ona rozliczona przez Alior Bank S.A. w miesiącu, w którym wykonana została transakcja np. transakcja została wykonana ostatniego dnia miesiąca i na rachunku powstała blokada jednak Bank otrzymał jej rozliczenie w miesiącu kolejnym. (dowód karty nr 13-15).

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

#### *Interes publiczny*

Prezes Urzędu, zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz. U. z 2017 r., poz. 229, dalej jako: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów), 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 ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów 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 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 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 Alior Banku S.A. 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 2017 r., poz. 2168 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. Alior Bank S.A. jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000305178. Bank prowadzi działalność polegającą m.in. na pośrednictwie pieniężnym, a zatem jego działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

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

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

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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

---

<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.



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 Urzędu 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 Urzędu możliwe jest ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucana przedsiębiorcy praktyka miała miejsce.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą<sup>2</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa Urzędu, 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 Urzędu i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, 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 Urzędu 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 Urzędu 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

---

<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;

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

konkurencji i konsumentów praktykę<sup>5</sup>. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów łącznie, a nadto Prezes Urzędu 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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu pkt nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 3 z późn. zm., dalej jako: „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”) praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (ust. 1). Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 (ust. 2). Z kolei stosownie do 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. Natomiast art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zarzucona przedsiębiorcy nieuczciwa praktyka rynkowa podlega również ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z przepisem art. 2

---

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

6 por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwaji, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;



pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym 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 prezentowana oferta prowadzenia kont bankowych do których wydawane były debetowe karty płatnicze, oraz regulujące zasady ich obsługi Regułminy i Taryfy nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami oferty, oraz Regulaminów i Taryf 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 sentencji niniejszej decyzji**

W trakcie postępowania, na podstawie udostępnionych przez Bank informacji i dokumentów, Prezes Urzędu ustalił, że transakcje bezgotówkowe dokonywane debetowymi kartami płatniczymi przez konsumentów na końcu danego miesiąca, a rozliczane z początkiem kolejnego nie zawsze były zaliczane przez Bank do sumy transakcji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą zwalniających z opłat przewidzianych w regulaminach kont oferowanych przez Bank konsumentom, zwalniających z opłaty w ostatnim miesiącu, co skutkowało w wielu przypadkach ponoszeniem przez konsumenta opłaty miesięcznej. Fakt ten potwierdzają otrzymywane przez Bank reklamacje od konsumentów dotyczące pobrania ww. opłat, pomimo dokonania przez konsumentów przewidzianej regulaminem liczby transakcji w danym miesiącu lub też transakcji na zwalniającą z opłaty kwotę. Takie zachowanie potwierdzają również informacje przekazane przez Bank, który wyjaśnił, że istnieją przypadki gdy klient wykonał transakcję ale nie została ona rozliczona przez Alior Bank S.A. w miesiącu, w którym wykonana została transakcja np. transakcja została wykonana ostatniego dnia miesiąca i na rachunku powstała blokada jednak Bank otrzymał jej rozliczenie w miesiącu kolejnym lub miała miejsce sytuacja, w której Bank o transakcji nie został poinformowany do momentu otrzymania rozliczenia, gdyż transakcja została dokonana w trybie off-line. Występowanie powyższych sytuacji jest spowodowane faktem, iż na proces rozliczenia transakcji bezgotówkowych kartą debetową nie ma wpływu ani zachowanie konsumenta ani działania Banku, ale przede wszystkim zachowania pośredników (organizacji płatniczych) przekazujących informacje o transakcjach konsumentów dokonywanych przy użyciu debetowych kart płatniczych Bankowi. Tym samym informacje Banku zawarte w Taryfie dotyczące rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych przez konsumenta w danym miesiącu kartą debetową są niepełne a tym samym niezetelne. Tak samo niepełne – niezetelne informacje zawierają postanowienia zawarte w Regulaminie. We wszystkich tych informacjach Bank pomija fakt, że proces przekazywania i uzyskiwania informacji o rozliczeniu transakcji jest procesem wieloetapowym i uczestniczą w nim inne poza Bankiem podmioty.

Takie zachowanie Banku może pozostawać w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Bank ukształtował zasady zwolnienia z opłaty miesięcznej za użytkowanie – obsługę debetowej karty płatniczej w sposób nierzetelny, który prowadzi do wykorzystania nieświadomości konsumenta w zakresie wpływu firm współpracujących z Bankiem na jego bezpośrednie relacje rozliczeniowe transakcji bezgotówkowych z tym bankiem. Przeciętny konsument nie ma wiedzy specjalistycznej, która pozwoliłaby mu zidentyfikować istotę zwolnienia go z opłaty. Konstrukcja produktu zmierza zatem do wykorzystania uprzywilejowanej pozycji Banku i wykorzystania niewiedzy konsumenta.

Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej trwania lub po jej zawarciu.

Przesłanka „dobrych obyczajów” stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do ogólnego systemu ocen i norm pozaprawnych. Posłużenie się przez ustawodawcę przesłanką dobrych obyczajów oznacza, iż w obrocie gospodarczym obowiązki przedsiębiorców nie ograniczają się stricte do przestrzegania obowiązujących przepisów prawnych, ale wychodzą poza nie, obejmując także ustalone zwyczaje, czy też praktykę kupiecką. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona m.in. w wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r. sygn.. akt XVII Ama 118/04, w którym sąd stwierdził, iż istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. W konsekwencji interes konsumentów sprowadza się do otrzymania od przedsiębiorcy stosującego wzorce jasnej i rzetelnej informacji, a ponadto polega także na zachowaniu przez konsumenta w ramach zawartej umowy równorzędnej pozycji kontraktowej wobec przedsiębiorcy.

W przedmiotowej sprawie zachowanie Banku może pozostawać w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Bank ukształtował zasady zwolnień z opłat miesięcznych wskazanych w sentencji w sposób nierzetelny, który prowadzi do wykorzystania nieświadomości konsumenta w zakresie wpływu firm współpracujących z Bankiem na jego bezpośrednie relacje rozliczeniowe transakcji bezgotówkowych z tym bankiem. Przeciętny konsument nie ma wiedzy specjalistycznej, która pozwoliłaby mu, nawet po zapoznaniu się z regulaminami stosowanymi przez Bank, zidentyfikować istotę zwolnienia go z opłaty. Konstrukcja oferowanych przez Bank produktów zmierza zatem do wykorzystania jego uprzywilejowanej pozycji i wykorzystania niewiedzy konsumenta.

Stosowanie przez Bank tego rodzaju praktyki może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Po pierwsze, konsument może zdecydować się na zakup produktu, którego by nie kupił, gdyby miał świadomość, że zwolnienie z opłaty

za produkt zależy od okoliczności, na które nie może mieć wpływu. Po drugie, praktyka Banku może wpływać na zachowania konsumenta po zawarciu umowy. Konsument nieświadomy terminów przekazywania plików księgowych przez „outsourcera” (organizację płatniczą), celem uzyskania zwolnienia z opłaty może dążyć do dokonywania operacji bezgotówkowych od których uzależnione jest ewentualne zwolnienie go z przewidzianych Regulaminem opłat, których by nie wykonywał, albo które wykonałby w inny sposób (w innym dniu miesiąca, w innej wysokości), gdyby miał świadomość, że zwolnienie z opłaty zależy nie od jego zachowania, ale od rozliczenia operacji, na które to rozliczenie może nie wpływać nawet Bank.

Powyższe uzasadnia podejrzenie stosowania przez Bank nieuczciwej praktyki rynkowej, określonej w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

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

W ocenie Prezesa Urzędu ww. działania Banku mogły wywołać u konsumenta przekonanie, iż zwolnienie z przewidzianych w Regulaminie opłat miesięcznych nastąpi w przypadku dokonania przez niego określonej ilości transakcji przy użyciu debetowej karty płatniczej (lub też dokonania transakcji w określonej wysokości). Konsument może nie mieć świadomości, iż dokonanie płatności z użyciem karty debetowej nie zawsze skutkuje rozliczeniem transakcji w tym samym miesiącu, co z kolei może powodować naliczenie opłaty miesięcznej.

Działania te stanowią zatem mogą nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zgodnie zaś z art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym 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 Alior Bank S.A. 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 Urzędu 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 8 lutego 2018 r. wyraził wolę dokonania stosownych zmian, doprecyzowując swoje zobowiązanie w pismach z dnia 9 marca 2017 r. i 6 kwietnia 2017 r. zobowiązując się ostatecznie do

1. zwrotu opłaty miesięcznej podstawowej za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Jakże Osobiste w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

1.1. dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Bank jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy:

1.2. do momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji administracyjnej wydanej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych opłat miesięcznych podstawowych za kartę płatniczą debetową wydaną do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Jakże Osobiste, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

1.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta, w terminie 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie.

2. zwrotu opłaty miesięcznej podstawowej za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Internetowe w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

2.1. dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Bank jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy:

2.2. do momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji administracyjnej wydanej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych opłat

---

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



miesięcznych podstawowych za kartę płatniczą debetową wydaną do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Internetowe, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

2.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta, w terminie 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie.

3. zwrotu opłaty miesięcznej podstawowej za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Haiz w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

3.1. dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Bank jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy:

3.2. do momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji administracyjnej wydanej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych opłat miesięcznych podstawowych za kartę płatniczą debetową wydaną do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Haiz, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

3.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta, w terminie 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie.

4. publikacji sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) w ten sposób, że

4.1. odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie internetowej Banku o adresie [www.aliorbank.pl](http://www.aliorbank.pl) oraz na stronie logowania do bankowości internetowej Banku w miejscu widocznym po otwarciu tych stron tj. w ich górnej części w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji

4.2. treść sentencji decyzji wraz z ww. odnośnikiem oraz zaznaczeniem, że jest ona prawomocna będzie utrzymana na przedmiotowych stronach internetowych przez okres 3 miesięcy d daty publikacji sentencji decyzji;

5. publikacji oświadczenia o treści wskazanej poniżej w ten sposób, że

5.1. oświadczenie zostanie opublikowane równocześnie z publikacją treści sentencji decyzji, tj. zostanie zamieszczone na stronie internetowej Alior Bank S.A. o adresie [www.aliorbank.pl](http://www.aliorbank.pl) oraz na stronie logowania do bankowości internetowej Banku w miejscu widocznym po otwarciu ww. stron internetowych tj. w ich górnej części w postaci linku o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę do Konta Jakże Osobistego, Internetowego i Haiz oraz opłaty za prowadzenie Konta Wyższej Jakości” 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 miesiące,

5.2 oświadczenie zostanie ogłoszone w sposób ogólnie dostępny dla klientów w stacjonarnych placówkach Alior Bank S.A. w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane przez okres 3 miesiące,

*Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*ze względu na możliwość niezrozumienia przez klientów warunków zwalniających z opłat miesięcznych dotyczących kart debetowych, tj. opłaty podstawowej za debetowe karty płatnicze wydawane do: Konta Jakże Osobistego, Konta Internetowego, Konta haiz, oraz opłaty za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Wyższej Jakości („Opłaty miesięczne”), Alior Bank S.A. oferuje, że dokona zwrotu Opłat miesięcznych, pobranych w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji warunkującej zwolnienie z Opłaty miesięcznej ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym, której Bank nie uwzględnił jako spełnienie warunku zwalniającego z Opłaty miesięcznej wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy,*

- a) do momentu uprawomocnienia się decyzji administracyjnej nr.... wydanej... 2018 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229.ze zm.) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych Opłat miesięcznych, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się decyzji, albo*
- b) skontaktują się Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi w terminie 2 miesiące od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie;”*

*Powyższa propozycja jest następstwem treści ww. decyzji administracyjnej 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)*

6. zmiany z dniem 1 czerwca 2018 r. modelu naliczania opłat miesięcznych:

6.1. opłaty podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Jakże Osobistego, w sposób, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;

6.2. opłaty podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Internetowego, w sposób który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;

6.3. opłaty podstawowej za debetową kartę płatniczą w wydawaną do Konta Haiz, w sposób który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;

6.4. opłaty za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Wyższej Jakości, której pobranie uwarunkowane jest m. in. od rozliczenia przez Bank operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą wydawaną do tego konta, na określoną kwotę, w sposób który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji kartą, a nie jej rozliczenia;



7. zmiany z dniem 1 czerwca 2018 r. wzorca umownego pn. „Taryfa Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych Alior Banku S.A.”, w taki sposób, że wskazane w nim zostanie iż

7.1. warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Jakże Osobistego, **jest dokonanie** w okresie od ostatniego dnia poprzedniego miesiąca do przedostatniego dnia danego miesiąca transakcji bezgotówkowych kartą na określonej kwotę;

7.2. warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Internetowego, **jest dokonanie** w okresie od ostatniego dnia poprzedniego miesiąca do przedostatniego dnia danego miesiąca transakcji bezgotówkowych kartą na określonej kwotę;

7.3. . warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej podstawowej za debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Haiz, **jest dokonanie** w okresie od ostatniego dnia poprzedniego miesiąca do przedostatniego dnia danego miesiąca transakcji bezgotówkowych kartą na określonej kwotę;

7.4. warunkiem zwolnienia z opłaty za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Wyższej Jakości, jest między innymi **dokonanie** w okresie od ostatniego dnia poprzedniego miesiąca do przedostatniego dnia danego miesiąca transakcji bezgotówkowych kartą na określonej kwotę;

*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 Urzędu 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 Urzędu praktykami. Praktyka Przedsiębiorcy mogła prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta. Usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje zatem rekompensatę publiczną w postaci:

1. zwrotu opłaty miesięcznej podstawowej za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Jakże Osobiste w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

1.1. dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Bank jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy:

1.2. do momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji administracyjnej wydanej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych opłat miesięcznych podstawowych za kartę płatniczą debetową wydaną do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Jakże Osobiste, przy czym zwrot ten

nastąpi w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

1.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta, w terminie 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie.

2. zwrotu opłaty miesięcznej podstawowej za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Internetowe w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

2.1. dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Bank jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy:

2.2. do momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji administracyjnej wydanej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych opłat miesięcznych podstawowych za kartę płatniczą debetową wydaną do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Internetowe, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

2.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta, w terminie 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie.

3. zwrotu opłaty miesięcznej podstawowej za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Haiz w okresie od dnia 1 czerwca 2016 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat miesięcznych, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

3.1. dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Bank jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy:

3.2. do momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji administracyjnej wydanej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Alior Bank S.A. podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych opłat miesięcznych podstawowych za kartę płatniczą debetową wydaną do rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie Konto Haiz, przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub



3.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta, w terminie 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie.

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

Publikacja sentencji decyzji Prezesa Urzędu 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 Urzędu oraz publikacja oświadczenia na stronie internetowej Banku przez okres 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji została uznana za wystarczającą.

Zmiana modelu naliczania Opłat miesięcznych 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.

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Bank 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 Urzędu 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 Urzędu 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 dnia 1 lipca 2018r.:

- a) zmienionego wzorca umownego pn. „Taryfa Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów Indywidualnych” oraz daty, od której wzorec został wprowadzony do obrotu;
- b) dokumentacji potwierdzającej wprowadzenie modelu naliczania opłat za:
  - (1) debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Jakże Osobistego, w sposób, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia
  - (2) debetową kartę płatniczą wydawaną do Konta Internetowego, w sposób który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;



- (3) za debetową kartę płatniczą w wydawaną do Konta Haiz, w sposób który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;
- (4) za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Wyższej Jakości, której pobranie uwarunkowane jest m. in. od rozliczenia przez Bank operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą wydawaną do tego konta, na określoną kwotę, w sposób który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji kartą, a nie jej rozliczenia;

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

- a) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu ze strony głównej Alior Bank S.A. o adresie [www.aliorbank.pl](http://www.aliorbank.pl) oraz ze strony logowania do bankowości internetowej Banku w miejscu widocznym po otwarciu tych stron tj. w ich górnej części 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;
- b) oświadczenia publikowanego w stacjonarnych Placówkach Alior Bank S.A., ze wskazaniem daty wywieszenia go w placówkach banku;

3. przekazanie, w terminie do dnia 15 listopada 2018 r. :

- a) informacji o liczbie reklamacji, jakie wpłynęły w terminie do dnia 31 sierpnia 2018 r. w związku ze złożonym zobowiązaniem i liczbie reklamacji, jakie zostały uwzględnione wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat;
- b) informacji o liczbie konsumentów, którym zostały zwrócone opłaty miesięczne pobrane do dnia zmiany przez Alior Bank S.A. modelu naliczania opłat miesięcznych na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, wraz z potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat oddzielnie dla każdego z rachunków wskazanych w sentencji decyzji.

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

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie I 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 2018 r., poz. 155) 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.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2018 r., poz. 300) odwołanie od



decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego

Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy

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

Tomasz Dec