



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, dnia 9 lipca 2024 r.

DOZIK-4.611.1.2022.KK

WERSJA JAWNA

- informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono
[informacja prawnie chroniona]

DECYZJA NR DOZIK 7/2024

I. Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 594), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje postanowienia wzorca umowy pn. „Umowa z użytkownikiem PayPal” stosowane przez PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu, Wielkie Księstwo Luksemburga, o treści:

- I. W związku z korzystaniem z witryny PayPal, swojego konta PayPal lub usług PayPal oraz w ramach komunikacji z PayPal, innymi klientami PayPal lub podmiotami zewnętrznymi Użytkownikowi nie wolno:
- *naruszać postanowień niniejszej Umowy z Użytkownikiem, Zasad dopuszczalnego użytkowania, Umów z podmiotem handlowym (jeśli mają zastosowanie) ani żadnych innych umów zawartych pomiędzy PayPal a Użytkownikiem;*
 - *naruszać żadnych przepisów prawa, ustaw, zarządzeń lub regulacji (np. dotyczących usług finansowych, ochrony konsumentów, nieuczciwej konkurencji, zakazu dyskryminacji i nieuczciwej reklamy);*

- naruszać praw autorskich, patentowych, praw do znaków towarowych, tajemnic handlowych lub innych praw własności intelektualnej albo praw do reklamowania się lub zachowania prywatności należących do PayPal lub podmiotu zewnętrznego;
- sprzedawać podrabianych towarów;
- dopuszczać się szkalowania, zniestawienia konkurencji, gróźb lub nękania;
- dostarczać fałszywych, niedokładnych lub wprowadzających w błąd informacji;
- wysyłać lub odbierać środków finansowych, które można zasadnie uznać za nieautoryzowane lub pochodzące z oszustwa;
- odmawiać udziału w toczącym się postępowaniu wyjaśniającym lub potwierdzenia swojej tożsamości bądź informacji przekazanej firmie PayPal przez Użytkownika;
- podejmować prób czerpania zysków z dwóch źródeł w trakcie trwania sporu poprzez odebranie lub próbę odebrania środków za tę samą transakcję zarówno od firmy PayPal, jak i od sprzedającego, banku lub wystawcy karty;
- sprawować kontroli nad kontem powiązanym z innym kontem wykorzystywanym do któregośkolwiek z takich działań zabronionych;
- prowadzić swojej działalności ani wykorzystywać usług PayPal w sposób, który może skutkować:
 - skargami;
 - żądaniem przez kupujących unieważnienia płatności dokonanych przez Użytkownika (przesłanym do PayPal lub wystawców kart);
 - opłatami, karami i innymi obciążeniami lub stratami dla PayPal, innych klientów PayPal, podmiotów zewnętrznych, lub Użytkownika;
- korzystać z konta PayPal lub usług PayPal w sposób, który może zostać zasadnie uznany przez firmy PayPal, Visa, MasterCard, American Express, Discover lub inną sieć przelewów elektronicznych za nadużycie systemu kart lub naruszenie zasad stowarzyszenia lub sieci kart płatniczych;
- dopuszczać, aby na jego koncie PayPal wykazywana była kwota należna firmie PayPal;
- podejmować lub zezwalać innym na podejmowanie gotówki ze swojej karty kredytowej;
- [...]
- podejmować działań powodujących nieuzasadnione lub nieproporcjonalnie duże obciążenie usług, witryn, oprogramowania i systemów PayPal (w tym wszelkich sieci i

serwerów wykorzystywanych do świadczenia dowolnych usług PayPal) obsługiwanych przez firmę PayPal lub w jej imieniu;

- rozpowszechniać wirusów, koni trojańskich, złośliwego oprogramowania lub innych mechanizmów programistycznych, które próbują lub mogą uszkodzić, zakłócać, zniekształcać, fałszować, ukradkiem przechwytywać lub przywłaszczać jakiekolwiek systemy, dane, informacje lub usługi PayPal lub ingerować w nie i umożliwiać ich niewłaściwe użycie czy uzyskiwanie do nich nieupoważnionego dostępu;
- korzystać z serwera proxy umożliwiającego anonimowy dostęp; używać robotów, pajaków, innych mechanizmów automatycznych ani procesów manualnych do monitorowania lub kopiowania zawartości witryny PayPal bez uprzedniego uzyskania naszej pisemnej zgody; używać jakichkolwiek urządzeń, programów czy procedur w celu obejścia nagłówek służących do wykluczania robotów;
- zakłócać ani podejmować prób zakłócania działania usług, witryn, oprogramowania lub systemów PayPal (w tym wszelkich sieci i serwerów wykorzystywanych do świadczenia dowolnych usług PayPal) obsługiwanych przez firmę PayPal lub w jej imieniu czy też korzystania z usług PayPal przez innych użytkowników;
- podejmować żadnych działań, które mogłyby spowodować utratę przez firmę PayPal dostępu do usług jej dostawców Internetu, podmiotów przetwarzających płatności lub innych dostawców bądź usługodawców;
- wykorzystywać usług PayPal do testowania działania kart kredytowych;
- obchodzić jakichkolwiek zasad lub procedur PayPal dotyczących konta PayPal Użytkownika, takich jak tymczasowe lub nieokreślone zawieszenie i inne blokady lub nałożone ograniczenia konta, w tym, między innymi, angażować się w następujące działania: próby założenia nowego lub dodatkowego konta PayPal, jeśli konto pierwotne wykazuje saldo należności, zostało zawieszone lub w jakikolwiek sposób ograniczone; zakładanie nowego lub dodatkowego konta PayPal przy użyciu danych należących do innej osoby (np. imienia i nazwiska, adresu, adresu e-mail itd.) lub używania konta PayPal innego użytkownika lub
- nękać pracowników i przedstawicieli PayPal lub innych użytkowników ani ich zastraszać;
- nadużywać naszego procesu rozstrzygania sporów online, programu Ochrony kupujących w systemie PayPal ani programu Ochrony sprzedających w systemie PayPal;
- przyczyniać się do otrzymywania przez firmę PayPal znacznie większej liczby roszczeń zamkniętych na korzyść osoby występującej z roszczeniem i dotyczących konta lub firmy Użytkownika;

- posiadać oceny zdolności kredytowej od agencji sporządzającej sprawozdania dotyczące kredytów, która wskazuje na wysoki poziom ryzyka związanego z korzystaniem z usług PayPal przez Użytkownika;
- korzystać z karty kredytowej w połączeniu ze swoim kontem PayPal w celu podejmowania gotówki (lub pomagać innym w takim działaniu);
- ujawniać informacji dotyczących innego użytkownika systemu PayPal podmiotom zewnętrznym ani rozpowszechniać takich informacji w celach marketingowych bez otrzymania wyraźnej zgody takiego użytkownika;
- wysyłać niechciany e-mail do innych użytkowników lub wykorzystywać usługi PayPal w celu odbierania płatności za wysyłanie lub pomoc w wysyłaniu niechciany e-mail osobom trzecim;
- kopiować, powielać, przekazywać osobom trzecim, zmieniać, modyfikować, prezentować publicznie czy oprawiać jakichkolwiek treści dostępnych w witrynach PayPal ani tworzyć na ich podstawie prac pochodnych bez uprzedniej pisemnej zgody firmy PayPal lub odpowiedniej osoby trzeciej;
- ujawniać hasła do konta innym osobom ani używać haseł innych użytkowników --- firma PayPal nie ponosi odpowiedzialności za straty poniesione przez Użytkownika w wyniku niewłaściwego użycia haseł, w tym między innymi związane z używaniem konta przez jakąkolwiek inną osobę poza Użytkownikiem;
- wykonywać ani podejmować prób wykonania bądź wstrzymywać się od wykonywania określonych działań albo czynności, jeśli może to zakłócić prawidłowe działanie usług PayPal lub czynności podejmowanych w ramach usług PayPal lub jest to niezgodne z niniejszą Umową z Użytkownikiem;
- żądać ani wysyłać płatności w ramach transakcji prywatnej, jeśli płatność dotyczy transakcji komercyjnej;
- dopuszczać, aby korzystanie z usługi PayPal stwarzało dla firmy PayPal ryzyko niedotrzymania obowiązków w zakresie przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy i zapobiegania finansowaniu działalności terrorystycznej oraz naruszenia przepisów prawnych dotyczących podobnych kwestii (w tym, między innymi, w przypadkach gdy PayPal nie może zweryfikować tożsamości Użytkownika lub Użytkownik nie wykona niezbędnych działań w celu usunięcia limitu wysyłania, otrzymywania lub wypłat, lub gdy Użytkownik naraża firmę PayPal na ryzyko nałożenia na nią jakichkolwiek kar administracyjnych za przetwarzanie transakcji Użytkownika przez władze w krajach Europy i w Stanach Zjednoczonych lub inne władze);

- [...]
- [...]
- *naruszać (lub podejmować działań stanowiących podstawę uznania przez PayPal, że istnieje uzasadnione prawdopodobieństwo naruszenia) bezpieczeństwa witryny lub systemów Użytkownika, które może skutkować nieupoważnionym ujawnieniem informacji klientów.*

Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że angażowanie się w powyższe zabronione działania obniża poziom bezpieczeństwa dostępu Użytkownika i innych klientów PayPal do konta i usług PayPal lub korzystania z nich.

w związku z:

II. *Jeśli firma PayPal uzna, że Użytkownik zaangażował się w którekolwiek z tych działań, może w dowolnym momencie i według własnego uznania podjąć szereg działań w celu ochrony firmy PayPal, jej klientów i innych podmiotów. PayPal może, między innymi:*

- *rozwiązać niniejszą Umowę z Użytkownikiem, nałożyć ograniczenia na konto Użytkownika lub zamknąć bądź zawiesić je w trybie natychmiastowym i bez ponoszenia żadnych kar z tego tytułu;*
- *odmówić świadczenia usług PayPal Użytkownikowi w przyszłości;*
- *w dowolnym momencie i bez ponoszenia odpowiedzialności zawiesić, ograniczyć lub zakończyć dostęp Użytkownika do witryn, oprogramowania i systemów firmy PayPal (w tym wszelkich sieci i serwerów wykorzystywanych do świadczenia dowolnych usług PayPal) obsługiwanych przez firmę PayPal lub w jej imieniu, konta PayPal Użytkownika lub dowolnych usług PayPal, m.in. poprzez ograniczenie Użytkownikowi możliwości płacenia lub wysyłania pieniędzy za pomocą form płatności powiązanych z kontem PayPal Użytkownika oraz ograniczenie możliwości wysyłania pieniędzy i dokonywania wypłat;*
- *zablokować środki na saldzie Użytkownika w wysokości oraz przez okres tak długi, jak będzie to konieczne, na uzasadnionych podstawach, aby zapewnić ochronę przed ryzykiem z tytułu odpowiedzialności – Użytkownik przyjmuje do wiadomości wskazówki zawarte na poniższej, niewyczerpującej liście:*
 - *ryzyko z tytułu odpowiedzialności firmy PayPal związanej z otrzymywanymi przez Użytkownika płatnościami pokrywanymi kartą kredytową lub debetową może trwać aż do ustania ryzyka zamknięcia obciążenia zwrotnego na korzyść*

płatnika/kupującego (zgodnie z zasadami dotyczącymi kart bankowych) – zależy to od określonych czynników, m.in.:

- a. rodzaju zakupionych artykułów lub usług, za które Użytkownik otrzymał płatność, lub
 - b. ram czasowych dostawy artykułów lub realizacji usług, za które Użytkownik otrzymał płatność (np. sprzedaż biletów na wydarzenia z kilkumiesięcznym wyprzedzeniem może powodować wyższe i trwalsze ryzyko obciążenia zwrotnego niż sprzedaż większości innych artykułów czy usług);
- ryzyko z tytułu odpowiedzialności ponoszone przez PayPal w związku z roszczeniem lub sporem związanym z płatnością otrzymaną przez Użytkownika może trwać przez okres potrzebny stronom do zamknięcia roszczenia lub sporu i rozstrzygnięcia ewentualnych odwołań zgodnie z programem ochrony kupujących w systemie PayPal;
 - ryzyko z tytułu odpowiedzialności ponoszone przez PayPal w związku z jakąkolwiek formą niewypłacalności Użytkownika może trwać, dopóki przepisy o niewypłacalności dotyczące Użytkownika uniemożliwiają firmie PayPal podjęcie działań prawnych przeciwko Użytkownikowi, oraz
 - jeśli Użytkownik dopuści, by na jego koncie PayPal wykazywana była kwota należna firmie PayPal, ryzyko z tytułu odpowiedzialności ponoszone przez PayPal może trwać, dopóki dana należność nie zostanie uregulowana;
 - zablokować konto PayPal Użytkownika lub nałożyć blokady na środki znajdujące się na koncie rezerw (w tym między innymi przez okres przekraczający 180 dni, jeśli firma PayPal uzna to za konieczne, a jej uprawnienia wynikają z udziału Użytkownika w zabronionych działaniach);
 - odmówić realizacji dowolnej transakcji płatniczej, w dowolnej chwili i z jakiegokolwiek powodu, przy czym firma PayPal będzie zobowiązana jedynie do przekazania informacji o odmowie, powodach odmowy oraz, jeśli to możliwe, sposobach rozwiązania problemu na życzenie klienta, o ile nie zabraniają tego przepisy prawa;
 - cofnąć płatność (w tym na źródło finansowania płatności nadawcy, jeśli zajdzie taka potrzeba);
 - podjąć działania prawne przeciwko Użytkownikowi;
 - zawiesić uprawnienia Użytkownika do korzystania z programu Ochrony kupujących w systemie PayPal lub Ochrony sprzedających w systemie PayPal (w tym z mocą wsteczną);

- skontaktować się z podmiotami zewnętrznymi i ujawnić im szczegóły dotyczące zabronionych działań w trybie określonym w naszych Informacjach dotyczących zasad ochrony danych;
- zażądać podania informacji lub zaktualizować niedokładne informacje przekazane przez Użytkownika;
- zażądać od Użytkownika informacji lub dokumentów w celu zweryfikowania jego tożsamości lub dotyczących towarów lub usług świadczonych przez Użytkownika w związku z transakcją;
- W przypadku naruszenia przez Zasad dopuszczalnego użytkownika Użytkownik ponosi również odpowiedzialność za szkody poniesione przez PayPal z powodu takiego naruszenia owych zasad
- Jeśli Użytkownik korzysta ze swojego konta PayPal przede wszystkim do celów handlowych, biznesowych, rzemieślniczych lub zawodowych i narusza Zasady dopuszczalnego użytkownika, wówczas:
 - poza tym, że Użytkownik podlega powyższym sankcjom, ponosi on wobec firmy PayPal odpowiedzialność za szkody poniesione przez PayPal spowodowane naruszeniem przez Użytkownika Zasad dopuszczalnego użytkownika;
 - Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że kwota 2500,00 USD (lub jej równowartość w walucie kraju, w którym mieszka) za każde naruszenie Zasad dopuszczalnego użytkownika jest:
 - uzasadnionym minimalnym szacunkiem rzeczywistych szkód poniesionych przez PayPal, w tym wewnętrznych kosztów administracyjnych poniesionych przez PayPal w celu monitorowania i śledzenia naruszeń, szkód dla marki i reputacji firmy PayPal, a także kar nałożonych na firmę PayPal przez jej partnerów biznesowych w wyniku naruszeń Zasad przez Użytkownika, z uwzględnieniem wszystkich aktualnych okoliczności, w tym stosunku sumy do zakresu szkód poniesionych przez PayPal, które można było racjonalnie przewidzieć;
 - zasadna i proporcjonalna w odniesieniu do świadczonych usług oraz
 - konieczna, ale co najwyżej wystarczająca, aby chronić uzasadniony interes firmy PayPal związany z przestrzeganiem przez Użytkownika Zasad dopuszczalnego użytkownika, oraz

- PayPal może obciążyć kwotą za takie szkody saldo dowolnego konta PayPal kontrolowanego przez Użytkownika.

oraz:

- III. Jeśli PayPal nie wyda innego zalecenia, Użytkownik nie może korzystać ani podejmować prób korzystania ze swojego konta w momencie, gdy jest ono zawieszane lub zostało zamknięte. Użytkownik musi dopilnować, by wszystkie umowy ze sprzedającymi lub innymi podmiotami zewnętrznymi, które obejmują płatności inicjowane przez podmioty zewnętrzne (w tym umowy rozliczeniowe), skonfigurowane na koncie Użytkownika zostały anulowane natychmiast po rozwiązaniu umowy albo zawieszeniu lub zamknięciu konta. Bez względu na rozwiązanie Umowy, zawieszenie czy zamknięcie konta Użytkownik ponosi odpowiedzialność na podstawie niniejszej Umowy z Użytkownikiem za wszystkie opłaty i inne kwoty naliczone w dowolnym momencie w związku z użytkowaniem konta PayPal.

za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610 z późn. zm.) co stanowi naruszenie zakazu określonego w art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 594)

oraz zakazuje ich wykorzystywania.

II. Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 594), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu („Przedsiębiorca”) obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy, stwierdzonego w pkt I sentencji niniejszej Decyzji, poprzez złożenie w polskojęzycznej wersji serwisu internetowego PayPal (który na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem <https://www.paypal.com/pl/home>) oraz w aplikacji mobilnej (na dzień wydania Decyzji aplikacja ta jest dostępna pod nazwą „PayPal”, zarówno w sklepie Google Play, jak i Apple Store) jednokrotnego oświadczenia o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr DOZIK-7/2024 z dnia 09.07.2024 r. uznał za niedozwolone postanowienia wzorca umowy stosowane przez PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu w obrocie z konsumentami i zakazał ich wykorzystywania. Szczegóły dostępne po kliknięciu w link („Oświadczenie nr 1”).

Fragment oświadczenia pn. „Szczegóły dostępne po kliknięciu w link” powinien w całości stanowić hipertęcze, po kliknięciu w które, powinno nastąpić odesłanie do odrębnej podstrony w serwisie internetowym PayPal (która na dzień wydania niniejszej decyzji znajduje się pod adresem

<https://www.paypal.com/pl/home>), zawierającej następujące oświadczenie („Oświadczenie nr 2”):

W związku z Decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 09.07.2024 r. nr DOZIK-7/2024 PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu informuje, że stosowała niedozwolone postanowienia umowne, które wprowadzały:

- Katalog działań zabronionych, obejmujący 34 działania zabronione, sformułowane w sposób umożliwiający stwierdzanie ich popełnienia w sposób całkowicie zależny od uznania Przedsiębiorcy,
- Otwarty (nieskończony) katalog sankcji umownych nakładanych na Użytkownika, w przypadku stwierdzenia działania zabronionego, których charakter i liczba są całkowicie zależne od uznania Przedsiębiorcy,
- Klauzulę, zakazującą korzystania z konta PayPal, po jego zamknięciu bądź zawieszeniu.

Prawomocna decyzja o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji. W związku z powyższym postanowienia te nie wiążą wyżej wskazanych konsumentów, czyli są bezskuteczne. Bezskuteczność ta powstaje z mocy prawa i nie jest konieczne stwierdzenie jej na drodze sądowej. Klauzulę uznaną za abuzywną należy traktować tak, jakby w ogóle nie była zawarta w umowie.

Jednocześnie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może być pomocna dla konsumentów przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze stosowaniem niedozwolonych postanowień umownych określanych w niniejszej decyzji. Sąd powszechny pozostaje związany prawomocną decyzją Prezesa Urzędu w zakresie stwierdzenia niedozwolonego charakteru tychże klauzul.

Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-7/2024 dostępna jest pod adresem internetowym www.uokik.gov.pl [tutaj zostanie dodane hiperłącze (link) odsyłające do treści decyzji w bazie decyzji Prezesa UOKiK, dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl]. Decyzja jest prawomocna.

[podpis osoby uprawnionej do reprezentacji PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu, wraz ze wskazaniem imienia i nazwiska oraz zajmowanego stanowiska]”.

PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu złoży, na swój koszt, Oświadczenia nr 1 i 2 w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w serwisie Przedsiębiorcy dostępnym z poziomu strony internetowej (na dzień wydania Decyzji strona ta jest dostępna pod adresem <https://www.paypal.com/pl/home>) oraz w aplikacji

- i) w przypadku zmiany nazwy PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A z siedzibą w Luksemburgu, jej przekształcenia lub przejęcia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem dawnej i nowej firmy Przedsiębiorcy.

III. Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 594), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu**, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy, stwierdzonego w pkt I sentencji niniejszej Decyzji, poprzez przesłanie na swój koszt Oświadczenia nr 2, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, za pośrednictwem wiadomości w serwisie Przedsiębiorcy dostępnym z poziomu strony internetowej (na dzień wydania Decyzji strona ta jest dostępna pod adresem <https://www.paypal.com/pl/home>), wiadomości w aplikacji mobilnej (na dzień wydania Decyzji aplikacja ta jest dostępna, w sklepach Google Play oraz Apple Store, pod nazwą „PayPal”) oraz wiadomości w formie elektronicznej (e-mail), skierowanych do konsumentów, którzy na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji byli klientami PayPal oraz których tożsamość została zweryfikowana przez PayPal na podstawie dokumentów wydanych przez właściwe organy Rzeczypospolitej Polskiej.

Powyższe oświadczenia zostaną złożone z zachowaniem poniższych zasad:

- a) Oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone w treści wiadomości e-mail, kierowanej do konsumentów będących na dzień przekazania ww. wiadomości użytkownikami (w tym zarówno aktywnymi jak i nieaktywnymi) serwisu Przedsiębiorcy,
- b) Oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone w treści wiadomości e-mail, kierowanej do konsumentów niebędących już klientami PayPal, których konta PayPal zostały zamknięte na skutek zastosowania przez Przedsiębiorcę klauzuli, o której mowa w pkt I.11 sentencji niniejszej decyzji,
- c) Wskazane wiadomości e-mail zostaną skierowane do użytkowników usług PayPal, na podane przez nich adresy poczty elektronicznej, widoczne w informacjach o ich koncie,
- d) Oświadczenie nr 2 zostanie zamieszczone w treści wiadomości kierowanych w serwisie internetowym i w aplikacji mobilnej do konsumentów, będących na dzień przekazania ww. wiadomości stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o którym mowa w pkt I niniejszej decyzji,
- e) wielkość i kolor czcionki oraz tła użyte w oświadczeniach kierowanych za pośrednictwem wiadomości w serwisie Przedsiębiorcy i aplikacji mobilnej powinny odpowiadać tym zwyczajowo używanym w wiadomościach wysyłanych za ich pośrednictwem do klientów,

- f) wielkość i kolor czcionki użyte w Oświadczeniach kierowanych za pośrednictwem wiadomości e-mail powinny odpowiadać tym zwyczajowo używanym w powiadomieniach wysyłanych za ich pośrednictwem do klientów,
- g) w przypadku zmiany adresu internetowego, pod jakim dostępny jest serwis Przedsiębiorcy, wiadomości, o których mowa w pkt a) zostaną przesłane za pośrednictwem każdej innej strony internetowej zastępującej adres <https://www.paypal.com/pl/home>,
- j) w przypadku zmiany nazwy aplikacji, za pośrednictwem której dostępne są usługi PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A, wiadomości, o których mowa w pkt a), zostaną wysłane za pomocą każdej innej aplikacji zastępującej aplikację o nazwie „PayPal”,
- k) w przypadku zmiany nazwy PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A z siedzibą w Luksemburgu, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, obowiązek informacyjny zostanie zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej firmy Przedsiębiorcy.

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a w związku z art. 112 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 594), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu:

1. karę pieniężną w wysokości 101 485 090 zł (słownie: sto jeden milionów czterysta osiemdziesiąt pięć tysięcy dziewięćdziesiąt złotych), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 594) w zakresie określonym w pkt. I.I w związku z pkt I.II sentencji niniejszej Decyzji, płatną na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej,
2. karę pieniężną w wysokości 5 204 363 zł (słownie: pięć milionów dwieście cztery tysiące trzysta sześćdziesiąt cztery złote), z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 594) w zakresie określonym w pkt I.III sentencji niniejszej Decyzji, płatną na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej.

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 594) oraz na podstawie art. 263 § 1 i 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu kosztami niniejszego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca

umowy za niedozwolone, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej Decyzji, zobowiązując tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie **48,90 zł** (słownie: **czterdzieści osiem złotych i dziewięćdziesiąt groszy**), w terminie 14 dni od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

I. Uwagi wstępne - okoliczności wszczęcia postępowania i zastrzeżenia Prezesa
Urzedu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów („Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”), postanowieniem z dnia 14 listopada 2022 r. („Postanowienie”), wszczął z urzędu postępowanie w sprawie o uznanie stosowanych przez PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu („Spółka” lub „PayPal”) postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Spółce zarzucono stosowanie we wzorcu pn. Umowaz Użytkownikiem z PayPal („Umowa” lub „Wzorzec”) postanowień, które mogą zostać uznane za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610, dalej również „k.c.”), co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 594, dalej również „uokik”).
2. W treści Postanowienia Prezes UOKiK dokonał wstępnej analizy postanowienia umowy, o którym mowa w pkt I.I sentencji niniejszej Decyzji („Klauzula I”), postanowienia umowy, o którym mowa w pkt. I.II sentencji niniejszej Decyzji („Klauzula II”) oraz postanowienia umowy, o którym mowa w pkt I.III sentencji niniejszej Decyzji („Klauzula III”). Prezes UOKiK odniósł się w nim do treści poszczególnych fragmentów powyższych Klauzul oraz sformułował zastrzeżenia natury ogólnej.
3. Prezes UOKiK zwrócił szczególną uwagę na wymóg formułowania wzorców umownych prostym i zrozumiałym językiem (wymóg przejrzystości) i zidentyfikowane przykłady jego nieprzestrzegania, takie jak otwarto-językowy charakter postanowień umownych, wykorzystywanie niedookreślonych i wieloznacznych terminów, czy niedostateczną zrozumiałość postanowień pod względem gramatycznym i przyczynowym.
4. Czynniki te, w ocenie Prezesa UOKiK, zapewniają Przedsiębiorcy szeroki luz interpretacyjny i decyzyjny w zakresie wiążącej wykładni umowy, a tym samym niosą za sobą ryzyko poważnego naruszenia sytuacji konsumenta jako słabszej strony umowy. Zidentyfikowane ryzyka dotyczyły możliwości kształtowania rozstrzygnięć PayPal w zakresie zastosowania określonych sankcji umownych każdorazowo korzystnych dla Spółki, a tym samym niepewności, po stronie konsumenta, co do wyniku interpretacji

postanowienia i niemożności zrekonstruowania własnej sytuacji prawnej. Tak sformułowane postanowienia mogły stać w sprzeczności nie tylko z art. 385¹ k.c., ale również wyczerpywać znamiona postanowień, których normatywny wzorzec wskazany został w art. 385³ pkt 2, art. 385³ pkt 9 oraz art. 385³ pkt 11 k.c.

5. Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał, że zaszło uzasadnione podejrzenie stosowania przez Spółkę postanowień wzorca umowy, które mogą mieć charakter niedozwolony.

II. Stanowisko Spółki.

6. W piśmie z dnia 10 stycznia 2023 r. Spółka przedstawiła stanowisko w odniesieniu do zarzutów Prezesa UOKiK, dotyczących Klauzuli I, Klauzuli II oraz Klauzuli III. Dodatkowe uwagi, w odniesieniu do kształtu zakwestionowanych postanowień, Spółka przedłożyła pismem z dnia 27 lipca 2023 r.
 7. W ocenie PayPal, Klauzula I, II, III nie spełniają przesłanek do uznania ich za nieuczciwe postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. - zdaniem Spółki nie kształtują bowiem praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami ani nie prowadzą do rażącego naruszenia jego interesów.
 8. Spółka podniosła jednocześnie, iż w praktyce katalogi otwarte zawarte w Klauzuli I oraz Klauzuli II funkcjonują w jako katalogi zamknięte. PayPal podejmuje działania w oparciu o system wewnętrznych procedur, które wynikają z warunków przewidzianych we Wzorcu. Spółka wyjaśniła że, ilekroć nie jest to wykluczone przez obowiązujące przepisy prawa, PayPal informuje użytkownika za pomocą bezpośredniej komunikacji e-mail o podjętych wobec niego działaniach oraz wyjaśnia jego przestanki. W ocenie Spółki, regulacja przez wewnętrzne polityki i procedury sprawia, że jej działania nie są arbitralne.
- Dowód: Stanowisko Spółki z dnia 10 stycznia 2023 r. – str. 16 i 17 (k. 911 i 912)
9. Szereg szczegółowych informacji na temat procedur obowiązujących użytkowników zostało podanych przez PayPal we wpisach Centrum Pomocy¹. W ocenie Spółki również sam fakt umieszczenia określonego pojęcia w treści umowy nie jest równoznaczny z wyposażeniem kontrahenta w wyłączne prawo do jego definiowania.
 10. Szczegółowe uwagi Spółki odnoszące się do zastrzeżeń Prezesa UOKiK w zakresie poszczególnych postanowień umownych, działań zabronionych oraz sankcji umownych zostały kolejno przedstawione przy ocenie Klauzuli I, Klauzuli II oraz Klauzuli III.

¹ Centrum pomocy – Konto osobiste, dostępne pod adresem: <https://www.paypal.com/pi/cshelp/personal> (dostęp: 13.05.2024).

11. W toku postępowania administracyjnego, Spółka przedstawiła kierunek ewentualnych zmian w odniesieniu do każdej z ocenianych Klauzul jako próbę odpowiedzi na zastrzeżenia wyrażone przez Prezesa UOKiK w Postanowieniu.
12. Zarys proponowanych zmian obejmował przegląd postanowień w przypadkach ich nieprzejrzystości i niejasności, między innymi poprzez doprecyzowanie pojęć, do których dane postanowienie się odnosi, zamieszczenie w Umowie odpowiednich hipertaczy, zaznaczenia, które z klauzul nie odnoszą się do konsumentów, usunięcie klauzul o zbędnym charakterze lub stanowiących powtórzenie innych postanowień oraz zmodyfikowanie Klauzuli I oraz Klauzuli II, tak aby zawarte w nich katalogi działań zabronionych oraz sankcji umownych były katalogami zamkniętymi.

Dowód: Stanowisko Spółki, wyrażone w Piśmie z dnia 10 stycznia 2023 r., s. 15 - 16, (k. 911)

13. [informacja prawnie chroniona].

Dowód: Pismo Spółki z dnia 12 czerwca 2023 r. (k. 958-959)

14. [informacja prawnie chroniona].

15. [informacja prawnie chroniona].

16. [informacja prawnie chroniona].

17. [informacja prawnie chroniona].

18. Postanowieniem z dnia 26 czerwca 2024 r. Prezes UOKiK zaliczył w poczet dowodów w postępowaniu pismo PayPal z dnia 31 maja 2024 r., skierowane w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK [informacja prawnie chroniona].

19. Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 572; dalej również: „k.p.a.”), Prezes Urzędu pismem z dnia 26 czerwca 2024 r. zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Strona skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

20. W dniu 1 lipca 2024 r. pełnomocnik Spółki zapoznał się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.

I. Serwis PayPal i usługi świadczone przez Spółkę.

21. Spółka PayPal jest instytucją kredytową utworzoną na mocy prawa luksemburskiego. Oferuje usługi płatnicze, jak i inne usługi pokrewne, w szczególności usługi pieniądza elektronicznego, konsumentom i przedsiębiorcom na terenie Europy, w tym w Polsce. Spółka świadczy powyższe usługi za pośrednictwem serwisu internetowego PayPal (<https://www.paypal.com/pl/home>) oraz aplikacji mobilnej o nazwie „PayPal Mobile”.

22. Działalność Spółki ma charakter zarobkowy, jest wykonywana w sposób zorganizowany oraz ciągły. PayPal jest spółką prawa handlowego zarejestrowaną w Rejestrze Handlu i Spółek Luksemburga pod numerem: R.C.S. Luxembourg B 118 349.
23. Zgodnie z wyciągiem z Rejestru Handlu i Spółek Luksemburga „przedmiotem działania Spółki jest przyjmowanie od ludności depozytów lub innych środków podlegających zwrotowi oraz udzielanie kredytów na własny rachunek, a także wszelkie inne czynności, jakie instytucja kredytowa może wykonywać zgodnie z prawem luksemburskim, w tym czynności spółki inwestycyjnej [...]”.

Dowód: Informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki, stan aktualny na dzień 29 grudnia 2022 r., str. 1 (k. 36)

24. Spółka, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, posługuje się, w relacjach z konsumentami przy zawieraniu umów finansowych, wzorcem umowy który jest przedmiotem rozstrzygnięcia w niniejszej Decyzji, tj. Umową z Użytkownikiem Usługi PayPal.
25. Usługa oferowana przez PayPal („Serwis PayPal”), dostępna pod adresem <https://www.paypal.com/pl/home> stanowi rozwiązanie płatnicze, umożliwiające użytkownikowi powiązanie swojego konta z wieloma źródłami finansowania, takimi jak karty kredytowe lub rachunki bankowe. Do założenia konta w Serwisie PayPal („Konto PayPal”) wystarczy posiadanie adresu e-mail, numeru telefonu komórkowego oraz podanie podstawowych danych dotyczących m.in. imienia nazwiska, adresu zamieszkania oraz daty urodzenia. Po ukończeniu procesu rejestracji możliwe jest korzystanie z usługi, również bez powiązania konta ze wskazanymi rachunkami lub kartami, poprzez wysyłanie lub żądanie płatności w zakresie dostępnych środków.
26. Po dodaniu źródła finansowania do swojego Konta PayPal użytkownik może korzystać z tego źródła, aby za jego pomocą dokonywać płatności lub otrzymywać środki na Konto PayPal. Serwis oferuje, w ramach świadczonych usług, otwarcie dwóch rodzajów kont: osobistego lub firmowego. Z usługi można korzystać również za pomocą aplikacji mobilnej „PayPal Mobile”, dostępnej do pobrania między innymi w Apple Store lub Google Play. Aplikacja zajmuje trzecie miejsce w rankingu Apple Store w kategorii Finanse (stan aktualny na dzień 09.05.2024 r.).
27. W ramach konta osobistego użytkownik może ponadto wysłać pieniądze do innych użytkowników Serwisu PayPal, żądać od nich zapłaty oraz płacić za zakupy online. Konta firmowe są przeznaczone dla osób i organizacji, które korzystają z systemu PayPal głównie do otrzymywania płatności z tytułu sprzedaży lub darowizn online. Na konta firmowe nie mogą wpływać transakcje osobiste.

28. PayPal ponadto oferuje usługi dodatkowe, takie jak „Ochrona Kupującego i Sprzedającego PayPal”.
29. W ramach standardowej transakcji dokonywanej za pośrednictwem Serwisu PayPal zaangażowanych pozostaje pięć stron: nadawca, źródło finansowania właściwe dla nadawcy, odbiorca, źródło finansowania właściwe dla odbiorcy oraz PayPal jako procesor (pośrednik) płatności.
30. Jeżeli Użytkownik dokonuje płatności za pomocą Serwisu PayPal, Spółka najpierw emituje pieniądź elektroniczny do nadawcy płatności. Pieniądże elektroniczne są następnie przekazywane na Konto PayPal odbiorcy. Odbiorca może następnie przekazać środki na swoje konto bankowe lub dokonać kolejnej płatności za pomocą pieniądza elektronicznego PayPal.

Dowód: Stanowisko Spółki z dnia 10 stycznia 2023 r., pkt 22 (k. 907)

31. Prowadzenie Konta PayPal jest, co do zasady, bezpłatne. Spółka pobiera opłaty między innymi z tytułu międzynarodowych transakcji prywatnych (odpowiednio do pkt A. 1.2.2 jest to 9,99 PLN bądź 19,99 PLN), opłaty za przeliczenie waluty (pkt A.3.1), opłaty za powiązanie i potwierdzenie karty kredytowej i debetowej (A.3.6), czy też opłaty za nieaktywne Konto PayPal (A.3.11)².
32. Stosownie do treści Umowy z Użytkownikiem, „Aby korzystać z usług PayPal, należy założyć Konto PayPal. Otwierając Konto PayPal i korzystając z niego, Użytkownik zobowiązuje się przestrzegać wszystkich warunków niniejszej Umowy z Użytkownikiem, które będą obowiązywać do momentu jej rozwiązania. Ponadto Użytkownik zgadza się przestrzegać postanowień zawartych w następujących dodatkowych dokumentach oraz wszystkich innych dokumentach wymienionych na stronie Umowy prawne, które mają zastosowanie do Użytkownika: Strona Opłaty, Program Ochrony kupujących w systemie PayPal, Program Ochrony sprzedających w systemie PayPal, Zasady dopuszczalnego użytkowania, Umowa dotycząca Alternatywnych form płatności, Wszelkie późniejsze zmiany ogłoszone w Aktualizacjach zasad już opublikowanych na stronie Umowy prawne”.

² Opłaty dla konsumentów w usłudze PayPal, dostępne pod adresem: <https://www.paypal.com/pl/webapp/mpp/consent-fee> (dostęp: 22.11.2023).

II. Wzorce wykorzystywane w stosunkach z konsumentami.

33. Stosownie do treści informacji zawartej w zakładce „Umowy prawne dotyczące usług PayPal”³³, Spółka stosuje, w odniesieniu do wszystkich Użytkowników, w tym konsumentów, następujące wzorce umowne:

- 1) Umowa z Użytkownikiem PayPal,
 - i. Program ochrony Ochrony kupujących w systemie PayPal,
 - ii. Program ochrony Ochrony sprzedających w systemie Paypal,
 - iii. Informacje o odwołaniach do Umowy z użytkownikiem,
 - 2) Zasady dopuszczalnego użytkowania usługi PayPal,
 - 3) Wiążące zasady firmowe,
 - 4) Najważniejsze informacje o płatnościach i usługach,
 - 5) Uwagi w odniesieniu do ustaw FATCA i CRS,
 - 6) Warunki korzystania z PayPal.Me,
 - 7) Dokument dotyczący opłat i glosariusz dla klientów,
 - 8) Warunki świadczenia usługi „Płatności bez posiadania konta PayPal”,
 - 9) Informacje dotyczące zasady ochrony danych osobowych,
 - 10) Ulotka Komisji Europejskiej: prawa Użytkownika podczas dokonywania płatności w Europie (łącze zewnętrzne),
 - 11) Korzystanie przez firmę PayPal z plików cookie, sygnalizatorów WWW i podobnych technologii,
 - 12) Warunki firmy PayPal dotyczące zbierania funduszy,
34. Postanowienia kwestionowane w punkcie I.I, I.II i I.III niniejszej Decyzji znajdują się we wzorcu wskazanym pod literą a), tj. wzorcu „Umowa z Użytkownikiem PayPal”, który służy zawieraniu umów regulujących korzystanie z Konta PayPal przez konsumentów.
35. Umowa z Użytkownikiem reguluje ponadto kwestie związane z otwieraniem i zamykaniem Konta PayPal, dokonywaniem płatności, czy zwolnieniem Spółki z odpowiedzialności i jej ograniczeniem.

¹ Źródło prawne dotyczące usług PayPal, dostępne pod adresem: <https://www.paypal.com/pl/webapps/npp/us/legalhub-full> (dostęp: 22.11.2023).

36. Na podstawie wzorca umownego pn. „Umowa z Użytkownikiem”, zawierającego postanowienia uznane w pkt I sentencji niniejszej decyzji za niedozwolone, zawarto w latach 2008 - 2022 [informacja prawnie chroniona] umów z Użytkownikami na terytorium Unii Europejskiej, w tym odpowiednio [informacja prawnie chroniona] w Polsce.

37. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Spółka dokonała porównania treści zakwestionowanych postanowień na przestrzeni lat 2008 - 2022. Z zastrzeżeniem nieznaczących zmian gramatycznych i tłumaczeniowych, klauzule wprowadzające katalog działań zabronionych i sankcji umownych funkcjonują w niemalże niezmiennym kształcie od dnia 25 stycznia 2008 r. Wskazany moment stanowi pierwszy znany Prezesowi UOKiK termin zmodyfikowania przedłożonej Umowy z Użytkownikiem.

Dowód: Tabela zawarta w piśmie Spółki z dnia 5 grudnia 2022 r. (k. 505-517)

38. Obrót Spółki w 2023 r., liczony na podstawie danych ze sprawozdania finansowego Spółki na rok zakończony 31 grudnia 2023 r., wyniósł [informacja prawnie chroniona].

Dowód: załącznik do pisma PayPal z dnia 31 maja 2024 r. (k. 1202 w zw. z k.1203)

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

I. Naruszenie interesu publicznego.

39. Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu, jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku.

40. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

41. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów (użytkowników usług PayPal), którzy zawarli lub mogą zawrzeć umowy, w oparciu o wzorzec, który zawiera zakwestionowane postanowienia. Działania przedsiębiorcy nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się ze sobą porównać, lecz kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna.

42. Granice ingerencji Prezesa UOKiK w ochronie praw konsumentów zostały określone dwutorowo. W ich świetle ustalić należy, czy ochrona jest podejmowana w interesie

publicznym, jak również czy stwierdzone naruszenie wywołuje lub może wywołać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (art. 1 ust. 2 uokik). W niniejszej sprawie nie wzbudza wątpliwości, iż zakwestionowane postanowienia wywołują takie skutki, również na dzień wydania niniejszej Decyzji.

43. Wymiar ingerencji Prezesa UOKiK, z punktu widzenia interesu publicznego, nabiera szczególnie istotnego znaczenia w kontekście stale wzrastającej popularności bezgotówkowych usług płatniczych. Pociąga to za sobą konieczność ochrony przez Prezesa Urzędu praw uczestników rynku usług płatniczych i zapewnienie jego funkcjonowania w sposób transparentny i uczciwy, zwłaszcza w odniesieniu do spółek prawa obcego oraz usług świadczonych w sposób transgraniczny. [informacja prawnie chroniona].
44. Wymaga w tym miejscu podkreślenia, że przepisy art. 385¹ i art. 385³ k.c., które wyznaczają materialną podstawę ingerencji Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie, stanowią implementację Dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich („Dyrektywa”)⁴. Interpretacji przytoczonych przepisów kodeksu cywilnego należy zatem dokonywać z uwzględnieniem uregulowań zawartych w Dyrektywie oraz odnośnego orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej („TSUE” lub „Trybunał Sprawiedliwości”), zgodnie z obowiązkiem wykładni prawa krajowego w zgodzie z prawem unijnym (tzw. wykładnia zgodna).
45. Zgodnie z preambułą Dyrektywy, obowiązkiem Państw Członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków. Należy zatem mieć na uwadze, że interes publiczny pierwotnie wyraża się w samej w konieczności zapewnienia i zagwarantowania, by we wzorcach umów stosowanych w relacjach z konsumentami nie były stosowane niedozwolone postanowienia umowne. Jak zauważył Sąd Najwyższy⁵, celem kontroli abstrakcyjnej jest również ochrona interesu publicznego w postaci zbiorowego interesu konsumentów.
46. Z uwagi na powyższe, należało stwierdzić, iż wskutek stosowania przez Spółkę postanowień wzorca umownego, wywierających skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, o których mowa w pkt I sentencji Decyzji, doszło do naruszenia przez Spółkę interesu publicznego, uzasadniającego poddanie ich szczegółowej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

⁴ Dz.U.UE.L.1993.95.29;

⁵ Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 25 października 2012 r. (sygn. akt I CZ 135/12).

II. Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

47. Zgodnie z treścią art. 23a uokik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c. Ocena zakwestionowanych postanowień musi być dokonywana z odpowiednim uwzględnieniem dalszych przepisów Kodeksu cywilnego, zawartych w art. 385² - 385⁴ k.c., tu jest w postaci niezmienniczej, niemalże niezmienniczej, a więc wprost, bądź po poddaniu ich pewnym modyfikacjom, bądź wcale.
48. Przepis wyrażony w art. 385¹ § 1 k.c. stanowi, że postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.
49. Dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych niezbędne jest wykazanie zaistnienia poniższych przesłanek, zarówno o formalnym, jak i materialnym charakterze:
1. postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
 2. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę nie jest indywidualnie uzgodnione,
 3. kwestionowane postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
 4. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
 5. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę narusza w sposób rażący interesy konsumenta.
50. Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone równocześnie muszą zostać spełnione przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes⁴.
51. Kompetencja do uznania danego postanowienia za niedozwolone w ramach kontroli abstrakcyjnej należy do Prezesa Urzędu, zgodnie z art. 23b ust. 1 uokik. W konsekwencji Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy

⁴ Por. wyrok Sądu Najwyższego z 13 października 2010 r., I CSK 694/09, dostępny: Legalis nr 406112.

za niedozwolone i zakazaniu jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone.

52. Decyzja ta, po uprawomocnieniu się, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.
53. Stosownie do wymogów opisanych powyżej, niezbędne jest wykazanie przesłanek uzasadniających uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

II.1. Przesłanka stosowania postanowienia przez przedsiębiorcę wobec konsumentów

54. Zakaz stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych adresowany jest do przedsiębiorców.
55. Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 236, „PP”). W myśl art. 4 ust. 1 PP, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 PP).
56. Spółka posiada zatem status przedsiębiorcy w rozumieniu przywoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jej działania mogą zostać poddane ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umownych.
57. Zgodnie z przepisem art. 22¹ k.c., w związku z art. 4 pkt 12 uokik, za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zgodnie z ugruntowanym orzecnictwem TSUE, status konsumenta ma charakter obiektywny – niezależny od ewentualnej wiedzy, doświadczenia, inteligencji i wykształcenia danej osoby fizycznej.
58. W niniejszej sprawie, status osób fizycznych jako konsumentów nie budzi wątpliwości – wzorec umowny zawierający postanowienia, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji był oferowany przez Spółkę konsumentom, którzy mogli zawrzeć (i zawierali) umowę w celach związanych z korzystaniem z usług i płatności oferowanych przez Spółkę, w szczególności dokonywania płatności online i w sklepach, przekazywania darowizn oraz

wysyłania i odbierania pieniędzy elektronicznych, a także ich żądania, bez związku z działalnością zawodową lub gospodarczą tych osób fizycznych.

59. Kwestionowane w niniejszej sprawie postanowienia dotyczą umowy zawartej przez Przedsiębiorcę, z użytkownikami Serwisu PayPal - w tym użytkownikami będącymi konsumentami. Wymaga zasygnalizowania fakt, że wprowadzony do obrotu Wzorzec, stosowany jest do zawierania umów, zarówno z konsumentami, jak i kontrahentami, w tym osobami fizycznymi i prawnymi, prowadzącymi działalność gospodarczą, zbiorczo określany we wzorcu jako „Użytkownicy”. Analiza Umowy z Użytkownikiem nie pozwala na przesądzenie, które z zawartych tam postanowień - w tym postanowień, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji - nie odnoszą się do konsumentów. Jedynie poszczególne fragmenty tych postanowień, określające działania zabronione, których może dopuścić się wyłącznie osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej (oznaczone w pkt I sentencji jako [...]), a zatem nieobjęte niniejszą decyzją), nie podlegają ocenie w ramach kontroli abstrakcyjnej prowadzonej przez Prezesa Urzędu.
60. Reasumując, Spółka, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, posługuje się Umową z Użytkownikiem w relacjach z konsumentami przy zawieraniu umów o świadczenie usług płatniczych, a tym samym spełnia przesłanki do objęcia klauzul kontrola abstrakcyjna prowadzona przez Prezesa UOKiK.

II.2. Przestanka braku indywidualnego uzgodnienia i istota kontroli abstrakcyjnej wzorców umownych

61. Zgodnie z art. 385² § 3 k.c. niezgodnionymi indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.
62. W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone, przestanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy, wykonywanej przez Prezesa UOKiK.
63. Oznacza to, że Prezes Urzędu nie bada konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, lecz wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Spółką, a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy konkretna umowa była między stronami rzeczywiście negocjowana ani nawet, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Istotne jest

zatem, że Spółka wprowadziła oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z jego wykorzystaniem.

64. Stanowisko to potwierdza Sąd Najwyższy („SN”), wskazując, że „[...] Drugi rodzaj kontroli skierowany jest wprost na treść postanowień wzorca; kontrola taka dokonywana jest niezależnie od tego, czy doszło do zawarcia umowy między stronami, ponieważ jej punktem odniesienia nie jest żadna konkretna umowa (konkretny stosunek prawny) i jej postanowienia, lecz wyłącznie wzorzec umowy stosowany przez uczestnika obrotu i treść postanowień tego wzorca (tzw. kontrola abstrakcyjna)”⁷.
65. Należy również wskazać, iż abuzywność postanowienia oceniana jest na moment zawarcia umowy, a nie na moment jej wykonywania. W uchwale Sądu Najwyższego podkreślono, że „ocenę nieuczciwego charakteru warunków umowy należy przeprowadzać w odniesieniu do chwili zawarcia danej umowy z uwzględnieniem wszystkich okoliczności, o których przedsiębiorca mógł wiedzieć przy zawieraniu umowy i które mogły wpływać na jej późniejsze wykonanie, gdyż warunek umowny może wprowadzać między stronami nierównowagę pojawiającą się dopiero w czasie wykonywania umowy”⁸. Decydujące znaczenie ma nie to, w jaki sposób przedsiębiorca stosuje postanowienie i dla kogo jest to korzystne, lecz to, w jaki sposób postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta.
66. Umowa z Użytkownikiem PayPal, w której zawierają się zakwestionowane postanowienia, odnosi się do wszystkich użytkowników usługi. Potwierdza to m.in. wskazanie, że „niniejsza Umowa z Użytkownikiem wchodzi w życie 6 maja 2022 r. i będzie obowiązywać wszystkich użytkowników”⁹. Przesądza to jednoznacznie o braku indywidualnego uzgodnienia Wzorca z konsumentem.
67. Prezes Urzędu zauważa, iż ze względu na normatywne i literalne podobieństwo stosowanych postanowień, jak również tryb wprowadzania zmian w umowach zawieranych na podstawie wzorca Umowa z Użytkownikiem, który w czasie trwania niniejszego postępowania zmieniany był kilkakrotnie (miedzy innymi w maju, lipcu oraz listopadzie 2023 r.), różnice, zaistniałe na skutek tych zmian, pozostają niemożliwe do wyraźnego odróżnienia.
68. Korzystając ze strony, pod którą dostępna jest Umowa z Użytkownikiem¹⁰, możliwe jest pobranie wyłącznie aktualnie obowiązującej wersji. Przedsiębiorca nie zamieszcza poszczególnych wersji wzorca pn. „Umowa z Użytkownikiem” (np. w wersji

⁷ Postanowienie Sądu Najwyższego z 25 października 2012 r., sygn. akt I CZ 135/12, dostępne: Legalis nr 666919.

⁸ Uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 20 czerwca 2018 r., sygn. III CZP 29/17.

⁹ Informacja zawarta jest na stronie: <https://www.paypal.com/pl/webapps/mpp/ua/useragreement-full> (dostęp: 28.04.2023).

¹⁰ <https://www.paypal.com/pl/webapps/mpp/ua/useragreement-full> (dostęp: 13.05.2024).

obowiązującej w okresie maja i lipca 2023 r.), co w ocenie Prezesa Urzędu przemawia za traktowaniem Umowy z Użytkownikiem jako jednego, nieuzgadnianego indywidualnie, wzorca umowy.

69. Z punktu widzenia Użytkownika może okazać się wręcz niemożliwe rozstrzygnięcie, w jakiej treści i z jakiego konkretnego okresu, stosowane będzie wobec niego określone postanowienie umowne. Warte odnotowania jest również okoliczność, iż sama Spółka nie prowadzi ewidencji wprowadzanych zmian na przestrzeni lat, zaś wskazane „główne zmiany redakcyjne jakie nastąpiły na przestrzeni lat” nie wywarły, w ocenie Prezesa Urzędu, zasadniczych zmian w kształcie postanowień Umowy z Użytkownikiem. Spółka dodatkowo wyjaśniła, iż nie była w stanie zidentyfikować umów z 2009 r. i 2011 r. w języku polskim.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 5 grudnia 2022 r., s. 3 - 4 i dalsze (k. nr 505,506-517)

II.3. Kwestionowane postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron

70. Spoza zastosowania art. 385¹ k.c. wyłączone są postanowienia określające główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.
71. Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy. Określenie głównego świadczenia stron odnosi się nie tyle do warunków danej umowy, co jej przedmiotu. Oznacza to zatem konieczność zidentyfikowania charakterystycznego i najbardziej istotnego zobowiązania z punktu widzenia każdej ze stron umowy.
72. Zobowiązanie charakterystyczne dla danego stosunku, a więc na przykład zobowiązanie do przeniesienia własności określonej rzeczy lub spełnienia określonej usługi, wskazuje, jaką główną potrzebę (zazwyczaj konsumenta) zaspokajać ma umowa¹¹.
73. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne¹².
74. Jak podkreśla się w orzecznictwie SN, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych

¹¹ Por. wyrok SN z dnia 30 września 2015 r., I CSK 800/14, OSNC 2016, nr 9, poz. 105

¹² Wyrok SOKiK z dnia 7 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06.

umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres¹³.

75. Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do essentialia negotii. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy¹⁴. Aby stwierdzić, czy warunek jest objęty zakresem pojęcia „głównego przedmiotu umowy” należy wziąć pod uwagę charakter, ogólną strukturę oraz postanowienia danej umowy, a także jej kontekst prawny i faktyczny¹⁵.
76. Stosownie do informacji zawartych w Umowie z Użytkownikiem, w zakładce „Nasze usługi” - „Zakres podstawowej działalności firmy PayPal obejmuje emisję pieniądza elektronicznego i świadczenie usług płatniczych przy użyciu tego pieniądza elektronicznego. Korzystając z usług firmy PayPal, Użytkownik może dokonywać płatności online i w sklepach, przekazywać darowizny oraz wysyłać i odbierać pieniądze elektroniczne, a także ich żądać”.
77. Zakwestionowane postanowienia Wzorca dotyczą działań zabronionych na mocy umowy wiążącej konsumenta i Spółkę, których stwierdzenie będzie odnosiło skutek w postaci sankcji umownych, w tym zmian na koncie PayPal konsumenta (miedzy innymi blokady, ograniczenia, rezerwy), jak również zakazu korzystania lub podejmowania prób korzystania ze swojego konta w momencie, gdy jest ono zawieszane lub zostało zamknięte.
78. Nie ulega zatem wątpliwości, że zakwestionowane postanowienia umowne, mające znaczenie poboczne lub wspierające dla realizacji głównego przedmiotu umowy, mogły zostać objęte kontrolą merytoryczną.

II.4. Kształtowanie praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami

79. W dotychczasowym orzecznictwie dotyczącym uznawania postanowień umowy za niedozwolone kluczowym orzeczeniem, powoływanym w uzasadnieniach wielu późniejszych wyroków, jest wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r.¹⁶

¹³ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03 oraz, podziеляjąc ten pogląd, w wyroku z 1 marca 2017 r., IV CSK 285/16 (LEX nr 2308321).

¹⁴ Wyrok SN z dnia 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12.

¹⁵ Wyrok TSUE z dnia 30 kwietnia 2014 r. w sprawie C-26/13 (*Käser i Käslerné Rábai*), pkt. 50 i 51.

¹⁶ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

80. Sąd Najwyższy dokonał w nim wykładni art. 385¹ k.c. wskazując, iż rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku.
81. Obie formuły prawne służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. Brak równowagi kontraktowej stanowi najczęściej wskazywany przejaw naruszenia dobrych obyczajów drogą zastosowania określonych klauzul umownych.
82. Przy kumulatywnej analizie obu ze wskazanych formuł prawnych, należy uwzględnić nie tylko interesy konsumenta o wymiarze ekonomicznym, ale również inne, zasługujące na ochronę dobra, jak jego czas, prywatność, poczucie godności osobistej czy satysfakcja z zawarcia umowy o określonej treści. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są zatem, przykładowo, działania wykorzystujące niewiedzę, naiwność czy brak doświadczenia konsumenta, naruszające **zasadę równorzędności stron umowy**, zmierzające do dezinformacji, wywołujące błędne przekonania po stronie konsumenta. Chodzi więc o działania określone jako **nieuczciwe, nierzetelne i odbiegające na niekorzyść konsumenta od przyjętych standardów postępowania**¹⁷.
83. Przy ocenie nieuczciwego charakteru danego postanowienia pomocna może być weryfikacja jego „przyzwoitości”, polegająca na zbadaniu, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów.
84. W ujęciu proponowanym przez Sąd Najwyższy, wyznacznikiem dobrych obyczajów jest interes konsumenta w stosunku umownym z przedsiębiorcą. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są postanowienia umowne godzące w równowagę kontraktową stron, nierówno rozkładające prawa i obowiązki stron, przy czym ta nierówność ma dotyczyć praw i obowiązków słabszej strony, czyli konsumenta. W stosunkach z konsumentami dobry obyczaj powinien wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem drugiej strony umowy.
85. Dobre obyczaje są pozaprawnymi normami postępowania, którymi winni kierować się przedsiębiorcy względem konsumentów. Ich treści nie da się określić w sposób

¹⁷ K. Piórkowska (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z nimi praktykami życia gospodarczego. Dobre obyczaje to w szczególności normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi kontraktowej. Oceniając postanowienie pod kątem tej przesłanki, Prezes Urzędu musi dokonać jej konkretyzacji w tym kierunku, czyli wskazać, na czym polega naruszenie dobrych obyczajów w danym postanowieniu.

86. Kryterium sprzeczności z dobrymi obyczajami ma charakter obiektywny¹⁸ – zagadnienie winy, czy też chociażby niedochowania należytej staranności pozbawione jest zatem wszelkiej doniosłości w tych warunkach. Znaczenie zachowuje jedynie fakt, że postanowienia umowne zagrażają interesom konsumenta, stawiając drugą stronę umowy w korzystniejszej sytuacji.
87. Pozwala to na wyciągnięcie wniosku, że stopień naruszenia dobrego obyczaju, na przykład nadużycia posiadanej przewagi kontraktowej będzie czynnikiem decydującym o rażącym bądź nie naruszeniu interesów konsumenta.
88. Nieznaczny zatem stopień nadużycia owej przewagi może przesądzać o naruszeniu dobrych obyczajów, lecz niekoniecznie o rażącym naruszeniu interesów konsumenta. W niniejszej sprawie, stopień nadużycia przewagi kontraktowej określić jednak należy jako znaczny i bezprzykładny, a tym samym przesądzający o rażącym naruszeniu interesów konsumenta.
89. Zważywszy, że art. 385¹ k.c. wraz z przepisami art. 385² – art. 385³ k.c. służy transpozycji do polskiego porządku prawnego przepisów Dyrektywy Rady 93/13/EWG, dalszego rozwinięcia zawartych w nich terminów i wskazówek dotyczących ich wykładni należy poszukiwać również w treści Dyrektywy i dotyczącego jej orzecznictwa TSUE.
90. Z treści art. 3 ust. 1 Dyrektywy wynika, że postanowienie umowy, które nie było indywidualnie negocjowane, jest nieuczciwe, jeśli stojąc w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powoduje znaczącą nierównowagę wynikających z umowy praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta. Pojęcie dobrych obyczajów (wymogi dobrej wiary) jest zatem obiektywnie związane z kwestią, czy warunki umowy w sposób wystarczający uwzględniają prawnie uzasadniony interes konsumenta. Tym samym jest ono ściśle powiązane z występującą w jej konsekwencji (nie)równowagą praw i obowiązków stron.

¹⁸ R. Trzaskowski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania. Część ogólna, wyd. II, red. J. Gudowski, Warszawa 2018, art. 385(1), art. 385(2), art. 385(3), s. 18.

91. Stosownie do motywu 16 Dyrektywy, sprzedawca lub dostawca spełnia wymóg działania w dobrej wierze, jeżeli traktuje on drugą stronę umowy w sposób sprawiedliwy i słuszny, należycie uwzględniając jej prawnie uzasadnione roszczenie.
92. W tym kontekście, TSUE wskazywał, iż „W odniesieniu następnie do kwestii, w jakich okolicznościach taka nierównowaga powstaje –w sprzeczności z wymogami dobrej wiary–, należy stwierdzić, że biorąc pod uwagę motyw szesnasty dyrektywy 93/13 [...] sąd krajowy musi w tym zakresie sprawdzić, czy przedsiębiorca traktujący konsumenta w sposób sprawiedliwy i słuszny mógłby racjonalnie spodziewać się, iż konsument ten przyjąłby taki warunek w drodze negocjacji indywidualnych [...]”¹⁹.
93. Częstotliwość podnoszenia powyższej wskazówki w toku działalności orzeczniczej Trybunału Sprawiedliwości wskazuje na jej kluczowe znaczenie przy ocenie i stosowaniu kryterium sprzeczności z wymogami dobrej wiary.
94. W oparciu o powyższe kryteria, wynikające z orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej oraz Sądu Najwyższego, Prezes UOKiK dokonał oceny postanowień, o których mowa w pkt. I sentencji niniejszej Decyzji, pod kątem naruszenia dobrych obyczajów.

II.5. Rażące naruszenie interesów konsumentów

95. Druga z przesłanek wymienionych w art. 385¹ § 1 k.c. odnosi się do rażącego, tj. doniosłego, znaczącego naruszenia interesów konsumenta. Przesłankę tę należy interpretować w świetle art. 3 ust. 1 Dyrektywy²⁰.
96. Ocena przesłanki znaczącej nierównowagi wymaga zbadania wpływu warunków umowy na prawa i obowiązki stron. O ile istnieją uregulowania o charakterze dyspozytywnym, od których odbiegają warunki umowy, będą one głównym kryterium oceny znaczącej nierównowagi praw i obowiązków stron. W braku takiego punktu odniesienia, oceny znaczącej nierównowagi należy dokonywać w odniesieniu do czynników pokroju sprawiedliwych i słuszych praktyk rynkowych lub porównania praw i obowiązków stron na podstawie określonego warunku umownego²¹. W kontekście badania znaczącej nierównowagi uwagę poświęcić należy również zagadnieniu proporcjonalności, w szczególności w stosunku do sankcji i innych konsekwencji niewywiązania się przez konsumenta ze zobowiązań umownych.

¹⁹ Wyrok TSUE z dnia 14 marca 2013 r. w sprawie C-415/11 (Aziz), pkt 69. Zobacz także: C-421/14 Banco Primus, pkt 60 oraz C-186/16 Andrzejczak, pkt 57.

²⁰ Stosownie do treści tego przepisu, warunki umowy, które nie były indywidualnie negocjowane, uznaje się za nieuczciwe, jeśli stojąc w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powodują znaczącą nierównowagę wynikających z umowy praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta.

²¹ Wyrok TSUE z dnia 16 stycznia 2014 r. w sprawie o sygn. akt: C-226/12 (Constructora Principado S.A.).

97. Artykuł 3 ust. 1 Dyrektywy Rady 93/13 w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich należy interpretować w ten sposób, że do tego, by istniała „znacząca nierównowaga” nie jest konieczne, by koszty obciążające konsumenta na mocy postanowienia umownego miały względem niego istotny ekonomiczny wpływ w świetle kwoty danej transakcji, lecz nierównowaga ta może wynikać z samego faktu wystarczająco poważnego naruszenia sytuacji prawnej, w której konsument, jako strona danej umowy, znajduje się na mocy właściwych przepisów krajowych, czy to w postaci ograniczenia treści praw, które zgodnie z rzeczonymi przepisami przysługują mu na podstawie tej umowy, czy to przeszkody w ich wykonywaniu, czy też nałożenia na niego dodatkowego obowiązku, którego nie przewidują normy krajowe²².
98. Pojęcie „interesów” konsumenta należy zatem interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta²³.
99. Należy zauważyć, że nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in abstracto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności²⁴.
100. Jak ponadto wskazał Sąd Najwyższy²⁵ „ocena, czy dane postanowienie wzorca umowy, kształtując prawa i obowiązki konsumenta, rażąco narusza interesy konsumenta (art. 385¹ § 1 k.c.), uzależniona jest od tego, czy wynikająca z tego postanowienia nierównowaga praw i obowiązków stron (nierównowaga kontraktowa) na niekorzyść konsumenta jest istotna, znacząca”. Stwierdzenie samej nierównowagi stron nie jest w tym przypadku wystarczające.
101. Daną klauzulę można zatem uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów

²² Wyrok TSUE z dnia 16 stycznia 2014 r. w sprawie o sygn. akt: C-226/12 (Constructora Principado S.A), pkt 1 Sentencji.

²³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03, dostępne: Legalis nr 208591.

²⁴ Por.: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 czerwca 2004 r. (sygn. akt I CK 635/03); wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r. (sygn. akt XVII AmC 2615/14).

²⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 stycznia 2016 r. sygn. akt I CSK 125/15.

stron umowy, i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne w sposób znacząco niekorzystny dla konsumenta, tj. przyjęte uregulowanie znacznie odbiega od zasad uczciwego i słusznego wyważenia praw i obowiązków.

102. W oparciu o powyższe kryteria, wynikające z orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości oraz Sądu Najwyższego, Prezes UOKiK dokonał oceny postanowień, o których mowa w pkt. I sentencji niniejszej Decyzji, pod kątem spełnienia przesłanki rażącego naruszenia interesów konsumenta.

II.6. Znaczenie wymogów przejrzystości przy ocenie uczciwości warunków umownych

103. Oprócz wymogów dobrej wiary i równowagi, Dyrektywa formułuje wymogi dotyczące przejrzystości warunków wzorca umownego. Stosownie do art. 5 Dyrektywy warunki umowne muszą zawsze zostać sporządzone prostym i zrozumiałym językiem, zaś wszelkie wątpliwości co do jego treści należy interpretować na korzyść konsumenta.
104. Wymóg przejrzystości sprecyzowany został ponadto w motywie 20, zgodnie z którym *„umowy powinny być sporządzane prostym i zrozumiałym językiem, a konsument powinien mieć faktycznie możliwość zapoznania się ze wszystkimi warunkami umowy, a wszelkie wątpliwości powinny być interpretowane na jego korzyść”*.
105. Niedopełnienie wymogów dotyczących przejrzystości może być elementem oceny nieuczciwego charakteru danego warunku umowy⁷⁶ i może wręcz wskazywać na nieuczciwy charakter takiego warunku⁷⁷. Wymóg sporządzenia warunków umowy prostym i zrozumiałym językiem powinien być wykładany szeroko, biorąc pod uwagę słabszą pozycję konsumenta względem przedsiębiorcy, zwłaszcza w odniesieniu do stopnia poinformowania⁷⁸.
106. Tym samym, wymóg przejrzystości warunków nie podlega zawężeniu do zrozumiałości pod względem formalnym i gramatycznym (tj. zrozumiałości pod względem językowym), ale rozciąga się również na kwestie przejrzystości działania określonego mechanizmu, zrozumiałości jego kryteriów, czy też możliwości oszacowania konsekwencji jego zastosowania (tj. zrozumiałości pod względem przyczynowym).

⁷⁶ Wyrok TSUE z dnia 26 kwietnia 2011 r. w sprawie C-472/10 (Inuiti), pkt. 30 oraz 31 oraz wyrok TSUE z dnia 16 stycznia 2014 r. w sprawie o sygn. akt: C-226/12 (Constructora Principado S.A.), pkt. 27.

⁷⁷ Wyrok TSUE z dnia 28 lipca 2016 r. w sprawie C-191/15 (Veren für Konsumenteninformation/Amazon), pkt. 65 – 71.

⁷⁸ Wyrok TSUE z dnia 23 kwietnia 2015 r. w sprawie C-96/14 (Van Hove), pkt. 40 i przytoczone tam orzecznictwo.

Niespełnienie wymogów przejrzystości może zatem wiązać się w szczególności z sytuacją, w której konsumenci nie mogą zrozumieć skutków warunku.

107. Brak przejrzystości warunków umownych nie przesądza automatycznie nieuczciwego charakteru danych warunków umowy w świetle ustawy krajowej. Warunki umowy, które nie są „wyrażone prostym i zrozumiałym językiem” wymagają oceny na podstawie kryteriów, o których mowa w art. 3 ust. 1 Dyrektywy (odpowiednio art. 385¹ k.c.)²⁹. Wymóg sporządzania zrozumiałych i jednoznacznych wzorców sformułowany został w art. 385 § 2 k.c.
108. Relacja ta ma zastosowanie również w drugą stronę - brak przejrzystości nie jest niezbędnym elementem oceny nieuczciwego charakteru, toteż warunki umowne, które są całkowicie przejrzyste, mogą być zostać uznane za nieuczciwe, zgodnie z art. 3 ust. 1 Dyrektywy (odpowiednio art. 385¹ k.c.) w świetle ich niewyważonej treści³⁰.
109. Oznacza to, że w zależności od treści danego warunku, ewentualny nieuczciwy charakter tego warunku może pozostawać ściśle związany z jego nieprzejrzystością. Biorąc pod uwagę dotychczasowe orzecznictwo Prezesa UOKiK oraz Wytyczne do Dyrektywy 93/13³¹, przejrzystość warunków umownych należy oceniać w szczególności w świetle następujących kryteriów:
- 1) czy przed zawarciem umowy konsument miał realną możliwość zapoznania się z jej warunkami; między innymi czy miał dostęp do warunków umowy, w tym załączników i innych dokumentów oraz czy miał możliwość ich uważnego przeczytania, z uwzględnieniem długości wzorca oraz jego formy;
 - 2) stopień kompleksowości, tj. całościowy sposób wyrażenia poszczególnych warunków w świetle przejrzystości brzmienia i szczególnego charakteru wykorzystywanej terminologii oraz, w stosownych przypadkach, związku z innymi warunkami umowy; należy przy tym uwzględnić pozycję lub perspektywę konsumentów, do których odnoszą się te warunki;
 - 3) stopień zrozumiałości i przewidywalności działania określonego warunku umownego, tu jest zrozumiałości kryteriów i możliwości oszacowania jego ekonomicznych, organizacyjnych czy prawnych konsekwencji zastosowania; czynnik ten należy utożsamiać z szeroko rozumianą zrozumiałością pod względem przyczynowym;

²⁹ Zostało to potwierdzone w sposób dorozumiany lub wyraźny w kilku orzeczeniach, na przykład w sprawach C-421/14 Banco Primus, pkt 62-67, w szczególności w pkt 64 i pkt 67 tiret drugie, sprawie C-119/17 Lupean, pkt 22-31, lub C-118/17 Dunai, pkt 49.

³⁰ Por. m.in. C-342/13 Kátaín Sebestyén, pkt 34.

³¹ Wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące wykładni i stosowania dyrektywy Rady w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (2019/C 323/04) i przytoczone tam orzecznictwo.

- 4) sposób prezentacji warunków umowy, między innymi przejrzystość prezentacji wizualnej, rozmiar czcionki, struktura umowy (na przykład umieszczenie warunków, które należy odczytywać łącznie, w różnych częściach umowy) oraz ekspozycja, lub jej brak, w odniesieniu do istotnych warunków umownych.
110. Stosując powyższe kryteria, Prezes UOKiK dokonał oceny postanowień, o których mowa w pkt. I sentencji niniejszej Decyzji, pod kątem spełnienia wymogów przejrzystości.
- II.7. Rola załącznika z art. 3 ust. 3 Dyrektywy 93/13 oraz katalogu z art. 385³ k.c.**
111. Dyrektywa 93/13 przewiduje w art. 3 ust. 3 przykładowy i niewyczerpujący wykaz warunków, które mogą zostać uznane za nieuczciwe. W krajowym porządku prawnym, niewyczerpująca lista przykładowych, niedozwolonych postanowień umownych, znalazła odzwierciedlenie w art. 385³ k.c.
112. Wykaz obejmuje przykładowe klauzule, uznawane, z samej swej istoty, za sprzeczne z dobrymi obyczajami i zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Zawarty tam katalog odzwierciedla treściowo wzorce niedozwolonych postanowień najczęściej spotykanych w obrocie z konsumentami.
113. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków i ryzyka między stronami, prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej¹².
114. Rozstrzygające dla kwalifikacji postanowienia jako niedozwolonego i odpowiadającego jednemu z postanowień zawartych w art. 385³ k.c. **nie jest ich tożsamość treściowa, a skutek przez nie wywoływany.** Co do zasady, postanowienia zawarte w katalogu mogą wywoływać skutki w postaci:
- 1) ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w tym poprzez umożliwienie jednostronnej zmiany treści umowy przez przedsiębiorcę (art. 385³ k.c. pkt 1, 2, 10, 19, 20, 21);
 - 2) wprowadzenia nadmiernej uznaniowości w kształtowaniu treści praw lub obowiązków konsumenta i przedsiębiorcy (art. 385³ k.c. pkt 4, 5, 8, 9, 10, 11, 15);
 - 3) utrudnienia rozwiązania umowy przez konsumenta (art. 385³ k.c. pkt 13, 14, 16, 17, 18);
 - 4) utrudnienia konsumentowi dochodzenie jego praw (art. 385³ k.c. pkt 21 in fine, 23);
 - 5) umożliwienia szantażowania konsumenta (art. 385³ k.c. pkt 6, 7, 8);

¹² K. Pietrzysowski (red.), *Kodeks cywilny. Tom I. Komentarz. Art. 385(3)*, Wyd. 50, Warszawa 2020 i przytoczona tam literatura.

6) zobowiązania konsumenta do zapłaty pomimo braku istnienia ku temu podstaw (art. 385³ k.c. pkt 3,22).

115. Różnorodność możliwych do wywołania skutków przez jedno postanowienie przemawia za konstatacją, że postanowienie umowy może jednocześnie zostać przypisane do więcej niż jednego wzorca treści, wskazanego w art. 385³ k.c.³³.
116. Jednoczesnego rozstrzygnięcia wymaga relacja wykazu zawartego w art. 385³ k.c. do ogólnych kryteriów, o których mowa w art. 385¹ k.c. oraz kolejności zastosowania obu przepisów dla przesądzenia o niedozwolonym charakterze warunku umownego.
117. W świetle orzecznictwa TSUE, przykładowy charakter listy z art. 3 ust. 3 oznacza, że postanowienia tam zawarte nie powinny być automatycznie uznawane za nieuczciwe – właściwy organ krajowy zachowuje bowiem swobodę co do oceny postanowień w świetle ogólnych kryteriów z art. 3 ust. 1 oraz art. 4 Dyrektywy³⁴. Oznacza to, że warunek zawarty w wykazie niekoniecznie musi zostać uznany za niedozwolony i odwrotnie, warunek, który nie pojawia się w wykazie, może zostać uznany za nieuczciwy³⁵.
118. Chociaż o nieuczciwym charakterze określonego postanowienia umownego nie przesądza w sposób automatyczny sama treść omawianego załącznika, to jednak załącznik ten stanowi istotną przesłankę, na jakiej organ krajowy może oprzeć swą ocenę nieuczciwego charakteru takiego postanowienia³⁶.
119. W istocie, wykaz z art. 3 ust. 3 Dyrektywy (art. 385³ k.c.) stanowi istotną wskazówkę co do tego, co zwykle stanowi znaczącą nierównowagę w zakresie praw i obowiązków stron sprzeczną z wymogami dobrej wiary. W ocenie Prezesa UOKiK sformułowane w przepisie odniesienie do istnienia wątpliwości, warunkujące zastosowanie art. 385³ k.c. oznacza w tym przypadku konieczność dokonania dwuelementowej analizy.
120. W pierwszej kolejności, konieczne jest wykazanie więc faktu, że treść normatywna ocenianego postanowienia odpowiada treści określonej klauzuli szarej. Pozwala to na przesądzenie, że badane postanowienie umowne kształtuje jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (stan znaczącej nierównowagi).
121. W drugiej kolejności, mając jednocześnie na uwadze kwalifikację wykazu przykładowych postanowień abuzywnych w prawie krajowym (tzw. szara lista, niepozwalająca przesądzać ex lege, w przeciwieństwie do „listy czarnej”, o niedozwolonym charakterze

³³ Tamże.

³⁴ C-478/99, pkt 11.

³⁵ C-478/99, pkt 20.

³⁶ C-472/10, pkt 26.

postanowienia), należy udowodnić, że zastosowania kwestionowanego postanowienia umownego nie uzasadniają szczególne okoliczności konkretnego przypadku.

122. Łączne spełnienie obu powyższych warunków (tożsamość badanego postanowienia pod względem normatywnym oraz brak szczególnych okoliczności uzasadniających wywoływany przez klauzulę skutek) pozwala na bezpośrednie przesądzenie o abuzywności (niedozwolonym charakterze) postanowienia umownego w oparciu o art. 385¹ k.c. i zawarty w tym przepisie odnośny punkt wykazu¹⁷.

III. Ocena postanowień wzorców umów stosowanych przez Spółkę pod kątem wymogów przejrzystości, dobrej wiary i równowagi.

III.1. Uwagi ogólne oraz uzasadnienie formy postawionych zarzutów.

123. W oparciu o kryteria dobrej wiary, równowagi i przejrzystości, przedstawione w punktach II.4 - II.7, Prezes UOKiK przeprowadził kontrolę zakwestionowanych postanowień umownych, stanowiących integralną część wzorca pt. „Umowa z Użytkownikiem PayPal”.
124. Zakwestionowane postanowienia, kolejno zdefiniowane jako Klauzula I, Klauzula II oraz Klauzula III, zostały zamieszczone w rozdziale zatytułowanym „Działania zabronione, blokady i odszkodowania”. Rozdział ten dzieli się na trzy sekcje, tj. „Zabronione działania”, „Kroki, które firma PayPal może podjąć w przypadku dopuszczenia się przez Użytkownika zabronionych działań” oraz „Blokady, ograniczenia i rezerwy”. Postanowienia umowne mieszczące się w sekcji „Blokady, ograniczenia i rezerwy” nie stanowią przedmiotu niniejszego postępowania.
125. Z uwagi na konieczność zapewnienia czytelności i transparentności postawionych zarzutów, postanowienia umowne zostały dotychczas kolejno oznaczone jako „Klauzula I” (postanowienie umowne, o którym mowa w pkt. I.I sentencji Decyzji), „Klauzula II” (postanowienie umowne, o którym mowa w pkt. I.II sentencji Decyzji) oraz „Klauzula III” (postanowienie umowne, o którym mowa w pkt. I.III sentencji Decyzji).
126. Klauzula I, dotyczy w całości działań, których dopuszczanie się przez użytkownikowi usługi jest zabronione („Zabronione działania”) w związku z korzystaniem z witryny PayPal, swojego konta PayPal lub usług PayPal oraz w ramach komunikacji z PayPal, innymi klientami PayPal lub podmiotami zewnętrznymi. Klauzula I, o której mowa w pkt. I sentencji Postanowienia, zawiera 37 działań zabronionych, z czego 34 punkty są przedmiotem badania w niniejszym postępowaniu, jako bezsprzecznie znajdujące zastosowanie w stosunkach z konsumentami.

¹⁷ Podobnie nt. uzgodnienia racji pragmatycznych z treścią przepisów - R. Trzaskowski (w:) Kodeks cywilny. Komentarz. Tom IX. Zobowiązania. Część ogólna, wyd. I, red. J. Gudowski, Warszawa 2018, art. 385(1), art. 385(2), art. 385(3), Nb 34 in fine.

127. Klauzula II, zamieszczona w sekcji „Kroki, które firma PayPal może podjąć w przypadku dopuszczenia się przez Użytkownika zabronionych działań” zapewnia Spółce możliwość podjęć szeregu działań (sankcji umownych) w stosunku do użytkownika w przypadku stwierdzenia, że pozostawał on zaangażowany w jedno z działań zabronionych, o których mowa w Klauzuli I. Katalog sankcji umownych ma jednocześnie charakter otwarty - oznacza to, że PayPal może nakładać, „w dowolnym czasie” i „według własnego uznania” sankcje umowne, zarówno unormowane w omawianym katalogu, jak i spoza jego zakresu.
128. Ostatnie z zakwestionowanych postanowień, zdefiniowane jako Klauzula III i zamieszczone w rozdziale „Kroki, które firma PayPal może podjąć w przypadku dopuszczenia się przez Użytkownika zabronionych działań” dotyczy zakazu podejmowania prób korzystania przez Użytkownika z konta, gdy jest ono zawieszone lub zostało zamknięte. Klauzula III przewiduje m.in. odpowiedzialność Użytkownika na podstawie umowy za wszystkie opłaty i inne kwoty naliczone w dowolnym momencie w związku z użytkowaniem konta PayPal, bez względu na rozwiązanie Umowy, zawieszenie czy zamknięcie konta.
129. Katalog działań zabronionych, określony w Klauzuli I, powiązany jest bezwarunkowo z otwartym katalogiem sankcji umownych, określonych w Klauzuli II. Stosownie do jego treści, zmaterializowanie się jednego z działań zabronionych („jeśli firma PayPal uzna, że Użytkownik zaangażował się w którekolwiek z tych działań (...))” uruchamia możliwość zastosowania przez Spółkę któregośkolwiek z działań określonych w Klauzuli II, jak i pozostających poza jej treścią (katalog otwarty sankcji umownych).
130. W ocenie Prezesa UOKiK, z uwagi na istniejącą współzależność pomiędzy Klauzulą I, Klauzulą II - obie przynależą do tej samej kategorii regulacji w Umowie - tj. Działan zabronionych, blokad i ograniczeń, jak również podlegają współstosowaniu - konieczne jest ich rozważanie przez pryzmat ich łącznego skutku.
131. Prezes UOKiK zauważa jednak, że niezależnie od nasuwającej się kwalifikacji i wynikającej z niej konsekwencji dla oceny dopuszczalnego kształtu postanowień umownych, z uwagi na rynkowe oddziaływanie Decyzji oraz jej funkcję informacyjną i zarazem edukacyjną, wskazana jest również ocena charakteru poszczególnych działań zabronionych i sankcji umownych w nich wyrażonych, zwłaszcza wobec rozważań w zakresie proporcjonalności przewidywanych sankcji *in abstracto*. Poczynione rozważania każdorazowo ujmują wzajemną relację, zachodzącą pomiędzy Klauzulą I a Klauzulą II.
132. Dla przesądzenia o rozdzielnosci bądź nierozdzielności warunków istotne znaczenie ma treść lub funkcja poszczególnych postanowień, a nie sposób w jaki zredagowano je

w danej umowie. Odczytanie obu warunków umownych łącznie pozwala również na holistyczne porównanie praw i obowiązków konsumenta w świetle wzorca umownego, a tym samym ocenę czy analizowane postanowienia umowne są wyrazem stanu równowagi kontraktowej (bądź jej zaprzeczeniem), a prawne interesy konsumenta mogą liczyć na uwzględnienie. Możliwe jest dzięki temu również zbadanie, w świetle m.in. zasady przejrzystości wzorca umownego, czy postanowienia, pozostające ze sobą w związku treściowym i funkcjonalnym, zostały zredagowane w sposób umożliwiający konsumentowi ich czytelne zrozumienie i powiązanie.

133. W tym miejscu należy zwrócić uwagę na orzecznictwo Sądu Najwyższego, zgodnie z którym znaczenie terminu „postanowienie umowne” (warunek umowny) jest szersze od wyłącznie konkretnej jednostki redakcyjnej łączącej strony umowy – obejmuje ono określoną treść dotyczącą konkretnego prawa lub obowiązku stron umowy, co może wymagać rekonstrukcji z wielu jednostek redakcyjnych umowy³⁸. W świetle powyższego, Prezes UOKiK obowiązany jest odtwarzać prawa i obowiązki stron w oparciu o całokształt badanego wzorca umownego, w tym inne postanowienia umowne, również wobec których nie stawia zarzutu ich niedozwolonego charakteru.
134. Opierając się o powyższe ustalenia, Prezes UOKiK dokonał kolejno oceny postanowień umownych, o których mowa w pkt. I sentencji niniejszej Decyzji, pod kątem naruszenia wymogów dobrej wiary, równowagi i przejrzystości, tu jest sprzeczności z dobrymi obyczajami, wpływającej na rażące naruszenie interesów konsumentów).

III.2. Naruszenie wymogu sporządzania wzorców umownych prostym i zrozumiałym językiem

135. Zgodnie z ugruntowanym orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, wyżej wskazany wymóg przejrzystości zakłada, że warunki umowne będą zrozumiałe nie tylko pod względem formalnym i gramatycznym, ale również że w sposób czytelny będą przedstawiać prawne i ekonomiczne konsekwencje ich zastosowania w stosunkach z konsumentami (wymóg przejrzystości pod względem przyczynowym).
136. Przesłanka zrozumiałości gramatycznej oraz przesłanka zrozumiałości przyczynowej nie mają charakteru rozłącznego, czyli odrębnego od siebie – oznacza to, że gramatyczna nieprzejrzystość postanowień umownych nie wyklucza ich nieprzejrzystości w znaczeniu przyczynowym. Jednocześnie nieprzejrzystość pod względem przyczynowym nie wymaga, aby postanowienie było nieprzejrzyste pod względem językowym.

³⁸ Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 15 października 2020 r. (sygn. akt. II CSK 216/20).

137. Sformułowanie postanowień, w sposób niespełniający wymogów sporządzenia umowy prostym i zrozumiałym językiem, o którym mowa w motywie 20 oraz art. 5 dyrektywy 93/13 może przesądzać o ich niedozwolonym charakterze, zarówno jako samodzielna przyczyna abuzywności, jak i wtórna, kreująca lub wzmagająca stan nierównowagi kontraktowej.
138. Zgodnie z orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej wymóg ten powinien być wykładany szeroko, biorąc pod uwagę słabszą pozycję konsumenta względem przedsiębiorcy, zwłaszcza w odniesieniu do jego stopnia poinformowania³⁹. Z założenia bowiem konsument znajduje się w gorszej sytuacji niż podmiot gospodarczy w zakresie zarówno pozycji negocjacyjnej, jak i poziomu informacji⁴⁰.
139. Postanowienia umów konsumenckich powinny być zatem zrozumiałe pod względem formalnym i gramatycznym, jak również muszą one wskazywać prostym językiem konsekwencje prawne i gospodarcze dla konsumenta. Jeżeli tak nie jest, istnieje domniemanie znacznej nierównowagi na niekorzyść konsumenta.
140. Analizę przejrzystości wzorców umownych rozpocząć należy od zbadania struktury językowej, tu jest określoności, konkretności oraz zrozumiałości zakwestionowanych postanowień umownych.
141. Przez niedookreśloność jakiegoś zwrotu, w relacji do języka, rozumie się sytuację, w której treść słownikowa danego zwrotu jest niepełna i nie stanowi zarazem zespołu konstytutywnego cech - czyli takich, które wystarczają, żeby wyodrębnić dany zbiór osób lub rzeczy spośród wszystkich innych - lub któraś z cech tego zespołu jest niediagnostyczna, mianowicie jest tak określona, że trudno stwierdzić, czy da się ją przypisać jakiemuś przedmiotowi, czy nie⁴¹.
142. Niedookreśloność może dotyczyć nie tylko rzeczników, czasowników, ale również przymiotników oraz przysłówków (niedookreśloność pojęciowa). Niedookreśloność jest szczególnie kłopotliwa w powiązaniu z nazwami abstrakcyjnymi⁴², bowiem trudno jest rozpoznać cechy zachowania się, zdarzeń, stanów rzeczy itp., a tym bardziej gdy są one niediagnostyczne⁴³.
143. **Niedookreśloność pojęciową** należy rozumieć zatem jako niemożność wyraźnego określenia znaczenia pojęcia lub zakresu objętych nim m.in. cech, zdarzeń lub zbiorów.

³⁹ Zob. podobnie wyrok TSUE z dnia 23 kwietnia 2015 r. w sprawie C-96/14 (Van Hove), pkt 40 i przytoczone tam orzecznictwo oraz Wyrok TSUE z dnia 28 lipca 2016 r. w sprawie C-191/15 (Verein für Konsumenteninformation/Amazon), pkt 65-71.

⁴⁰ Wyrok TSUE z dnia 21 grudnia 2016 r. w sprawie C-119/15 (Biuro podróży „Partner”), pkt 28 i przytoczone tam orzecznictwo.

⁴¹ M. Zieliński, *Wykłady prawa, Zasady, reguły, wskazówki*, Warszawa 2017, s. 172.

⁴² Nazwa abstrakcyjna oznacza nazwę, która nie odnosi się do konkretnego słowa lub pojęcia istniejącego w słowniku.

⁴³ Tamże, s. 173.

Bezpośrednią konsekwencją zastosowania zwrotów niedookreślonych jest wynikająca z nich nieostrość i potencjalna wieloznaczność⁴⁴, określana również mianem niedookreśloności zakresowej.

144. Nieostrość nazw polega na tym, że mimo zapoznania się z cechami danych przedmiotów nie o każdym z nich potrafimy orzec, czy jest on czy nie jest desygnatem określonego pojęcia, zatem czy wchodzi do jej aktualnego zakresu, czy też nie⁴⁵. Nieostrość może przyjmować wymiar subiektywny, tu jest nazwa jest nieostra dla kogoś lub wymiar obiektywny, a zatem może być nieostra na gruncie danego języka.
145. Wyrażenie lub słowo jest natomiast wieloznaczne, gdy posiada więcej niż jedno znaczenie. Wieloznaczność może mieć w szczególności charakter leksykalny, gdy słowo ma w języku więcej niż jedno znaczenie lub syntaktyczny (składniowy), gdy dane wyrażenie możemy interpretować na różne sposoby ze względu na jego strukturę gramatyczną.
146. W sytuacjach, w których nie jest możliwe ujednoznacznienie pojęcia (pozbycie się wieloznaczności) wskazane jest posłużenie się **definicją sprawozdawczą** (objaśnienie aktualnego znaczenia, jak słowo aktualnie funkcjonuje w praktyce) bądź **definicji projektujących** pozwalających na uściślenie słowa lub wskazanie, czy też opisanie jak zamierzamy je rozumieć w danej dziedzinie zastosowań.
147. W oparciu o powyższe rozważania należało zbiorczo zbadać przesłanki identyfikujące nieprzejrzystość warunków umownych.
148. Na kanwie powyższych rozważań i analizy warunków umownych w postaci Klauzuli I, Klauzuli II oraz Klauzuli III, Prezes UOKiK zidentyfikował następujące, niewyczerpujące przykłady ich nieprzejrzystości, wraz z ich przykładowo wskazanymi konsekwencjami w zakresie ich wykładni postanowień umownych, w postaci:
- 1) **Niedookreśloności pojęciowej (znaczeniowej) wykorzystywanych terminów** – utrudnione jest rozpoznanie zespołu cech zachowania się i zdarzeń, które jednoznacznie wypełniałaby znaczenie między innymi „szkalowania”, czy „nękania”, zwłaszcza że rozumienie tych terminów jest po częstokroć zależne od wiedzy i wrażliwości konkretnego użytkownika języka, jak również od częstotliwości występowania wskazanych zachowań, zanim ich łączny skutek indywidualnie zostanie zakwalifikowany przez osobę posługującą się tym pojęciem jako na przykład nękanie (niekoniecznie uporczywe). Niedookreśloność w tym kontekście sprowadza się do

⁴⁴ Pojęcie może być bowiem nieostre, choć nie jest wieloznaczne, natomiast różne znaczenia wieloznacznego pojęcia nie muszą być nieostre.

⁴⁵ Desygnatem określamy rzecz, osobę lub własność oznaczaną przez nazwę.

niemożności nadania terminowi jednego, stałego znaczenia – tym samym jego interpretacja jest uzależniona w całości od woli interpretującego, w tym przypadku Spółki – przedsiębiorca może zatem nadawać takim pojęciom treść według obranych przez siebie kryteriów. W sytuacjach, w których wykorzystywanie zwrotów niedookreślonych pojęciowo jest nieodzowne, wskazane jest podjęcie kroków, między innymi w postaci wprowadzenia definicji sprawozdawczych lub projektujących. Przykłady niedookreśloności pojęciowej, oparte o fragmenty Klauzuli I, zostały wskazane poniżej.

- i. Użytkownikowi nie wolno [...] „dopuszczać się szkalowania, zniesławienia konkurencji, gróźb lub nękania” (Klauzula I, pkt 5);
- ii. Użytkownikowi nie wolno [...] „dostarczać fałszywych, niedokładnych lub wprowadzających w błąd informacji” (Klauzula I, pkt 6).

- 2) **Niedookreśloności zakresowej wykorzystywanych terminów (nieostrość i wieloznaczność)** – W oparciu o podany poniżej przykład Przedsiębiorca nie precyzuje, do jakich konkretnych przepisów prawa się odnosi, niemożliwe jest również stwierdzenie jest ich miejscowego (*rationae loci*), przedmiotowego (*rationae materiae*), czasowego (*rationae temporis*), czy osobowego (*rationae personae*) zakresu zastosowania oraz czy odnoszą się wyłącznie do przepisów prawa polskiego i europejskiego, których polski konsument jest bezpośrednim lub pośrednim adresatem. Skutkiem niedookreśloności zakresowej jest szeroki margines uznania po stronie Przedsiębiorcy, przekładający się na luz decyzyjny i interpretacyjny Spółki stosunku do wykładni nieostrych i wieloznacznych pojęć, a tym oceny działań Użytkownika i konsekwencji wynikających z tej oceny. Opierając się na podanym poniżej przykładzie, nawet najbardziej zorientowany konsument nie jest w stanie zrekonstruować całokształtu otoczenia normatywnego, do którego powinien się dostosować na podstawie tak sformułowanych postanowień oraz których naruszenie przesądzać będzie o zastosowanych sankcjach umownych.

- i. Użytkownikowi nie wolno „naruszać żadnych przepisów prawa, ustaw, zarządzeń lub regulacji (...) bądź nie wolno (...) obchodzić jakichkolwiek zasad lub procedur PayPal dotyczących konta PayPal Użytkownika, [...]” (Klauzula I, pkt 2)

- 3) **Niezupełność (np. logiczna)** – warunki umowne, których całościowe oddziaływanie na prawa i obowiązki stron umowy, można zrozumieć jedynie po ich łącznym

odczytaniu, zostały ukształtowane jako odrębne klauzule⁴⁶. Wskazana niepełność sprawia, że Użytkownik po zapoznaniu się z fragmentem wzorca umownego, między innymi o działaniach zabronionych, nie ma świadomości, że inna klauzula umowna może stanowić jej logiczną kontynuację. Niemożliwe jest chociażby odczytanie i pełne zrozumienie treści Klauzuli II bez odniesienia jej do treści zawartych w Klauzuli I w celu próby odtworzenia jakie działania, w które zaangażowany jest Użytkownik, są sankcjonowane oraz w jaki sposób wiążące decyzje w zakresie ich stosowania są podejmowane. Niżej przytoczone fragmenty Klauzuli II wskazują, iż treściowo i funkcjonalnie powiązane postanowienia umowy znajdują się w dwóch różnych częściach Umowy z Użytkownikiem, wymagającej tym samym jej skrupulatnej lektury i umiejętności interpretacji umów prawnych:

- i. „Jeśli firma PayPal uzna, że Użytkownik zaangażował się w którekolwiek z tych działań, może w dowolnym momencie i według własnego uznania podjąć szereg działań” [...] (Klauzula II),
 - ii. „PayPal może między innymi: rozwiązać niniejszą Umowę z Użytkownikiem, nałożyć ograniczenia na konto Użytkownika lub zamknąć bądź zawiesić je w trybie natychmiastowym i bez ponoszenia żadnych kar z tego tytułu” (Klauzula II, pkt 1, s. 34 Umowy z Użytkownikiem);
 - iii. „PayPal ma prawo zdecydować o zamknięciu konta Użytkownika, zawiadamiając o tym fakcie Użytkownika z dwumiesięcznym wyprzedzeniem. Ponadto firma PayPal może zamknąć konto Użytkownika w dowolnym momencie, jeśli:
 1. Użytkownik naruszy postanowienia niniejszej Umowy z Użytkownikiem lub
 2. gdy firma PayPal jest w inny sposób upoważniona do zamknięcia konta Użytkownika na mocy postanowień niniejszej Umowy,
 3. Użytkownik nie korzysta z konta przez trzy lata lub
 4. firma PayPal podejrzewa, że doszło do nieautoryzowanego użycia konta Użytkownika” (Sekcja Zamykanie konta PayPal, s. 4 Umowy z Użytkownikiem).
- 4) Odwołanie się do ocen o instrumentalnym i arbitralnym charakterze postępowanie się zwrotami, takimi jak „w dowolnym momencie” i „według własnego uznania” w zupełności eliminuje przewidywalność działań Przedsiębiorcy, zarówno co do czasu, osoby, jak i kryteriów jej podjęcia. Zwroty te nie nakazują

⁴⁶ Na przykład warunków umowy, których wpływ można zrozumieć jedynie po przeczytaniu ich łącznie, nie powinno się prezentować w taki sposób, aby ich łączny wpływ był słabo widoczny, np. poprzez umieszczanie ich w różnych częściach umowy. Opinia rzecznika generalnego Gerarda Hogana z dnia 15 maja 2019 r. w sprawie C-621/17 Kivus, pkt 41.

Przedsiębiorcy podejmowania decyzji w sposób ukierunkowany, na przykład w odniesieniu do określonego kryterium pozaprawnego, przez co pozostawiają mu w istocie nieograniczoną swobodę decyzyjną. Ich wykorzystanie dowodzi również, że katalog działań zabronionych i podejmowanych w ich konsekwencji sankcji umownych nie może stanowić wskazówki, w zaufaniu do której może działać druga strona umowy. Spółka gwarantuje sobie w ten sposób pełną dowolność działań w stosunku do użytkownika.

- i. „Jeśli firma PayPal uzna, że Użytkownik zaangażował się w którekolwiek z tych działań [zabronionych - dop. UOKiK], może w dowolnym momencie i według własnego uznania podjąć szereg działań” (Klauzula II).

5) Posługiwanie się pojęciami abstrakcyjnymi lub otwartymi następuje przez wykorzystanie nazw, których nie da się przedstawić bez użycia przykładu lub symbolu. Posługiwanie się przy konstruowaniu wzorców umownych, zwrotami wysoce abstrakcyjnymi np. przez poszerzenie katalogu działań zabronionych odnoszącego się do „jakichkolwiek zasad lub procedury PayPal”, sprawia, że konsument jest bezwarunkowo zobowiązany do przestrzegania zasad, o których mógł nawet nie zostać poinformowany lub nie mieć wiedzy o ich istnieniu. Brak zamkniętego katalogu wskazanych procedur PayPal prowadzi do wniosku, że w tym katalogu mogą również zawierać się regulacje wewnętrzne Spółki, niemające jawnego charakteru.

- i. Użytkownikowi nie wolno „obchodzić jakichkolwiek zasad lub procedur PayPal dotyczących konta PayPal Użytkownika, takich jak tymczasowe lub nieokreślone zawieszenie i inne blokady lub nałożone ograniczenia konta [...]” (Klauzula, pkt 22);

6) Niezrozumiałości pod względem formalnym (językowym) - zarówno formułowanie, jak i tłumaczenie postanowień umownych powinno uwzględniać również dbałość o strukturę zdania (m.in. szyk zdania oraz jego logiczną spójność - np. poprzez wykorzystywanie odpowiednich spójników) i wykorzystywanie właściwych, w stosunku do kontekstu ich użycia, sformułowań. Wymóg zrozumiałości należy odnosić do zdania jako całości, nie zaś do samodzielnej zrozumiałości wykorzystanych w nim zwrotów i części mowy.

- i. np. Użytkownikowi nie wolno „dopuszczać, aby na jego koncie PayPal wykazywana była kwota należna firmie PayPal” (Klauzula I, pkt 13),
- ii. Użytkownikowi nie wolno „przyczyniać się do otrzymywania przez firmę PayPal znacznie większej liczby roszczeń zamkniętych na korzyść osoby

występującej z roszczeniem i dotyczących konta lub firmy Użytkownika”
(Klauzula I, pkt 25).

149. Wyżej zasygnalizowany podział nie ma charakteru rozłącznego i wyczerpującego - oznacza to, że postanowienie umowne może jednocześnie wypełniać jedną, kilka lub wszystkie z nadmienionych przyczyn nieprzejrzystości.
150. Otwarto-tekstowy i nieprzejrzysty charakter warunków umownych sprowadza się zatem do wykorzystywania w Klauzuli I wyrażen niedookreślonych pojęciowo i zakresowo oraz o otwarto-językowym charakterze - bezkontekstowych, z możliwością zastosowania ich w nieprzewidywalnej i potencjalnie nieskończonej liczbie przypadków.
151. Powoduje to także niezupełność logiczną warunków umownych, bowiem poszczególne zwroty niedookreślone pozostają zwrotami relatywnymi. Wymagają doprecyzowania, by uczynić je w pełni zrozumiałymi, przez wskazanie jakie osoby lub przedmioty mieszczą się w zakresie danego pojęcia, czy też zapoznania się z innymi elementami wymaganymi do kompleksowego odczytania warunku umownego.
152. W tym miejscu należy zasygnalizować, że regulacje skutków stwierdzenia działania zabronionego i nałożenia sankcji umownej wykraczają poza treść stanowiących je postanowień. Rozbicie logiczne postanowień umownych dostrzegalne jest, między innymi, na przykładzie uprawnień PayPal w zakresie dotyczącym zamykania konta, m.in. uprawnienia do zachowania pieniądza elektronicznego Użytkownika po zamknięciu jego konta, uregulowane zostały w części Umowy z Użytkownikiem, nieskorelowanej z postanowieniami, o których mowa w pkt. I sentencji Decyzji (strona 4 oraz 31 Umowy z Użytkownikiem). Odtworzenie katalogu praw i obowiązków konsumenta, wobec wysokiego stopnia fragmentaryzacji odnośnych postanowień umownych, wymaga zatem od konsumenta ponadprzeciętnej wiedzy, ostrożności i uważności.
153. Uprawnienie do dodania brakującego elementu, takich jak zdefiniowanie ustaw i przepisów, do których odnosi się Przedsiębiorca przy określaniu katalogu działań zabronionych, czy przesądzenia co Przedsiębiorca rozumie przez „nękanie” lub „szkalowanie” nie dokonuje się w szeregu przypadków poprzez odwołanie do definicji pojęcia lub konkretnego aktu prawnego, lecz pozostaje wyłącznym uprawnieniem Przedsiębiorcy w każdym indywidualnym przypadku, pozostając poza sferą wiedzy i informacji konsumenta. W świetle zakwestionowanych postanowień, Przedsiębiorca nie jest zobowiązany do jednolitej interpretacji takich pojęć, mogąc nadawać im takie znaczenie jakie uważa w określonych okolicznościach za odpowiednie.

154. Przedsiębiorca powinien również unikać korzystania z nadmiernie specjalistycznego języka na rzecz posługiwania się pojęciami i terminami zrozumiałymi dla przeciętnego konsumenta i niewymagającymi doprecyzowania, zarówno pod względem podmiotu władnego stwierdzić określone okoliczności (np. „środki finansowe, które zasadnie można uznać za nieautoryzowane”), jak i przedmiotu (np. „nadużycie systemu kart”, „innych mechanizmów programistycznych”). Przedsiębiorca nie zadbał w żaden sposób o formalną zrozumiałość Umowy z Użytkownikiem.
155. Przedsiębiorca nie redukuje bowiem w żaden sposób nieprzejrzystości postanowień umownych. Możliwości takiej redukcji należy poszukiwać poprzez unikanie, w miarę takiej możliwości, wykorzystywania zwrotów i nazw m.in. niedookreślonych, abstrakcyjnych i niezupełnych logicznie (ograniczenie otwarto-tekstowego charakteru postanowień umownych).
156. W przypadku obiektywnej konieczności skorzystania z takich sformułowań, wskazane jest w szczególności wykorzystanie mechanizmów takich jak definicje projektujące bądź sprawozdawcze, nakreślenie kontekstu, w jakim zastosowanie znajdzie określone postanowienie umowne, bezwzględna rezygnacja z katalogów otwartych (tworzenie katalogów zamkniętych) oraz unikanie odwołań do wyłącznych, arbitralnych decyzji Przedsiębiorcy („w dowolnym momencie”, „według własnego uznania”), jak również zachowanie precyzji języka, w jakim sporządzany jest wzorzec.
157. W Umowie z Użytkownikiem nie zostały zidentyfikowane powyższe ani żadne inne mechanizmy, które pozwalałyby uznać analizowane postanowienia umowne za przejrzyste. Przeciwnie, zidentyfikowane przypadki nieprzejrzystości pozwalają na dowolną interpretację postanowień umownych i nadawanie znaczenia poszczególnym ich fragmentom *a casu ad casum* (od przypadku do przypadku). Przedsiębiorca jest w stanie w każdych okolicznościach wykazać uprawnienie do określonego działania w stosunku do użytkownika.
158. Rozważania w zakresie przejrzystości wzorców umownych należy uzupełnić o ogólne uwagi w zakresie czytelności Umowy z Użytkownikiem. Na dzień wszczęcia niniejszego postępowania (14.11.2022) Umowa z Użytkownikiem liczyła 60 (słownie: sześćdziesiąt) stron, z czego 5 (słownie: pięć) stron dotyczyło zakwestionowanych postanowień umownych. Uwagę zwraca zatem już sama językowa rozciągłość odnośnych postanowień umownych. Dodatkowo Umowa z Użytkownikiem została przygotowana w formie ciągłego tekstu, z pominięciem numeracji stron, co na marginesie stanowiło utrudnienie również przy powoływaniu konkretnych postanowień umownych w toku sporządzania niniejszej Decyzji.

159. Oprócz obiektywnych trudności interpretacyjnych, zakwestionowane postanowienia umowne nie charakteryzują się przystępną długością i czytelnością. Obszerne katalogi, zawierające kolejno 37 działań zabronionych i 18 sankcji umownych, należy uznać za nadmierne rozbudowane i skomplikowane, również z uwagi na ich nieoczywisty, rozczłonowany logicznie charakter oraz niewskazany wprost związek z innymi postanowieniami Umowy z Użytkownikiem. Wzorzec w formacie pdf, z uwagi na brak intuicyjnej nawigacji po jej rozdziałach i sekcjach, numeracji czy choćby podjęcia podstawowych czynności edycyjnych, takich jak równomierne rozłożenie tekstu między marginesami (wyjustowanie) nie może zostać uznany za dokument przystępny i sprzyjający dokładnemu się z nim zapoznaniu.
160. Również w wersji dostępnej z poziomu domeny publicznej „Umowa z Użytkownikiem Usługi PayPal”, umożliwiała nawigację po wzorcu jedynie według następujących kategorii: O koncie użytkownika, Dokonywanie Płatności, Otrzymywanie Płatności, Działania Zabronione, Błokady i Odszkodowania, Rozwiązywanie Problemów oraz Pozostałe Problemy. W każdej z przytoczonych kategorii zawarte zostały postanowienia umowne, nieusystematyzowane według jednostek redakcyjnych charakterystycznych dla poszczególnych przepisów prawa lub aktów prawa wewnętrznego tj. paragrafów, ustępów, punktów, liter lub tiretów. Niemożliwe jest również przytoczenie konkretnych stron wzorca, z wyjątkiem ręcznego liczenia stron w pobranym pliku w formacie PDF.
161. Z zastrzeżeniem uwag dokonanych przy ocenie poszczególnych fragmentów zakwestionowanych postanowień umownych oraz w świetle powyższych rozważań, należy uznać, iż tak sformułowane wzorce umowne nie spełniają wymogu wyrażania postanowień umownych prostym i zrozumiałym językiem. Zakwestionowane postanowienia umowne nie spełniają zatem wymogu przejrzystości, zarówno pod względem gramatycznym i formalnym, jak i przyczynowych.
162. Nieodczowny jest jednocześnie wniosek, iż rażąca nieprzejrzystość wzorca umownego jest, w niniejszej sprawie, bezpośrednim korelatem sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz rażącego naruszenia interesów konsumenta, stosownie do wniosków przedstawionych poniżej.

III.3. Sprzeczność z dobrymi obyczajami i rażące naruszenie interesów konsumenta

Naruszenie dobrych obyczajów (wymogów dobrej wiary) i rażące naruszenie interesów konsumenta. W oparciu o wymóg sporządzenia postanowień umownych prostym i zrozumiałym językiem oraz dobre obyczaje (wymogi dobrej wiary), wywieść należy obowiązek takiego ich konstruowania, aby konsument był w stanie zrozumieć wzorzec powinnego zachowania, w tym praktyczne skutki naruszenia praw i obowiązków,

zarówno po stronie swojej, jak i Przedsiębiorcy. Jednocześnie prawa i obowiązki obu stron muszą zostać ujęte w sposób zrównoważony i skorelowany ze świadczeniami drugiej strony umowy.

163. W ocenie Prezesa Urzędu za dobry obyczaj na gruncie niniejszej sprawy należy uznać konstruowanie i posługiwanie się przez Spółkę w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wzorcami umów, sporządzonymi prostym i zrozumiałym językiem oraz realizujący postulat zapewnienia równowagi stron.
164. Postanowienia umowne powinny być konstruowane w sposób wykluczający możliwość arbitralnego postępowania Przedsiębiorcy i zapewniający gwarancję rzeczywiście proporcjonalnych rozstrzygnięć przy ocenie zgodności działania Użytkownika z Umową.
165. Dobry obyczaj wymaga w tym przypadku poszanowania zasad uczciwego konstruowania warunków umów i lojalnego zachowania kontrahenta wobec konsumenta. Postanowienia nie powinny charakteryzować się nadmierną ogólnością, mianowicie terminy (pojęcia) i przesłanki w nich zawarte nie mogą posiadać nadmiernie niedookreślonego zakresu, ustalanego w konsekwencji od przypadku do przypadku. Zakres interpretacji i konsekwencje wynikające z jej rezultatu powinny pozostawać możliwe do zweryfikowania przez konsumenta.
166. Za zaprzeczenie postępowania wobec konsumentów w zgodzie z dobrymi obyczajami należy uznać takie ukształtowanie warunków umownych, które przez swój niedookreślony charakter zapewniają Przedsiębiorcy wyłączny wpływ na interpretację i rozumienie umowy, a tym samym możliwość podejmowania w oparciu o nią takich decyzji, które realizować będą interesy silniejszej strony stosunku umowy, w zależności od okoliczności danego przypadku i dyskrecyjnej woli Przedsiębiorcy co do jego rozwiązania.
167. Kształtowanie postanowień umownych we wskazany wyżej sposób przeciwstawia się również tendencjom związanym z uwzględnianiem wymogów związanych z dbałością o tzw. *plain language* (tj. umowy pisane prostym językiem). Wyrazem dobrego obyczaju, zwłaszcza wśród podmiotów wysoce profesjonalizowanych, jest dążenie do upraszczania treści wzorców i dbałości o ich zrozumienie przez słabszą stronę umowy. Znaczenie tego obowiązku aktualizuje się w szczególności wśród podmiotów takich jak Spółka, działających na skalę globalną, o ugruntowanej pozycji na rynku usług finansowych.
168. Analiza stale rozwijającego się otoczenia regulacyjnego w wymiarze całej Unii Europejskiej pozwala zauważyć, iż obecnie jednym z kluczowych założeń jest zwiększanie zaufania konsumentów do zharmonizowanego rynku płatności. W interesie

wszystkich uczestników rynku finansowego jest zatem dbałość, nie tylko o bezpieczeństwo usług płatniczych, ale również przewidywalność działań ich dostawców w stosunku do ich użytkowników. Postanowienia umowne w zakwestionowanym kształcie nie realizują tych postulatów.

169. Dobre obyczaje nabierają szczególnego znaczenia w odniesieniu do możliwości dokonywania przez Przedsiębiorcę permanentnej lub czasowej blokady konta, uniemożliwiania dostępu do zgromadzonych tam środków, w tym na okres przekraczający 180 dni, jeśli PayPal uzna to za konieczne, tudzież obciążania konta kwotami z tytułu sankcji umownych. Sankcje o wysokim stopniu dotkliwości, w szczególności z punktu widzenia interesów organizacyjnych, ekonomicznych i prawnych konsumenta, powinny być podejmowane w oparciu o precyzyjnie określone przesłanki.
170. Działanie wbrew tym wskazaniom przesądza o naruszeniu dobrych obyczajów. W ocenie Prezesa UOKiK, przedsiębiorca traktujący konsumenta w sposób sprawiedliwy i słuszny nie mógłby racjonalnie spodziewać się, iż konsument przyjąłby takie warunki umowy w drodze negocjacji indywidualnych⁴⁷.
171. W konsekwencji, zakwestionowane postanowienia kształtują prawa i obowiązki użytkownika w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Przesądzające są w tym przypadku między innymi:
- i. **Nieprzejrzystość postanowień wzorca**, wyrażająca się m.in. przez nadmierną ogólność używanych w nich sformułowań, rozbieżność postanowień pomiędzy odrębne części umowy, unikanie prostego i zrozumiałego dla konsumenta języka, możliwość swobodnej interpretacji pojęć niedookreślonych oraz niemożność przewidzenia wyniku tej interpretacji;
 - ii. **Niemożność bądź trudność w zrekonstruowaniu wzoru powinno zachowania**, tj. jakie zachowania użytkownika stanowią zachowanie dozwolone, a które nie oraz jaki może być zakres konsekwencji wynikających z działania niezgodnego z Umową z Użytkownikiem.
172. Wyrazem sprzeczności z dobrymi obyczajami, w świetle zakwestionowanych postanowień umownych, jest zaburzenie równowagi kontraktowej pomiędzy Spółką a użytkownikami usług PayPal.
173. W rozważaniach, czy sprzeczność ta prowadzi do rażącego naruszenia interesów konsumentów, pod uwagę należało wziąć w szczególności słuszny interes konsumenta, opierający się o zagwarantowanie jego płynności finansowej, możliwość dowiedzenia

⁴⁷ C-415/11, pkt 69.

własnych racji w sporze z Przedsiębiorcą, wygodę organizacyjną i dostęp do zdeponowanych na koncie PayPal pieniędzy elektronicznych.

174. Analiza zakwestionowanych postanowień umownych prowadzi do wniosku, że korzystanie z usług PayPal powiązane jest z dużym, a często nawet nieograniczonym stopniem nieprzewidywalności. Decyzje Spółki, oddziałujące na prawa i obowiązki konsumenta, mogą przybrać dla niego zarówno wymiar korzystny, jak i neutralny, jak też prowadzić do rażącego naruszenia jego interesów. Brak jest w Umowie jakichkolwiek gwarancji, że podejmowane rozstrzygnięcia będą miały charakter proporcjonalny, a interes konsumenta nie zostanie naruszony.
175. Działania zabronione mają, w świetle Umowy z Użytkownikiem, jednakową wagę. Spółka nie dokonuje rozróżnienia w postaci na przykład naruszeń mniejszej wagi, naruszeniami o formalnym bądź materialnym charakterze bądź naruszeniami ciągłymi, czy też krótkotrwałymi. Każde działanie zabronione jest, w świetle Umowy z Użytkownikiem, traktowane identycznie - żadnej roli nie odgrywają czynniki takie jak okoliczności stojące za działaniem zabronionym, rodzaj i stopień naruszenia lub ich częstotliwość. Rodzi to ryzyko nie tylko odmiennego traktowania podobnych sytuacji, lecz również zróżnicowanej dotkliwości dobranych sankcji umownych. Postanowienia umowne nie wskazują również górnych bądź dolnych granic dolegliwości, grożących za stwierdzenie działania zabronionego.
176. Powiązania treściowe i funkcjonalne zachodzące pomiędzy Klauzulą I oraz Klauzulą II, umożliwiają bowiem nałożenie jednej lub więcej sankcji umownej o różnym stopniu dotkliwości za naruszenie charakteryzujące się małą bądź nawet znikomą szkodliwością, zarówno dla Spółki, jak i innych użytkowników usługi. Brak jest również gwarancji, zapewniających, że kumulacja, a tym samym surowość sankcji umownych nie przewyższy wagi stwierdzonego naruszenia.
177. Tym samym również sankcje umowne nie doznają wystarczającego zróżnicowania, gwarantującego, że ich dotkliwość (surowość) będzie proporcjonalna do wagi naruszenia, okoliczności lub częstotliwości naruszenia. Sankcje te mogą zatem przybrać wymiar szczególnie dotkliwy i nieproporcjonalny do wagi naruszenia kar, zarówno z perspektywy niedogodności organizacyjnych, jaką może być m.in. czasowe ograniczenie dostępu do konta, czy odmowa świadczenia usług w przyszłości, jak i zaburzenia płynności finansowej konsumenta, w szczególności w przypadku blokady konta i uniemożliwienia korzystania z funkcji wysyłania i odbioru środków pieniężnych, a tym samym deponowania pieniądza elektronicznego w usłudze PayPal.

178. Sankcje lub konsekwencje związane z niewywiązywaniem się przez konsumenta ze zobowiązań umownych należy każdorazowo uzasadniać w świetle znaczenia zobowiązania konsumenta oraz wagi niewywiązania się z niego. Zakwestionowane postanowienia umowne nie realizują tego wymagania.
179. Przyczyny wypowiedzenia umowy, ograniczenia funkcjonalności konta oraz inne niedogodności w wyniku stwierdzenia działań zabronionych powinny pozostawać proporcjonalne do wagi naruszenia i charakteru naruszonego obowiązku; w szczególności jeżeli na koncie użytkownika wykazywane są zasoby wartości pieniężnych (pieniądze elektroniczne).
180. W ocenie Prezesa UOKiK, wzorce umowne nie powinny pozostawiać jednej ze stron umowy możliwości dowolnego kształtowania sytuacji drugiej strony umowy. Tymczasem katalog sankcji (Klauzula II), obejmuje 18 przykładowych działań podejmowanych przez Spółkę w konsekwencji stwierdzenia jednego z 37 działań zabronionych (Klauzula I). Nawet jeżeli oba z analizowanych katalogów miałyby charakter zamknięty, liczba możliwych zastosowań równa byłaby liczbie 120 213 przypadków. Wskutek faktu, iż katalog sankcji umownych jest jednak katalogiem otwartym liczba możliwych zastosowań obu postanowień umownych nie doznaje żadnych racjonalnych ograniczeń.
181. Otwarty charakter i funkcjonalny związek obu katalogów sprawia jednak, że potencjalna liczba i kombinacja możliwych zastosowań nie jest ograniczona ani skończona. Stwierdzenie dowolnie wybranego działania zabronionego równać może się nałożeniu dowolnej, jednej lub więcej, sankcji umownych (również spoza katalogu, z uwagi na jego otwarty i przykładowy charakter). Powodować to może zatem sytuacje, w których Spółka za naruszenia mniejszej wagi, tu jest o niskiej szkodliwości z punktu widzenia wykonywanej umowy bądź Przedsiębiorcy, będzie podejmować kroki, których surowość wykraczać będzie poza wagę naruszenia Użytkownika – może być to na przykład wypowiedzenie umowy bądź blokada konta wraz ze zgromadzonymi na nim pieniędzmi elektronicznymi.
182. Biorąc powyższe pod uwagę, należy zauważyć, iż idące w ślad za nieprzejrzystym językowo charakterem oraz oddalonym rozmieszczeniem zakwestionowanych postanowień umownych w ogólnej systematyce wzorca umownego, zastosowane katalogi otwarte oraz możliwości stosowania postanowień w nieograniczonej liczbie kombinacji prowadzą do przyznania Spółce nieograniczonej swobody decyzyjnej, prowadzącej z kolei do permanentnej niepewności co do wyniku interpretacji postanowień umownych.

183. Ponadto, luz decyzyjny pozostawiony Spółce należy uznać za utajniony. Wykładnia zakwestionowanych klauzul nie pozostaje bowiem jednoznaczna i przewidywalna, również z uwagi na znaczny zakres swobody Przedsiębiorcy co do przyjęcia danych faktów za udowodnione i dokonania kwalifikacji działania jako zabronionego, w tym następczego doboru sankcji, w przeważającym stopniu w oparciu o przesłanki ocenne. Poprzez utajniony luz lub swobodę decyzyjną Spółki należy zatem rozumieć sytuację, w której kryteria interpretacji pojęć oraz podejmowania decyzji zastrzeżone są wyłącznie do wiedzy Spółki i jej pracowników.
184. Choć oczywistym jest, że niemożliwe jest zachowanie całkowitej określoności postanowień umownych, jak również niewskazane jest ich formułowanie w sposób nadmiernie szczegółowy to konieczne jest ograniczenie wykorzystywanych zwrotów niedookreślonych do jedynie koniecznego zakresu. Powinno to mieć miejsce w szczególności w odniesieniu do konkretnych działań, za jakie konsument może spodziewać się zastosowania określonej sankcji przez Spółkę.
185. Zwiększenie przewidywalności rozstrzygnięć i przejrzystości postanowień umowy może nastąpić m.in. przez sformułowanie zamkniętego katalogu przypadków czy precyzyjne skorelowanie działań zabronionych z grożącymi za nie sankcjami. Pozwala to również na zapewnienie, że charakter sankcji pozostanie adekwatny do wagi naruszenia i ściśle niezbędny punktu widzenia wykonywania umowy. Oznacza to, że katalog działań zabronionych i sankcji umownych powinien przyjmować racjonalny kształt, uzasadniony charakterem wykonywanej umowy lub świadczonej usługi.
186. Kreowanie natomiast dwóch odrębnych katalogów, umożliwiających dowolne, łączne stosowanie zawartych tam postanowień umownych uniemożliwia realizację wymogu zrozumiałości pod względem przyczynowym.
187. Tak ukształtowane postanowienia uniemożliwiają bądź znacząco utrudniają konsumentowi zrozumienie, jakie działanie lub zaniechanie faktycznie jest dozwolone bądź zakazane oraz jakie generuje to konsekwencje. Wpływa na to także nieprzejrzysty mechanizm, m.in. na jakiej podstawie Spółka powiązała określone okoliczności faktyczne z działaniem zabronionym i zastosowała na ich podstawie sankcje umowne.
188. Wysoce ograniczona przewidywalność ocen i działań Spółki przekreśla możliwość uznania, jakoby zakwestionowane warunki umowne w sposób czytelny i zrozumiały przedstawiały konsekwencje prawne i ekonomiczne ich zastosowania. Analiza Umowy z Użytkownikiem nie pozwala na odtworzenie kryteriów, pozwalających na powiązanie konkretnego naruszenia z konkretnym, następczym działaniem ze strony Spółki.

189. Konsument który chciałby weryfikować postępowanie Przedsiębiorcy, na przykład sprawdzić, czy istotnie dana przesłanka wystąpiła lub czy zakres zmiany pozostaje z nią w korelacji jest pozbawiony takiej możliwości. Generuje to również dalsze negatywne skutki w postaci braku pewności co do trwałości kształtu i treści stosunku prawnego, w tym również istotnych elementów zawartej umowy.
190. Postanowienia w zakwestionowanym kształcie nie zapewniają jakiejkolwiek ochrony przed arbitralnością, a tym samym nie spełniają wymogów proporcjonalności *in abstracto*, a zatem w oderwaniu od faktycznego sposobu stosowania klauzul).
191. Przesądza to jednocześnie o przyznaniu Przedsiębiorcy nieograniczonego luzu interpretacyjnego i decyzyjnego do dowolnej, arbitralnej i wiążącej wykładni umowy, stojącej w wyraźnej sprzeczności z postulatem równowagi kontraktowej pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą. Jak zostało zaznaczone poprzednio stan ten bezpośrednio wzmacnia zastosowanie we wzorcu pojęć o niedookreślonym charakterze, a w konsekwencji otwartość językowa stosowanych postanowień umownych. Konsument nie jest w stanie przewidzieć, jakie znaczenie nada poszczególnym zwrotom Przedsiębiorca w zaistniałych okolicznościach faktycznych.
192. Rażąco naruszenie interesów konsumentów w niniejszej sprawie w przypadku obu kwestionowanych klauzul polega na pełnym uzależnieniu sytuacji prawnej i ekonomicznej konsumentów od woli silniejszej strony umowy. PayPal posiada bowiem nieograniczoną swobodę decyzyjną, która może mieć negatywny wpływ na interesy ekonomiczne, między innymi w postaci obciążenia konsumenta dodatkowymi opłatami, zablokowaniem konta i zgromadzonych na nim środków oraz pozaekonomiczne, chociażby w postaci konieczności podjęcia przez konsumenta dodatkowych czynności w celu znalezienia nowej platformy i adekwatnej usługi płatniczej.
193. Dlatego też ewentualne granice swobody wymaganej przez przedsiębiorcę powinny znajdować precyzyjne odzwierciedlenie w warunkach umowy. Zdaniem Prezesa Urzędu, przesłanki zawarte w Klauzuli I oraz Klauzuli II mają charakter ogólny i blankietowy oraz nie pozwalają zweryfikować, czy podjęte działania będą odzwierciedlały to, co wynika z właściwych okoliczności. Jednocześnie, kiedy dojdzie do stwierdzenia działania zabronionego, konsumenci pozbawieni zostają możliwości samodzielnej oceny egzekwowanych wobec niego konsekwencji, wedle jasnych i precyzyjnych kryteriów.
194. W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane klauzule nie uwzględniają i nie zabezpieczają interesu konsumenta jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny.

195. Zakwestionowane postanowienia umożliwiają podejmowanie przez Spółkę jednostronnych, arbitralnych i niekontrolowanych przez konsumenta decyzji. Tym samym, Spółka wykorzystuje uprzywilejowaną pozycję względem konsumentów wynikającą m.in. ze sposobu adhezyjnego zawierania umowy oraz charakteru świadczonej usługi.
196. Oznacza to, że Przedsiębiorca nie tylko przyznał sobie uprawnienie do wiążącej interpretacji umowy, ale także do stwierdzenia zgodności świadczenia Użytkownika z umową, co z kolei normatywnie odpowiada kolejno klauzulom niedozwolonym, zawartym w m.in. art. 385³ pkt 9 oraz art. 385³ pkt 11 k.c., a nawet do oceny, czy doszło do naruszenia przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
197. Ponadto, PayPal jako spółka prawa handlowego przyznaje sobie na mocy warunków umownych również uprawnienia do podejmowania, w sposób arbitralny, określonych działań, czy stwierdzania, w sposób wiążący, określonych faktów, które przynależą w istocie do właściwych organów krajowych. PayPal przyznaje sobie uprawnienie. Między innymi za działanie zabronione Spółka uznaje naruszenie przepisów prawa, wśród których nadmienia przepisy dot. ochrony konsumentów, których naruszenia władny jest sankcjonować wyłącznie Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
198. Przypomnienia w tym miejscu wymaga, iż w orzecznictwie TSUE zostało wyraźnie wyartykułowane, iż znacząca nierównowaga może wynikać również z samego faktu wystarczająco poważnego naruszenia sytuacji prawnej, w której konsument, jako strona danej umowy, znajduje się na mocy właściwych przepisów krajowych, czy to w postaci ograniczenia treści praw, które zgodnie z rzeczonymi przepisami przysługują mu na podstawie tej umowy, czy to przeszkody w ich wykonywaniu, czy też nałożenia na niego dodatkowego obowiązku, którego nie przewidują normy krajowe⁴⁸.
199. By ustalić, czy jakaś klauzula powoduje na niekorzyść konsumenta „znaczącą nierównowagę” praw i obowiązków stron wynikających z umowy, jednym z elementów analizy może być wzięcie pod uwagę zasad, jakie mają zgodnie z prawem krajowym zastosowanie w przypadku braku porozumienia stron w tym zakresie. Pozwala to na dokonanie dodatkowej oceny, w jakim zakresie umowa ta stawia konsumenta w sytuacji gorszej niż ta przewidziana w obowiązujących przepisach krajowych⁴⁹.
200. Wbrew twierdzeniom Spółki szereg postanowień umownych nie tylko nie odzwierciedla obowiązujących przepisów ustawowych lub wykonawczych, lecz prowadzi do pogorszenia

⁴⁸ C-226/12, pkt 23

⁴⁹ C-415/11, pkt 68.

sytuacji konsumenta, która w świetle prawa krajowego kształtowałaby się korzystniej w przypadku braku zakwestionowanych postanowień umownych.

201. Tytułem przykładu należy wskazać art. 41 ust. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2360 z późn. zm.), który dozwala na zastrzeżenie w umowie ramowej prawa do blokowania instrumentu płatniczego, z uwagi na uzasadnione przyczyny związane z bezpieczeństwem instrumentu płatniczego (pkt 1), w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej (pkt 2) lub z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez płatnika zdolności kredytowej wymaganej dla danego instrumentu płatniczego, gdy korzystanie z instrumentu płatniczego jest związane z korzystaniem przez płatnika z udzielonego mu kredytu (pkt 3). Tymczasem PayPal zastrzega możliwość zablokowania konta (a zatem instrumentu płatniczego) lub nałożenia blokad na środki przez okres przekraczający 180 dni, „jeśli firma PayPal uzna to za konieczne, a jej uprawnienia wynikają z udziału Użytkownika w zabronionych działaniach” (Klauzula II, pkt 9). Jest to jeden z przykładów, w których postanowienia Umowy z Użytkownikiem kształtują sytuację konsumenta w sposób mniej korzystny, aniżeli przewidują to przepisy krajowe.
202. Prezes Urzędu zakwestionował również związek poszczególnych działań zabronionych z realizacją usług przez Spółkę. Jak wskazano w niniejszej Decyzji, zgodnie z wyciągiem z Rejestru Handlu i Spółek Luksemburga „przedmiotem działania Spółki jest przyjmowanie od ludności depozytów lub innych środków podlegających zwrotowi oraz udzielanie kredytów na własny rachunek [...]”. Wzorzec umowny, w którym znalazło się kwestionowane postanowienie, służy zawieraniu umów, na podstawie których użytkownik może między innymi dokonywać płatności online i w sklepach, przekazywać darowizny oraz wysyłać i odbierać pieniądze elektroniczne, a także ich żądać.
203. W pierwszej kolejności, w analizowanym wzorcu umownym nie podlega szczegółowemu wyjaśnieniu, które z postanowień umownych znajdują zastosowanie wyłącznie do konsumenta (B2C, ang. *business to consumer*), a które do przedsiębiorców (B2B, ang. *business to business*). Spółka posługuje się bowiem zbiorczym określeniem „Użytkownika”. Brak wyraźnego bądź choćby domniemanego, wyłączenia konsumentów spod odpowiedzialności za określone działania zabronione przemawia za uznaniem, że są oni adresatem zakwestionowanych warunków umownych w całości.
204. W tym kontekście, uzasadnienia i bliższego związku z działaniami konsumenta nie znajduje zawarcie przed Przedsiębiorcą w Umowie zakazów takich jak „sprzedaż podrabianych towarów”, „dopuszczania się szkalowania, zniekształniania konkurencji,

grózb lub nękania”, „naruszenia praw autorskich [...]”, czy wspomniane naruszenia prawa w zakresie dotyczącym chociażby ochrony konsumentów. Takie ujęcie zakazów wzbudza wątpliwości zwłaszcza w kontekście zastosowania sankcji umownych określonych w Klauzuli II. Pomimo formalnej i potencjalnie zachodzącej sprzeczności z szeroko rozumianym porządkiem prawnym działania te w sposób oczywisty pozostają poza zakresem wykonywanej umowy pomiędzy konsumentem a PayPal - brak jest zatem podstaw do związania takich działań z sankcjami określonymi w Klauzuli II.

205. Nadzorowanie aktywności Użytkownika i samodzielna ocena, czy odbywają się one z naruszeniem prawa autorskiego bądź przemysłowego (Klauzula I, pkt 3), powinny pozostawać poza zainteresowaniem Spółki, jako podmiotu odpowiedzialnego za przetwarzanie płatności i nie prowadzić do wyciągania wiążących konsekwencji z punktu widzenia realizowanej umowy.
206. Wątpliwości co do przyznania sobie przez PayPal możliwości arbitralnego stosowania postanowień i oceny przestępstw do ich zastosowania nie pozostawia również warstwa językowa powyższych działań zabronionych. Spółka nie odwołuje się do podejrzenia naruszenia praw autorskich lub podejrzenia sprzedaży towarów podrabianych. W ich świetle nie jest wymagane przeprowadzenie postępowania wyjaśniającego lub zajęcie przez użytkownika stanowiska przed przypisaniem mu określonego naruszenia. Umowa z Użytkownikiem nie przewiduje również jakichkolwiek mechanizmów pośrednich, nakierowanych na wyjaśnienie sprawy bądź zajęcie stanowiska przez drugą stronę. Stwierdzenie określonego naruszenia ma charakter definitywny i uprawnienie do jego stwierdzenia leży wyłącznie w uprawnieniach Spółki.
207. Wykorzystywanie natomiast zwrotów i sformułowań niedookreślonych pojęciowo i zakresowo, zwłaszcza bez podejmowania środków służących zmniejszeniu ich nieostrości lub wieloznaczności, logiczne rozczłonkowanie postanowień umownych, a także wykorzystywanie sformułowań dopuszczających arbitralną (w oparciu o utajnione bądź dowolne kryteria) ocenę działania zabronionego przez Spółkę oraz swobodę co określania czasu i zakresu podejmowanych działań (sankcji) zwrotnych świadczy o przyznaniu sobie nieograniczonej swobody decyzyjnej przez Spółkę w tym zakresie. Tym samym przesądza to o istnieniu stanu znaczącej nierównowagi w stosunkach z konsumentem (rażącej dysproporcji praw i obowiązków w relacji przedsiębiorca - konsument, na wyłączną niekorzyść konsumenta).
208. Przedstawionej dotychczas strukturze i brzmieniu postanowień umownych sprzeciwiają się również zasady równorzędności stron, sprawiedliwości kontraktowej, czy zasady nienadużywania przewagi kontraktowej.

209. W konsekwencji powyższego, swoboda interpretacyjna i decyzyjna, jaką dysponuje Spółka w tym zakresie, wykracza w ocenie Prezesa UOKiK, poza to co konieczne, do zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania usług świadczonych przez PayPal, prowadząc do rażącego naruszenia interesów konsumenta, w szczególności w postaci znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej.
210. W ocenie Prezesa UOKiK przesądzają o tym następujące czynniki:
- i. dowolność Spółki odnośnie do czasu i zakresu stosowania sankcji umownych („w dowolnym czasie” i „według własnego uznania” - Klauzula II);
 - ii. utajniony charakter kryteriów - nie są znane kryteria, jakimi kieruje się Spółka przy kwalifikowaniu działań zabronionych i doboru środków podejmowanych w ich konsekwencji. Ponadto konsument, w świetle treści wzorca, nie ma możliwości powiązania i wyjaśnienia zaistniałych okoliczności faktycznych, kwalifikacji działania jako zabronionego i zasadności podjętych w ich następstwie środków;
 - iii. otwarty katalog sankcji umownych i nieograniczona liczba możliwych do podjęcia rozstrzygnięć;
 - iv. mnogość zwrotów niedookreślonych, pozostawionych każdorazowo do wyłącznej interpretacji przez Spółkę, mianowicie dowolność w nadawaniu treści takim zwrotom (od przypadku do przypadku) oraz swoboda kwalifikacji zaistniałych okoliczności faktycznych pod określone działanie zabronione. Spółka nie stosuje w tym przypadku ujednoliconych znaczeń lub odwołań do ugruntowanej i przewidywalnej praktyki poprzez zastosowanie np. definicji sprawozdawczych lub definicji projektujących.
 - v. prawa i obowiązki zostały ukształtowane w sposób nieumożliwiający konsumentowi odtworzenie czytelnego wzoru pożądanego działania oraz niezapewniający przewidywalności działań Spółki na etapie kontraktowym,
 - vi. przyznanie Spółce kompetencji do stwierdzania naruszeń prawa powszechnie obowiązującego,
 - vii. możliwość ukształtowania sytuacji konsumenta w sposób mniej korzystny, niż miałoby to miejsce na podstawie właściwych przepisów prawa krajowego, w przypadku braku zakwestionowanych postanowień umownych,
 - viii. rozczłonkowanie logiczne postanowień umownych w sposób wymagający od konsumenta ponadprzeciętnej ostrożności, wiedzy i uważności, w celu częściowego zrekonstruowania swojej sytuacji prawnej, jako strony umowy.

211. Dokonaną powyżej ocenę należy uznać za wystarczającą do stwierdzenia naruszenia przez zakwestionowane postanowienia umowne zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, niezależnie od oceny poszczególnych działań zabronionych i sankcji umownych.
212. Niemniej jednak, mając na uwadze rozwój, przewidywalność i transparentność praktyki orzeczniczej Urzędu, a także funkcję edukacyjną i informacyjną, jaką pełnią przedmiotowe decyzje w zakresie uznania postanowień umownych za niedozwolone, zasadne jest dokonanie szczegółowej oceny również oddzielnych postanowień, wprowadzających do wzorca poszczególne działania zabronione i sankcje umowne, co też Prezes Urzędu czyni poniżej.

IV. Klauzula I - ocena wyodrębnionych fragmentów Klauzuli pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumentów.

213. W rozwinięciu przedstawionej dotychczas argumentacji, Prezes Urzędu dokonuje szczegółowego wyjaśnienia, dlaczego również poszczególne działania, uznane przez Spółkę za zabronione, kształtują prawa i obowiązki Użytkownika (konsumenta) w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, a tym samym spełniając przesłanki do uznania ich za abuzywne na podstawie art. 385¹ § 1 k.c.
214. W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane postanowienia umowne, wyczerpują również odpowiednio znamiona tzw. klauzul szarych, o których mowa w art. 385³ k.c., a w szczególności w art. 385³ pkt 9 oraz 11, których niedozwolony charakter wyraża się we wprowadzeniu do umowy nadmiernej uznaniowości w kształtowaniu treści praw lub obowiązków konsumenta i przedsiębiorcy.
215. Oprócz oceny kątem dobrej wiary i równowagi kontraktowej, oceny poszczególnych postanowień umownych, zawartych w Klauzuli I, należało dokonywać nie tylko pod względem ich ukształtowania w sensie gramatycznym, ale również przyczynowym (przesłanka przejrzystości).
216. Przy ocenie każdego z postanowień, statuujących działanie zabronione, należy mieć na uwadze, że stwierdzenie jednego z nich, prowadzić może do zrealizowania przez Spółkę działań, o których mowa w Klauzuli II.
217. Stosownie do jej treści, „Jeśli firma PayPal uzna, że Użytkownik zaangażował się w którekolwiek z tych działań [zabronionych - dop. UOKiK], może w dowolnym momencie i według własnego uznania podjąć szereg działań w celu ochrony firmy PayPal, jej klientów i innych podmiotów. PayPal może, między innymi: [...]” (Klauzula I).
218. Wbrew stanowisku Spółki, wyrażonemu w piśmie z dnia 10 stycznia 2023 r., w niniejszej sprawie w odniesieniu do żadnej z zakwestionowanych klauzul nie znajduje

zastosowania art. 1 ust. 2 Dyrektywy 93/13. Przepis ten przewiduje, iż warunki umowy odzwierciedlające obowiązujące przepisy ustawowe lub wykonawcze, nie będą podlegały przepisom Dyrektywy 93/13. Stosownie do motywu 13 Dyrektywy 93/13 zakłada się, iż obowiązujące w Państwach Członkowskich przepisy ustawowe i wykonawcze, które bezpośrednio lub pośrednio ustalają warunki umów konsumenckich, nie zawierają nieuczciwych warunków.

219. Wyłączenie to podlega ścisłej wykładni, a jego zastosowanie wymaga spełnienia dwóch przesłanek, a mianowicie, po pierwsze, warunek umowny powinien odzwierciedlać przepis ustawowy lub wykonawczy, a po drugie, że przepis ten powinien mieć charakter bezwzględnie wiążący³⁰.
220. W drugiej kolejności, należy zwrócić uwagę, co konkretnie może być objęte zakresem „odzwierciedlenia”. W tym przypadku Dyrektywa w swojej treści wyraźnie odwołuje się do jednostki redakcyjnej jaką jest przepis. Wyznaczoną granicą precyzji w odwzorowaniu norm obowiązującego porządku prawnego jest treść przepisu, zatem postanowienia umowne formułujące odwołania o szerszym charakterze, m.in. do całego aktu prawnego, czy też abstrakcyjnych odwołań do pożądanego przez ustawodawcę wzorca zachowań (np. zakazu naruszania praw własności intelektualnej) nie spełniają kryterium „odzwierciedlenia”, a tym samym nie korzystają z wyłączenia, o którym mowa w art. 1 ust. 2 Dyrektywy 93/13.
221. Postanowienia zawarte w Klauzuli I nie odzwierciedlają przepisów ustawowych i wykonawczych. Żadne zatem z ocenianych niżej postanowień umownych nie jest wyłączone spod zakresu kontroli sprawowanej przez Prezesa Urzędu, a tym samym może podlegać analizie z punktu widzenia kryteriów, o których mowa w art. 385¹ k.c.
222. W poniższej części została przeprowadzona szczegółowa analiza postanowień, wprowadzających działania, uznane przez Spółkę za zabronione, pod kątem kryteriów określonych w art. 385¹ § 1 k.c. oraz art. 385³ k.c.:

„W związku z korzystaniem z witryny PayPal, swojego konta PayPal lub usług PayPal oraz w ramach komunikacji z PayPal, innymi klientami PayPal lub podmiotami zewnętrznymi Użytkownikowi nie wolno:”

223. Na wstępie jest wskazanie, iż Prezes UOKiK co do zasady nie kwestionuje wprowadzenia katalogu działań zabronionych do wzorca umownego stosowanego w stosunkach z konsumentami, z zastrzeżeniem poszanowania wymogów dobrej wiary, równowagi i przejrzystości. Należy jednakże zwrócić uwagę na fakt, iż powyższy

³⁰ Zob. wyrok TS z dnia 9 lipca 2020 r., SC Banca Transilvania SA, C-81/19, ECLI:EU:C:2020:532, pkt 23 i przytoczone tam orzecznictwo.

fragment klauzuli jest nierozdzielnie związany z treścią konkretnych zakazów, które stanowią podstawę do uznania Klauzuli I za niedozwolone postanowienie umowne.

224. W kontekście niniejszego postanowienia, Prezes UOKiK pragnie zwrócić uwagę na nadmiernie wysoki standard staranności konsumenta, jakiego wymaga postanowienie wprowadzające katalog działań zabronionych. Odnosi się ono bowiem nie tylko do wykorzystywania konta, witryny i usług PayPal, lecz również nakazuje zachowanie zgodne z oczekiwaniami Przedsiębiorcy w komunikacji z wszystkimi klientami Przedsiębiorcy i bliżej niesprecyzowanymi podmiotami zewnętrznymi. Stwierdzenie działania zabronionego po stronie Użytkownika może nastąpić także w sytuacjach, które nie pozostają w związku z korzystaniem z usług PayPal.
225. Przy ocenie poniższych postanowień umownych, Prezes UOKiK miał zatem na uwadze, iż katalog działań zabronionych znajduje zastosowanie w bardzo szeroko zakrojonym katalogu sytuacji. Prowadzi to tym samym do znaczącego rozszerzenia odpowiedzialności Użytkownika za te działania i prowadzi jednocześnie poszerzenie katalogu przypadków, w jakich aktualizuje się możliwość nałożenia sankcji umownych.

1) „naruszać postanowień niniejszej Umowy z Użytkownikiem, Zasad dopuszczalnego użytkowania, Umów z podmiotem handlowym (jeśli mają zastosowanie) ani żadnych innych umów zawartych pomiędzy PayPal a Użytkownikiem”;

226. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
227. Zastosowanie sankcji umownych może mieć miejsce w przypadku naruszenia jakiegokolwiek z postanowień Umowy z Użytkownikiem (liczącej 86 stron, stan aktualny na dzień 26.07.2023 bądź 60 stron, stan aktualny na dzień 14.11.2022), Zasad dopuszczalnego użytkowania jakiegokolwiek mającej zastosowanie umowy z podmiotem handlowym⁵¹ oraz innych umów zawartych pomiędzy PayPal a Użytkownikiem. Naruszenie któregokolwiek z postanowień nadmienionych aktów wewnętrznych może być równoznaczne z zastosowaniem sankcji umownych, o których mowa w Klauzuli II.
228. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., Spółka podkreśliła, iż klauzula odnosi się do „wszystkich” innych umów, a tym

⁵¹ Po kliknięciu w zamieszczony w Umowie załącznik, Użytkownik odsyłany jest do informacji dostępnej jedynie w języku angielskim.

samym do każdej indywidualnej umowy zawartej między stronami. „Inne umowy” zostały wyraźnie oznaczone w postanowieniu za pomocą widocznego hiperłącza, po wejściu w które, widoczne są wszystkie inne standardowe umowy, wraz wyraźnym wskazaniem, do kogo mają zastosowanie („wszyscy użytkownicy” - 15 odnośników, „przedsiębiorcy, firmy i organizacje charytatywne” - 7 odnośników). Spółka wskazuje, że w trakcie swojej działalności dodaje nowe usługi, z których korzystanie wiąże się z każdorazową akceptacją na związanie się daną umową przez konsumenta. W jej ocenie, otwarty charakter postanowienia pozwala zachować jego czytelność przez odwołanie się do głównych umów oraz zawarcie hiperłącza do strony, gdzie zostały wymienione pozostałe mogące mieć zastosowanie umowy, natomiast wymienienie w treści postanowienia wszystkich potencjalnie mających zastosowanie umów mogłoby wprowadzać w błąd, bowiem to od użytkownika zależy, z jakich dodatkowych umów korzysta, a tym samym jakie dodatkowe umowy mają do niego zastosowanie.

229. W ocenie Prezesa UOKiK, o niedozwolonym charakterze przedmiotowego postanowienia przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w oparciu o możliwość stwierdzenia naruszenia dowolnego elementu stosunku umownego, jaki łączy go z Przedsiębiorcą. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
230. Wątpliwości wzbudza również fakt, iż PayPal nie posługuje się katalogiem zamkniętym umów, które konsument mógłby potencjalnie naruszyć. Spółka ogranicza się jedynie do stwierdzenia „żadnych innych umów”, a zatem pojęcia nieo określonego zakresowo oraz wprowadzającego katalog otwarty. Wbrew twierdzeniom Spółki, postanowienie może dotyczyć również umów niepozostających w funkcjonalnym związku z Umową.
231. Również ograniczając się do umów nadmienionych z nazwy, czyli Umowy z Użytkownikiem, Zasad dopuszczalnego użytkowania, czy Umowy z podmiotem handlowym, należy zauważyć, że Spółka nakłada w ten sposób na konsumenta szeroki zakres aktów wewnętrznych, z którymi zobowiązany jest on się zapoznać i ich przestrzegać, nie wyłączając również konieczności śledzenia wprowadzanych przez Spółkę zmian. Uwagę Prezesa UOKiK zwrócił również fakt, że nie wszystkie z umów, na przykład „Umowy z podmiotem handlowym” dostępne są w języku kraju, do którego kierowane są usługi Przedsiębiorcy oraz ograniczają się jedynie do relatywnie krótkiego objaśnienia, co stanowi przedmiot tychże umów. Postanowienie wymaga zatem od Użytkownika zapoznania się z postanowieniami aktów wewnętrznych, co ewidentnie

przekracza możliwości czasowe i organizacyjne przeciętnego konsumenta. Ponadto, nie można wymagać od konsumenta znajomości języka obcego na poziomie pozwalającym na zrozumieniu umowy w języku obcym. Wynika to również z przepisów powszechnie obowiązujących, takich jak ustawa z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 672). Art. 7 ust. 1 tej ustawy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w obrocie z udziałem konsumentów używa się języka polskiego, jeżeli konsument ma miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w chwili zawarcia umowy oraz umowa ma być wykonana lub wykonywana na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

232. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań, z uwagi na postużenie się zwrotami o otwartym-językowo charakterze oraz brakiem sprecyzowania konkretnych postanowień i umów, których naruszenie stanowić działanie niedozwolone, jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, tj. z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji, na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
233. Uznanie za działanie zabronione „naruszenia postanowień niniejszej Umowy z Użytkownikiem” oraz innych aktów wewnętrznych Spółki umożliwia Przedsiębiorcy sankcjonowanie, w szczególności biorąc pod uwagę zastrzeżenia wyrażone w dalszej części Decyzji, wszelkich działań Użytkownika, również o znikomym stopniu szkodliwości dla realizującego się stosunku umownego.
234. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej (Klauzula II), pozostają nieznane adresatowi wzorca (utażnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
235. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
236. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika)

z umową odpowiada również normatywnie treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt. 9 k.c.⁵⁷ lub art. 385³ pkt. 11 k.c.⁵⁸.

2) „naruszać żadnych przepisów prawa, ustaw, zarządzeń lub regulacji (np. dotyczących usług finansowych, ochrony konsumentów, nieuczciwej konkurencji, zakazu dyskryminacji i nieuczciwej reklamy)”;

237. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
238. Stwierdzenie przez Spółkę naruszenia jakiegokolwiek przepisu prawa, ustawy, zarządzenia lub regulacji przekładać się może na zastosowanie jednej z określonych tam sankcji umownych. Z przedmiotowego fragmentu postanowienia nie wynika również, że naruszenie takie miałyby zostać uprzednio stwierdzone przez uprawnione do tego organy.
239. Niniejsze postanowienie nie tylko nie precyzuje o jakie, choćby przykładowe, przepisy prawa, ustaw, zarządzeń lub regulacji chodzi. Przedstawiona systematyka nie odpowiada obowiązującej w polskim porządku hierarchii źródeł prawa powszechnie obowiązującego (Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia), określonej w art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483), ani aktów prawa pochodnego Unii Europejskiej, określonych w Traktacie o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej z dnia 25 marca 1957 r. (Dz.U. 2004 Nr 90, poz. 864[2]), stosownie do art. 288 (rozporządzenie, dyrektywa, decyzja, zalecenie i opinia).
240. Stanowisko Spółki. W ocenie Spółki postanowienie ma charakter informacyjny i pozostaje wyłączone z oceny na podstawie art. 1 ust. 2 Dyrektywy 93/13 analizowane postanowienie jako odzwierciedlające obowiązujące przepisy ustawowe, nie może być postrzegane jako nieuczciwe postanowienia umowne. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, , wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., Spółka wyjaśniła, że wyrażone w Postanowieniu wątpliwości Prezesa UOKiK wynikały głównie z kwestii tłumaczenia nazw oraz enumeratywnie wymienionych w postanowieniu, przepisów prawnych.
241. Ponadto, Spółka podniosła, iż niemożliwe jest wymienienie wszystkich przepisów, które są objęte generalnym obowiązkiem użytkownika do przestrzegania obowiązującego go

⁵⁷ W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności [...] 9) przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy;

⁵⁸ W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności [...] 11) przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową;

prawa · zakwestionowane postanowienie zostało zatem celowo ukształtowane, w taki sposób, aby swą treścią odwołać się do ogółu mających zastosowanie regulacji. W jej ocenie, postanowienie, które informuje użytkowników, że nie powinni korzystać z usług PayPal w sposób, który mógłby prowadzić do naruszenia obowiązujących ich przepisów prawa należy ocenić jako rozwiązanie proporcjonalne i niewykraczające poza standardy branżowe · dokładne wymienienie wszystkich regulacji byłoby niepraktyczne i mogłoby wprowadzać użytkowników w błąd co do zakresu przepisów, którym podlegają.

242. Zdaniem Spółki, uzasadnione podejrzenie, że użytkownik usług płatniczych dopuścił się działań przestępnych jest standardową podstawą wypowiedzenia umowy w sektorze usług finansowych i w szeregu przypadków do stwierdzenia naruszenia przepisów nie jest wymagane działanie uprawnionego organu, w wielu bowiem przypadkach Spółka zobowiązania jest do podjęcia działań niezwłocznie, a zaniechanie mogłoby ją narazić na negatywne konsekwencje.
243. W ocenie Prezesa UOKiK, treść postanowienia umożliwia jego interpretację w ten sposób, że w przypadku dokonania przez użytkownika jakiegokolwiek czynności, niezgodnej z bliżej nieokreślonym porządkiem prawnym, przepisem prawa powszechnie obowiązującego lub nawet wewnętrznego, jego działanie może zostać zakwalifikowane jako działanie zabronione, a tym samym w związku z Klauzulą II Spółce przysługuje uprawnienia do dokonania blokady konta użytkownika lub zastosowania jakiegokolwiek innego środka z otwartego katalogu sankcji w Klauzuli II lub jakiegokolwiek innej sankcji pozostającej poza tym katalogiem. Powyższe uprawnienie przysługuje Spółce zarówno w sytuacji, w której działanie użytkownika pozostaje w jakimkolwiek związku z wiążącą strony umową, jak również w sytuacjach, w których ten związek nie występuje.
244. Wątpliwości wzbudza również fakt, iż PayPal nie posługuje się katalogiem zamkniętym odnośnych regulacji, które konsument mógłby potencjalnie naruszyć. Spółka ogranicza się jedynie do stwierdzenia „żadnych przepisów” (pojęcie niedookreślone zakresowo). Podane w formie przykładu gałęzie regulacji w żaden sposób nie redukują związanej z tym niedookreśloności i niepewności. Hipotetycznie więc postanowienie może dotyczyć również przepisów niepozostających w funkcjonalnym związku z Umową lub świadczeniem po stronie Użytkownika.
245. Jak podkreślał Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej, znacząca nierównowaga może wynikać z samego faktu wystarczającego poważnego naruszenia sytuacji prawnej, w której konsument, jako strona danej umowy, znajduje się na mocy właściwych przepisów krajowych, czy to w postaci ograniczenia treści praw, które zgodnie z rzeczonymi przepisami przysługują mu na podstawie tej umowy, czy to przeszkody w ich

wykonywaniu, czy też nałożenia na niego dodatkowego obowiązku, którego nie przewidują normy krajowe⁵⁴. W niniejszym przypadku, postanowienie, wskutek dalece nieokreślonego odwołania do porządku normatywnego, umożliwia Przedsiębiorcy egzekwowanie od konsumenta obowiązków, których w istocie może nie być zobowiązany realizować (np. w zakresie ochrony konsumenta, której to ochrony sam jest docelowym adresatem). W ocenie Prezesa UOKiK, niniejsze postanowienie umowne stawia w tym zakresie konsumenta w gorszej sytuacji prawnej niż ta przewidziana w przepisach krajowych⁵⁵.

246. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania konsumenta z umową, w oparciu o naruszenie dowolnego elementu porządku prawnego, powszechnie obowiązującego lub wewnętrznego. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy. Nie można zgodzić się również z argumentem Przedsiębiorcy, że niemożliwe jest sprecyzowanie katalogu regulacji lub postanowień, mających zastosowanie do konsumenta w zakresie jego praw i obowiązków.
247. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań poprzez posłużenie się zwrotami nieostrymi i wieloznacznymi, takimi jak „zarządzenia” lub „regulacje” a także szerokim zakresem odniesienia w postaci niesprecyzowania konkretnych aktów i przepisów prawa, których naruszenie stanowić działanie niedozwolone, jak również nie spełnia wymogów zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, a zatem z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
248. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.

⁵⁴ C-226/12, pkt 23.

⁵⁵ C-226/12, pkt 21.

249. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z wszelkimi aktami prawa stanowionego i miękkiego (soft-law), również w zakresie nieodnoszącym się do praw i obowiązków konsumenta, wiążących go na mocy prawa krajowego. Wynika to między z konstrukcji postanowienia, sugerującej możliwość powołania się na normy, pochodzące spoza aktów prawa obowiązujących powszechnie bądź wewnętrznie.

250. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada również normatywnie treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

3) „naruszać praw autorskich, patentowych, praw do znaków towarowych, tajemnic handlowych lub innych praw własności intelektualnej albo praw do reklamowania się lub zachowania prywatności należących do PayPal lub podmiotu zewnętrznego;”

251. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.

252. Stwierdzenie przez Spółkę naruszenia, w jakimkolwiek wymiarze i niezależnie od stopnia umyślności użytkownika, praw autorskich, patentowych, praw do znaków towarowych, tajemnic handlowych lub innych praw własności intelektualnej albo praw do reklamowania się lub zachowania prywatności należących do PayPal lub podmiotu zewnętrznego przekładać się może na zastosowanie jednej z określonych tam sankcji umownych. Z przedmiotowego fragmentu postanowienia nie wynika również, że naruszenie takie musiałoby zostać stwierdzone przez umocowane do tego organy, ani opierać się na sprawdzonych informacjach od właścicieli nadmienionych praw.

253. Stanowisko Spółki. W ocenie Spółki analizowane postanowienie ma charakter informacyjny i pozostaje poza zakresem kontroli. Postanowienie jako odzwierciedlające obowiązujące przepisy ustawowe nie może być postrzegane jako nieuczciwe postanowienie umowne, a zatem jest wyłączone z oceny na podstawie art. 1 ust. 2 Dyrektywy 93/13.

254. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., Spółka podkreśla, iż w określonych sytuacjach może dowiedzieć się, że sprzedający korzysta z usług PayPal w celu przyjmowania płatności za sprzedaż towarów lub usług bez odpowiedniego zezwolenia lub zgody posiadacza tych praw. Takie informacje mogą zostać przekazane Spółce przez właściwe organy lub sądy. W oparciu o przepisy ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej⁵⁶ oraz ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych⁵⁷, regulacje UE oraz zgodnie utrwalonym orzecznictwem, Spółka może być zobowiązana do wypełnienia obowiązków związanych z przeciwdziałaniem naruszeniom praw własności intelektualnej przez użytkowników, pod reżimem pociągnięcia do odpowiedzialności za naruszenia, którym świadomie nie zapobiegła.
255. W ocenie Spółki, postanowienie nie może również być rozpatrywane jako nietransparentne ze względu na odniesienie do „innych praw własności intelektualnej” w UE, w tym Polsce istnieje bowiem *numerus clausus* praw własności intelektualnej. Ponadto, PayPal podnosi, iż nie działa w sposób arbitralny, zapewniając możliwości powiadomienia Spółki o naruszeniach przez posiadaczy praw, a także odparcia przez sprzedawców roszczenia dot. naruszenia praw własności intelektualnej i przedstawienia dowodów, że nie dopuścili się oni naruszenia.
256. W ocenie Prezesa UOKiK, niniejsze postanowienie, pomimo zamkniętego katalogu praw własności intelektualnej, może prowadzić do sytuacji, w której konsument nie ma świadomości, co do zakresu aktów prawnych, co do których przestrzegania jest on obowiązany, jak również zakresu pojęcia „innych praw własności intelektualnej”. Nie sposób uznać, że postanowienie ma charakter informacyjny w rozumieniu art. 1 ust. 2 Dyrektywy 93/13, jako że nie tylko nie odzwierciedla, w sposób precyzyjny, pełnego katalogu praw własności intelektualnej, to również nie zawiera odesłań do jakichkolwiek aktów prawa powszechnie obowiązującego. Przedsiębiorca zachowuje zatem swobodę co do wykładni praw i obowiązków konsumenta. Istotna jest również świadomość, że przeciętny konsument nie posiada szczegółowej wiedzy co do praw własności intelektualnej, jak również nie porusza się swobodnie w odnoszących się do nich aktach prawa stanowionego, zarówno w polskim, jak i unijnym porządku prawnym. Wbrew stanowisku Spółki, w treści postanowienia nie zostało wskazane, że odnosi się ono jedynie do przedsiębiorców.

⁵⁶ Ustawa z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1170).

⁵⁷ Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2509).

257. Co więcej również w tym przypadku trudno doszukać się związku pomiędzy działaniem konsumenta polegającym na naruszeniu „praw autorskich, patentowych, praw do znaków towarowych, tajemnic handlowych lub innych praw własności intelektualnej” podmiotów trzecich, a umową zawartą przez konsumenta z PayPal, jako procesorem płatności.
258. Jak podkreślał Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej, znacząca nierównowaga może wynikać z samego faktu wystarczającego poważnego naruszenia sytuacji prawnej, w której konsument, jako strona danej umowy, znajduje się na mocy właściwych przepisów krajowych, czy to w postaci ograniczenia treści praw, które zgodnie z rzeczonymi przepisami przysługują mu na podstawie tej umowy, czy to przeszkody w ich wykonywaniu, czy też nałożenia na niego dodatkowego obowiązku, którego nie przewidują normy krajowe⁵⁸.
259. W niniejszym przypadku, postanowienie, wskutek dalece nieokreślonego odwołania do naruszeń praw własności intelektualnej, umożliwia Przedsiębiorcy egzekwowanie od konsumenta obowiązków, których w istocie nie jest zobowiązany realizować (np. wyciąganie konsekwencji z tytułu naruszeń, za które konsument nie jest odpowiedzialny), również niezależnie od stopnia umyślności i skali naruszenia. W ocenie Prezesa UOKiK, niniejsze postanowienie umowne stawia w konsekwencji konsumenta w gorszej sytuacji prawnej niż ta przewidziana w przepisach krajowych⁵⁹.
260. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w oparciu o naruszenie dowolnego elementu praw własności intelektualnej. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru pożądanego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione.
261. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem, zarówno z uwagi na niedookreśloność wykorzystanych sformułowań oraz posłużenie się zwrotami o abstrakcyjnym i niepełnym charakterze, takich jak nieokreślone podmiotowo „prawa autorskie”, jak również szerokim zakresem odniesienia - niesprecyzowane pozostają konkretne przykłady naruszenia praw własności intelektualnej i ich stopień, których naruszenie stanowić działanie niedozwolone). Postanowienie nie spełnia również wymogów zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, tu jest z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za

⁵⁸ C-226/12, pkt 23.

⁵⁹ C-226/12, pkt 21.

zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.

262. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utańnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
263. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z szeroko rozumianym reżimem ochrony praw własności intelektualnej.
264. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) odpowiada również normatywnie treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

4) „sprzedawać podrabianych towarów;”

265. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
266. Stwierdzenie przez Spółkę naruszenia, w jakimkolwiek wymiarze, w postaci sprzedaży podrabianych towarów przekładać się może na zastosowanie jednej z określonych tam sankcji umownych. Postanowienie nie dookreśla jednocześnie sposobu, ani uprawnienia do stwierdzania co jest podrabianym towarem, a co nie, jak również czy sprzedaż podrabianego towaru nastąpiła w sposób umyślny. Z przedmiotowego fragmentu postanowienia nie wynika również, że naruszenie takie musiałoby zostać stwierdzone przez umocowane do tego organy, ani opierać się na sprawdzonych informacjach od posiadaczy naruszanych praw.
267. Stanowisko Spółki. W ocenie Spółki analizowane postanowienie ma charakter informacyjny i pozostaje poza zakresem kontroli. Postanowienie jako odzwierciedlające obowiązujące przepisy ustawowe nie może być postrzegane jako nieuczciwe postanowienie umowne, a zatem jest wyłączone z oceny na podstawie art. 1 ust. 2 Dyrektywy 93/13.

268. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego Spółka wyjaśnia, iż nie może pozwolić na płatności, które ułatwiają sprzedaż podrabianych towarów, powołując się przy tym na treść przepisów art. 305 ust. 1⁶⁰ oraz art. 296 ust. 1⁶¹ ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 324, dalej jako: „PWP”). Spółka precyzuje, że zezwalając na sprzedaż podrobionych towarów naraża się na odpowiedzialność karną i cywilną. Stosownie do art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną⁶², PayPal, w przypadku uzyskania wiarygodnej informacji, że użytkownik wykorzystuje systemy PayPal do sprzedaży podrobionych towarów, jest zobowiązany do podjęcia środków zaradczych – odpowiednio po uzyskaniu wiarygodnej wiedzy, a nie dopiero wtedy, gdy właściwy, państwowy organ wydałby w tym zakresie wiążącą decyzję. Spółka wyjaśnia również, że jej działania w stosunku do naruszeń praw własności intelektualnej nie są podejmowanie arbitralnie. Oprócz formalnych zgłoszeń dot. naruszeń praw własności intelektualnej Spółka podejmuje działania w oparciu o wskaźniki wysokiego ryzyka, np. okoliczność, że produkt reklamowany jest jako „podróbka”, „kopia” lub skargi kupujących, że produkt został podrobiony.
269. Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudził związek tego rodzaju zabronionych działań z realizacją usług przez Spółkę. Stosownie do twierdzeń Spółki *„przedmiotem działania Spółki jest przyjmowanie od ludności depozytów lub innych środków podlegających zwrotowi oraz udzielanie kredytów na własny rachunek [...]”*.
270. Umowy zawierane na podstawie wzorca, w którym znajduje się kwestionowane postanowienie, służą umożliwieniu konsumentowi będącemu stroną takiej umowy m.in. *„[...] dokonywać płatności online i w sklepach, przekazywać darowizny oraz wysyłać i odbierać pieniądze elektroniczne, a także ich żądać”*. Nie znajduje zatem uzasadnienia formułowanie przez Przedsiębiorcę zakazów takich jak „sprzedaż podrabianych towarów”. Działania tego typu pozostają bowiem bez związku z wykonywaniem umowy pomiędzy konsumentem a PayPal. PayPal jako spółka prawa handlowego, biorąc pod uwagę charakter prowadzonej działalności, nie jest uprawniona do stwierdzania podrobionego charakteru towaru ani dozwalania bądź zakazywania jego sprzedaży.

⁶⁰ Kto, w celu wprowadzenia do obrotu, oznacza towary podrobionym znakiem towarowym, w tym podrobionym znakiem towarowym Unii Europejskiej, zarejestrowanym znakiem towarowym lub znakiem towarowym Unii Europejskiej, którego nie ma prawa używać lub dokonuje obrotu towarami oznaczonymi takimi znakami, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

⁶¹ Osoba, której prawo ochronne na znak towarowy zostało naruszone, lub osoba, której ustawa na to zezwala, może żądać od osoby, którą naruszyło to prawo, zaniechania naruszania, wydania bezpodstawnie uzyskanych korzyści, a w razie zawinionego naruszenia również naprawienia wyrządzonej szkody [...].

⁶² Nie ponosi odpowiedzialności za przechowywanie danych ten, kto udostępniając zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.

kompetencje te należą do właściwych organów państwowych. Nie uzasadnia to podejmowania przez Spółkę działań o charakterze sankcji umownych wobec konsumentów z tego tytułu.

271. Zakaz sprzedaży towarów podrobionych (obrotu towarami oznaczonymi podrobionymi znakami towarowymi) mieści się w ustawie z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej. Stosownie do art. 305 ust. 1 PWP, kto, w celu wprowadzenia do obrotu, oznacza towary podrobionym znakiem towarowym, w tym podrobionym znakiem towarowym Unii Europejskiej, zarejestrowanym znakiem towarowym lub znakiem towarowym Unii Europejskiej, którego nie ma prawa używać lub dokonuje obrotu towarami oznaczonymi takimi znakami, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2. Do stwierdzenia wagi przestępstwa oraz zamiaru bezpośredniego (przestępstwo to można popełnić wyłącznie umyślnie) uprawniony jest właściwy miejscowo lub rzeczowo sąd.
272. Oprócz braku funkcjonalnego związku z korzystaniem z usług PayPal, niniejsze postanowienie nie tylko nie precyzuje, w jaki sposób Spółka stwierdza, iż sprzedawany towar ma charakter podrobiony, ale również, w jaki sposób Użytkownik (konsument) dopuścił się jego sprzedaży, czy nastąpiło to w sposób umyślny oraz czy otrzymane środki pieniężne pochodzą z tytułu takiej sprzedaży (np. sprzedaży, innej osobie fizycznej, uprzednio nabytego, podrobionego elementu garderoby).
273. Wymaga podkreślenia, iż Prezes UOKiK nie kwestionuje uprawnień Spółki do zapobiegania naruszeniom praw własności intelektualnej, w tym przemysłowej. Oczekiwać jednak należy, że wykonywanie uprawnień, w oparciu o powyższe postanowienie umowne nie będzie dozwalać na dowolne postępowanie Spółki. Wątpliwości wzbudza również zagadnienie, czy konsument może być adresatem niniejszego działania zabronionego.
274. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową w oparciu o niedookreślone naruszenia praw własności przemysłowej lub intelektualnej. Na podstawie niniejszego fragmentu postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru prawidłowego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
275. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem, zarówno z uwagi na niedookreśloność wykorzystanych sformułowań, w szczególności posłużenie się zwrotami nieostrymi takimi jak „towar podrabiany”, a także szerokim zakresem

odniesienia - niesprecyzowany pozostaje sposób i kryteria uznania towaru za podrobiony. Postanowienie nie spełnia również wymogów w zakresie zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, tu jest z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji, na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.

276. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
277. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową i pozostałymi aktami wewnętrznymi Spółki.
278. Wyżej wskazane względy wskazują, iż postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości oraz prowadzi do znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej między konsumentem a Przedsiębiorcą (rażącego naruszenia interesów konsumenta), a tym samym stoi w sprzeczności z art. 385¹ k.c.
279. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

5) „dopuszczać się szkalowania, znieśławienia konkurencji, gróźb lub nękania;”

280. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, w postaci szkalowania, znieśławienia konkurencji, gróźb lub nękania, których stwierdzenie, w jakimkolwiek wymiarze, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
281. Stanowisko Spółki. W ocenie Spółki analizowane postanowienie ma charakter informacyjny i pozostaje poza zakresem kontroli. Postanowienie jako odzwierciedlające obowiązujące przepisy ustawowe nie może być postrzegane jako nieuczciwe postanowienie umowne, a zatem jest wyłączone z oceny na podstawie art. 1 ust. 2 Dyrektywy 93/13.

282. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego Spółka wskazała m.in. że działania takie jak zniesławienie, czy dopuszczanie się gróźb są zakazane przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, takie jak art. 190 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 17 z późn. zm., dalej jako: „k.k.”)⁶³ oraz art. 212 § 1 k.k.⁶⁴.
283. W ocenie Spółki postanowienie mogło przykładowo znaleźć zastosowanie przy nadużywaniu funkcjonalności takich jak „żądanie środków” (nękanie użytkowników o bezpodstawne przekazanie środków), czy odpowiadania na przychodząca płatność (możliwość rozmowy z nadawcą po dokonaniu transakcji i wykorzystania tej funkcjonalności do zastraszania innych osób).
284. W ocenie Prezesa Urzędu, Spółka przyznaje sobie możliwość arbitralnej oceny, jakie działanie konsumenta - Użytkownika PayPal będzie uznane za szkalowanie, zniesławienie konkurencji, gróźbę lub nękanie. Umowa nie zawiera wyjaśnień, co Spółka rozumie kolejno pod poszczególnymi pojęciami. Wypełnianie (definiowanie) tych pojęć ustrukturyzowaną treścią mieć będzie zatem miejsce *casu ad casu* (od przypadku do przypadku), zaś do Przedsiębiorcy należeć będzie każdorazowo kwalifikacja i ocena naruszenia.
285. Wszystkie z przytoczonych pojęć mają charakter nieostry, bowiem zakres tych wyrażeń na gruncie języka polskiego nie jest ściśle ustalony i zapewnia możliwość ich rozmaitego rozumienia. Między innymi „konkurencja” może być w efekcie rozumiana zarówno jako „konkurencja” konsumenta, jak również w odniesieniu do „działalności konkurencyjnej” podmiotów świadczących usługi podobne do PayPal.
286. Sformułowanie postanowienia należy uznać również za dalece nieprecyzyjne, poprzez między innymi niedopuszczalność zniesławienia jedynie w stosunku do nieokreślonej konkurencji, jak również możliwością powiązania szkalowania, gróźb i nękania z zachowaniem niezwiązanym z korzystaniem usług PayPal. W efekcie konsument nie ma świadomości jakie konkretne działania, jak również wobec jakich podmiotów mogą w ocenie Spółki stanowić działania niedozwolone i podstawę do zastosowania środków wynikających z Klauzuli II.
287. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności

⁶³ W obecnym brzmieniu (do dnia 1.10.2023 r.): Kto grozi innej osobie popełnieniem przestępstwa na jej szkodę lub szkodę osoby najbliższej, jeżeli groźba wzbudza w zagrożonym uzasadnioną obawę, że będzie spełniona, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2.

⁶⁴ Kto pomawia inną osobę, grupę osób, instytucję, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej o takie postępowanie lub właściwości, które mogą poniżyć ją w opinii publicznej lub narazić na utratę zaufania potrzebnego dla danego stanowiska, zawodu lub rodzaju działalności, podlega grzywnie albo karze ograniczenia wolności.

działania Użytkownika z umową w oparciu o arbitralne stwierdzenie elementu nieprawdy, nacisku, zagrożenia czy negatywnego wpływu na opinię innej osoby. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.

288. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań, a także szerokim zakresem odniesienia, mianowicie niesprecyzowane pozostaje rozumienie sytuacji wyczerpujących formy szkalowania, bądź nękania, których stwierdzenie stanowi działanie niedozwolone. Postanowienie nie spełnia również wymogów zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego. Niewyjaśnione pozostaje również wobec kogo zakazane jest nękanie, czy też szkalowanie.
289. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
290. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z abstrakcyjnym i niedookreślonym wzorcem zachowania.
291. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

6) „dostarczać fałszywych, niedokładnych lub wprowadzających w błąd informacji;”

292. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, w postaci dostarczania fałszywych, niedokładnych lub wprowadzających w błąd informacji, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych,

określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.

293. **Stanowisko Spółki.** W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, PayPal wskazuje, że Spółka wykorzystuje informacje przekazywane przez użytkowników, między innymi w celu wypełnienia zobowiązań dotyczących należytej staranności wobec klienta, czy prowadzenia analiz ryzyka kredytowego. Spółka podkreśliła znaczenie prawidłowości informacji dla unikania oszustw finansowych oraz znaczenia, w obszarze cyfrowych usług finansowych, wzajemnego zaufania użytkowników co do ich tożsamości. W ocenie Spółki, nawet jeśli pojęcia „falszywe”, „nie dokładne” i „wprowadzające w błąd” miałyby być interpretowane szeroko to służy to zabezpieczeniu systemu transakcji finansowych dla wszystkich innych użytkowników. Postanowienie ponadto nie koliduje z prawem użytkowników do wolności wypowiedzi, bowiem nie chroni ono fałszywych informacji. Sformułowanie postanowienia odnosi się natomiast do pojęć potocznie zrozumiałych, jak i powszechnie obecnych w stosunkach umownych.
294. W opinii Prezesa Urzędu, zarzut abuzywności niniejszego fragmentu klauzuli sprowadza się do ukształtowania uprawnienia Spółki, w sposób umożliwiający jednostronną i dyskrejonalną wykładnię treści umowy oraz ingerencję w wolności lub prawa użytkownika, niezwiązane z wykonywaniem umowy, przede wszystkim z uwagi na wykorzystane w jej treści pojęć nieostrych i wieloznacznych.
295. Prezes UOKiK nie kwestionuje w tym miejscu konieczności wykonywania przez Spółkę obowiązków wynikających m. in. z ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1124, dalej jako: „p.p.f.t”). Spółka nie zawęży jednak zakresu stosowanego postanowienia do obowiązków związanych z weryfikacją tożsamości, czy analizą ryzyka, pozostawiając tym samym znaczący margines uznania co do oceny działań Użytkownika.
296. Wyłącznie do wiedzy Spółki pozostaje informacja, co należy rozumieć kolejno pod terminami „falszywych”, „nie dokładnych” lub „wprowadzających w błąd” informacji oraz jakimi kryteriami kierować się będzie Spółka przy ich ocenie. Spółka nie posługuje się również określeniami zamiaru lub umyślności po stronie Użytkownika - wynika zatem, że choćby nieumyślne podanie przez Użytkownika informacji, która w ocenie Spółki nie odpowiada prawdzie lub jej subiektywnej percepcji rzeczywistości stanowić będzie działanie zabronione. Brak wskazania odbiorcy tych informacji, mianowicie do kogo miałyby one zostać skierowane oraz niesprecyzowanie terminu „dostarczać” pozwala na odnoszenie niniejszego fragmentu postanowienia do komunikacji kierowanej do

podmiotów lub jednostek innych niż PayPal - czasownik „dostarczać” nie musi bowiem oznaczać w tym przypadku aktywnego działania Użytkownika w kierunku Spółki lub innego podmiotu, a samo wprowadzenie informacji do obiegu.

297. Z analizy fragmentu postanowienia nie sposób również wywnioskować, czy dotyczy ono jedynie komunikacji na linii Przedsiębiorca - konsument, czy też Spółka wykonuje powyższe uprawnienia w stosunku do innych form wypowiedzi konsumenta, pozostających poza zakresem związanym z wykonywaniem umowy. Postanowienie nie precyzuje bowiem, do jakich informacji lub ich kategorii się odnosi.
298. Choć prawna ochrona wolności wypowiedzi jest, w kontekście m.in. art. 10 Konwencji o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności z dnia 4 listopada 1950 r. (Dz.U. 1993 Nr 61, poz. 284) oraz Konstytucji RP (art. 54 w zw. z art. 31 ust. 1), w pierwszej kolejności obowiązkiem państwa, to jej poszanowanie odnosi się również do innych, niepublicznych lub prywatnych jednostek (horyzontalny wymiar instrumentów ochrony wypowiedzi). Tym bardziej nie znajduje uzasadnienia posługiwanie się pojęciami takimi jak „falszywe informacje” i stosowanie w odniesieniu do nich dotkliwych sankcji, gdzie w świetle m.in. orzecznictwa Europejskiego Trybunału Praw Człowieka (dalej jako: „ETPC”) oraz sądów krajowych za ugruntowany należy przyjąć podział wypowiedzi na wypowiedzi co do faktów (*statements of facts*) oraz wypowiedzi ocenne (*value judgements*). Podczas gdy istnienie faktów można wykazać, prawdziwość sądów wartościujących nie podlega udowodnieniu (*McVicar v. the United Kingdom*, § 83; *Lingens v. Austria*, § 46). Ocenianie informacji jako fałszywych nie odpowiada wyżej wyrażonym standardom ETPC. Tożsame konkluzje dotyczą posługiwania się terminem informacji „nie dokładnych”.
299. Spółka nie precyzuje również czym w jej rozumieniu jest wprowadzająca w błąd informacja. Pod pojęciem tym rozumieć można każdy rodzaj wprowadzenia w błąd m.in., przekazanie informacji prawdziwych w sposób mogący wprowadzać w błąd lub zaniechanie wprowadzające w błąd (nieudzielenie informacji). W postanowieniu nie zostało również sprecyzowane kogo takie informacje miałyby wprowadzać w błąd. Choć katalog przypadków i kryteria oceny wypowiedzi pozostają Prezesowi Urzędu nieznane, wymaga zwrócenie uwagi, że nie każde działanie lub zaniechanie, polegające na podaniu informacji nieprawdziwych, niedokładnych lub wprowadzających w błąd zasługuje na negatywną ocenę, zwłaszcza w kontekście braku umyślności działania użytkownika.
300. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w oparciu o dostarczenie informacji nieposiadającej przymiotu prawdziwości lub dokładności w ocenie Spółki. W oparciu o niniejszy fragment

postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.

301. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań, mianowicie przez posłużenie się zwrotami nieostrymi i wieloznacznymi, takimi jak fałszywe informacje, a także szerokim zakresem odniesienia, bowiem niesprecyzowane pozostają konkretne przykłady zachowań, czy ryzyka niespełnienia obowiązków regulacyjnych, w braku udzielenia określonych informacji przez Spółkę. Postanowienia nie spełnia również wymogów zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, tu jest z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
302. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
303. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z abstrakcyjnym i niedookreślonym wzorcem postępowania.
304. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385² pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

7) „wysyłać lub odbierać środków finansowych, które można zasadnie uznać za nieautoryzowane lub pochodzące z oszustwa;”

305. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci wysyłania lub odbierania transakcji płatniczych, które jedynie według kryterium „zasadności” uznane zostają za nieautoryzowane lub pochodzące z oszustwa. Stwierdzenie niniejszego działania zabronionego może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji

umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.

306. Stanowisko Spółki. W ocenie Spółki analizowane postanowienie ma charakter informacyjny i pozostaje poza zakresem kontroli. Postanowienie jako odzwierciedlające obowiązujące przepisy ustawowe nie może być postrzegane jako nieuczciwe postanowienie umowne, a zatem jest wyłączone z oceny na podstawie art. 1 ust. 2 Dyrektywy 93/13.
307. Spółka za niezasadny uznaje zarzut użycia nieznanego ustawie sformułowania „środki, które można zasadnie uznać za nieautoryzowane” zamiast „środki pochodzące z nieautoryzowanej transakcji”. W opinii PayPal, w świetle art. 65 § 2 k.c. należy badać, jaki był zgodny zamiar stron i cel umowy, aniżeli opierać się na jej dosłownym brzmieniu. Przedsiębiorca nie ma bowiem obowiązku dosłownego przytaczania przepisów i sformułowań z mających zastosowanie regulacji. Ponadto, Spółka podnosi, iż dodatkowe informacje na temat transakcji nieautoryzowanych oraz oszustw są przekazywane użytkownikom w Centrum Pomocy. Podkreśla również, że samo użycie terminu oszustwo zakłada umyślne działanie, inne zachowania są natomiast wykluczone. Spółka wskazuje również, że niezasadne jest stosowanie wyższego standardu dowodowego niż „uzasadnione podejrzenie”, albowiem istotne jest jedynie to, aby użytkownik był w stanie odtworzyć wzorzec wymaganego zachowania. W odniesieniu do przesłanki „zasadnego” uznania środków za nieautoryzowane Spółka uznaje to za dodatkowe ograniczenie, bowiem nie będzie podejmować działań w stosunku do „każdego”, ale tylko „zasadnego” podejrzenia braku autoryzacji lub nielegalnego źródła przetwarzanych środków.
308. W ocenie Prezesa Urzędu, istotą kwestionowanego fragmentu postanowienia umownego jest przyznana Spółce możliwość jednostronnej i dyskrecyjnej interpretacji umowy w zakresie autoryzacji lub pochodzenia środków finansowych. Do wyłącznego uznania Spółki pozostaje ocena, co w jej rozumieniu, stanowi nieautoryzowane lub pochodzące z oszustwa środki finansowe.
309. Ponownie Spółka zastosowała nieostre sformułowanie „pochodzące z oszustwa”, wobec którego niemożliwe jest przypisanie jednolitego, ustrukturyzowanego rozumienia. Pod pojęciem tym rozumieć można zarówno środki zgromadzone na koncie PayPal, których źródłem są nielegalne aktywności konsumenta - Użytkownika PayPal, niezwiązane w żaden sposób z wykonywaniem umowy z PayPal. Spółka pomija również wszelkie aspekty umyślności, czy choćby nieświadomości bezprawności czynu zabronionego. Ograniczenie przesłanek dowodowych do określenia „zasadnie” nie pozwala użytkownikowi na

zrozumienie mechanizmu, stojącego za oceną środków jako nieautoryzowanych lub pochodzących z oszustwa.

310. Na marginesie należy zauważyć, że niezrozumiałe, pod względem formalnym, jest w ocenie Prezesa UOKiK pojęcie „[...] środków finansowych, które można zasadnie uznać za nieautoryzowane [...]”, gdyż ewentualnej autoryzacji podlegają nie środki, a transakcja płatnicza – np. przelew środków pomiędzy rachunkami. Stosownie do m.in. art. 64 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie serwisów płatniczych (Dz. U. UE. L. z 2015 r. Nr 337, str. 35 z późn. zm., dalej jako: „PSD2”), implementowanej do polskiego porządku prawnego za pomocą ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2022 r. poz. 2360 ze zm., dalej jako: „UUP”), za autoryzowaną uznaje się transakcję tylko pod warunkiem udzielenia przez płatnika zgody na wykonanie tej transakcji. PayPal posługuje się zatem terminami umownymi, stojącymi wprost w sprzeczności z terminami ustawowymi w prawie krajowym oraz unijnym, do stosowania których Spółka jest zobowiązana w związku z działalnością na terytorium jednego lub więcej państw członkowskich Unii Europejskiej. W świetle analizowanego wzorca umownego nie jest natomiast możliwe ustalenie, co PayPal rozumie pod pojęciem „środków nieautoryzowanych”.
311. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w oparciu o możliwość swobodnej interpretacji pojęć autoryzacji lub środków pochodzących z oszustwa. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
312. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań, w tym posłużenie się zwrotami niepoprawnymi z prawnego i formalnego punktu widzenia), a także szerokim zakresem odniesienia, bowiem niesprecyzowane pozostają konkretne działania, których naruszenie stanowić działanie niedozwolone. Postanowienie nie spełnia również wymogów zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.

313. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
314. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika.
315. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

8) „odmawiać udziału w toczącym się postępowaniu wyjaśniającym lub potwierdzenia swojej tożsamości bądź informacji przekazanej firmie PayPal przez Użytkownika;”

316. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci niewzięcia udziału w nieokreślonym postępowaniu wyjaśniającym, tudzież niepotwierdzenia tożsamości lub jakiegokolwiek informacji przekazanej PayPal przez Użytkownika, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
317. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, Spółka zauważa, że PayPal ma prawny obowiązek weryfikowania tożsamości swoich użytkowników. Obejmuje to weryfikacje tożsamości swoich użytkowników (Know Your Customer - KYC), a także uproszczone, standardowe i rozszerzone procesy kontrole. Użytkownicy PayPal są zatem zobowiązani do podawania danych w celu zachowania zgodności z weryfikacjami tożsamości. W ocenie PayPal, jeżeli użytkownik odmawia potwierdzenia tożsamości, PayPal musi mieć możliwość zaklasyfikowania takiej odmowy jako zabronione działanie i podjęcia odpowiednich działań, takich jak zablokowanie konta. Dodatkowo, Spółka podnosi, iż wymóg potwierdzenia tożsamości pozostaje wystarczająco jasny i przejrzysty, bowiem m.in. w Centrum Pomocy PayPal użytkownikom przekazywane są wyjaśnienia, jakiego rodzaju informacje mogą być wymagane od użytkownika, jakie dokumenty należy dostarczyć w celu potwierdzenia tożsamości użytkownika i tym podobne. Również sformułowania jak

„postępowanie wyjaśniające” pozostają zrozumiałe dla konsumentów, albowiem jasno wskazuje, że zakwestionowane postanowienie dotyczy wyłącznie wewnętrznych postępowań prowadzonych przez PayPal. Prawidłowe przekazywanie przez użytkowników wszelkich wymaganych informacji i współpraca ze Spółką w toku właściwych procedur ma kluczowe znaczenie dla wywiązania się przez Spółkę ze swoich obowiązków prawnych (np. w celu przeprowadzenia badania KYC oraz przestrzegania obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy).

318. Prezes Urzędu w pierwszej kolejności zauważa, że kwestionowany fragment postanowienia posługuje się pojęciem „postępowania wyjaśniającego” przy jednoczesnym zaniechaniu wyjaśnienia, co należy rozumieć pod tym określeniem. Posługując się choćby szeroką definicją tego pojęcia, nakierowaną na uzyskanie dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnienie dokumentów, niejasne jest, w jakich sytuacjach dochodzi do jego wszczęcia. Posłużenie się formą imiesłowu teraźniejszego czynnego tj. „toczącym się” wskazuje na angażowanie użytkownika w postępowanie już po jego wszczęciu – brak jest jednak informacji wskazujących, na jakim etapie użytkownik jest o nim informowany, ani w jakiej formie lub w jakim terminie miałyby następować ewentualna odmowa udziału, tudzież jaki jest pożądany sposób zaangażowania w nie Użytkownika. Co więcej, z ww. fragmentu nie wynika wprost, że „postępowanie wyjaśniające” musi być prowadzone przez Spółkę, zatem potencjalnie w każdym przypadku, w którym konsument będący stroną Umowy zawartej z PayPal odmówi udziału w jakimkolwiek postępowaniu, które przez PayPal mogłoby zostać określone jako „postępowanie wyjaśniające”, Spółka ma możliwość zastosowania środków określonych w Klauzuli II, w tym np. blokadę konta.
319. Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudza również przypadek odmowy potwierdzenia swojej tożsamości przez użytkownika. Stosownie do przepisów ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1124 z późn. zm., dalej jako: „ustawa AML” lub „ustawa o przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy”), wdrażająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/849 z dnia 20 maja 2015 r. w sprawie zapobiegania wykorzystywaniu systemu finansowego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, zmieniającą rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 648/2012 PayPal jest instytucją zobowiązaną. Stosownie do art. 33 ust. 1 oraz ust. 2 oraz kolejnych przepisów ustawy AML, instytucje obowiązane stosują wobec swoich klientów środki bezpieczeństwa finansowego (ust. 1) oraz rozpoznają ryzyko prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związane ze stosunkami gospodarczymi lub z transakcją okazjonalną oraz oceniają poziom rozpoznanego ryzyka (ust. 2). Jednym ze środków bezpieczeństwa

finansowego (art. 34 ust. 1) jest identyfikacja klienta oraz weryfikacja jego tożsamości. W myśl przepisów ustawy AML i implementowanej przez nią dyrektywy, weryfikacja tożsamości klienta i beneficjenta rzeczywistego następuje przed nawiązaniem stosunków gospodarczych lub przeprowadzeniem transakcji okazjonalnej (art. 39 ust. 1 ustawy AML).

320. W dalszej kolejności, wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudza również rozumienie odmowy potwierdzenia tożsamości, tj. jakie elementy tożsamości mają zostać potwierdzone, w jakiej formie oraz niedopełnienie jakich zażeń Spółki równoznaczne jest z kwalifikacją ich jako odmowy po stronie użytkownika. Postanowienie umowne powinno precyzować zakres i sposób realizacji tych obowiązków przez konsumenta, a także z jakich przyczyn wynika konieczność ich wykonania. Dodatkowo, wyjaśnienia prezentowane za pomocą Centrum Pomocy nie mogą pogłębiać niepewności po stronie Użytkownika, m.in. poprzez dalsze wykorzystywanie niezrozumiałych pojęć, czy stosowanie otwartych katalogów.
321. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w oparciu o możliwość swobodnej interpretacji pojęć postępowania wyjaśniającego lub potwierdzenia tożsamości. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
322. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi i wieloznacznymi takimi jak „postępowanie wyjaśniające”), jak również szerokiego zakresu odniesienia, bowiem niesprecyzowane pozostają konkretne przykłady „postępowań wyjaśniających”, cele, zakres oraz przyczyny przekazania informacji, czego odmowa może być zasadnie uznana za działanie zabronione. Postanowienie nie spełnia również wymogu zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
323. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu

znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.

324. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika.
325. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada również normatywnie treści postanowień, o których mowa w art. 385¹ pkt 9 k.c. lub art. 385¹ pkt 11 k.c.

9) „podejmować prób czerpania zysków z dwóch źródeł w trakcie trwania sporu poprzez odebranie lub próbę odebrania środków za tę samą transakcję zarówno od firmy PayPal, jak i od sprzedającego, banku lub wystawcy karty”;

326. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci podejmowania próby odebrania środków za tę samą transakcję z dwóch różnych źródeł, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
327. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, , wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że zakwestionowane postanowienie odzwierciedla ogólny zakaz podejmowania prób podwójnego odzyskania środków pieniężnych. Chodzi zarówno o sytuacje, w których użytkownicy zamierzają uzyskać zwrot środków od dwóch podmiotów, ale także, w których użytkownicy jednocześnie próbują wykorzystać wszelkie możliwe sposoby odzyskania środków (np. zgłaszają się po zwrot środków do PayPal, w momencie gdy procesowany jest już zwrot środków od dostawcy karty). W ocenie Spółki postanowienie wyraźnie precyzuje, jakie działanie jest zabronione, tj. że zakazane są działania użytkownika polegające na nadużywaniu charakteru platformy oraz że terminy, takie jak „odebranie” lub „próba otrzymania” nienależnych środków, czy też „podejmowanie prób czerpania zysków z dwóch źródeł” pozostają zrozumiałe dla przeciętnego konsumenta. Ponadto, postanowienie ma szczególne znaczenie dla Programów Ochrony Kupujących i Sprzedających, służących zwrotowi środków, w przypadku braku otrzymania zapłaty w odniesieniu do sprzedających bądź dostarczenia wadliwych towarów w odniesieniu do kupujących.

328. W ocenie Prezesa Urzędu, sformułowanie przedmiotowego postanowienia uniemożliwia jednoznaczną identyfikację jego dyspozycji (wzoru powinnego zachowania użytkownika). Postanowienie nie precyzuje, jakie zachowanie uważa niedopuszczalne, mianowicie czy chodzi o zwrócenie się z roszczeniem do dwóch podmiotów, czy też zwrócenie się do kolejnych podmiotów po odzyskaniu środków z jednego źródła. Niezrozumiałe jest również automatyczne utożsamienie próby odzyskania środków pieniężnych z „próbą czerpania zysku”. Niezachowanie przez Spółkę precyzji językowej przy formułowaniu tego fragmentu postanowienia uniemożliwia jego jednoznaczną interpretację i pozostawia Spółce pole do jego dyskrecjonalnej i jednostronnej wykładni, również wbrew przepisom prawa powszechnie obowiązującego.
329. W przypadkach, w których zachowanie użytkownika wypełnia znamiona czynu zabronionego PayPal powinien kierować zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia czynu niedozwolonego do właściwych organów powołanych od ścigania przestępstw.
330. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w oparciu o możliwość swobodnej interpretacji wyżej nadmienionych pojęć i ich wzajemnej relacji. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie dokładnie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
331. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań, jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym (tj. z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego).
332. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
333. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do

jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika.

334. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową wypełnia również znamiona, tj. odpowiada normatywnie treści postanowień, o których mowa w art. 385¹ pkt 9 k.c. lub art. 385¹ pkt 11 k.c.

10) „sprawować kontroli nad kontem powiązaniem z innym kontem wykorzystywanym do któregośkolwiek z takich działań zabronionych;”

335. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci zidentyfikowania powiązania z innym kontem, służącym do któregośkolwiek z działań zabronionych. Stwierdzenie tego działania zabronionego może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
336. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, PayPal wskazuje, że ustalenie znaczenia pojęcia „powiązania kont” nie sprawia w ocenie Spółki trudności - okoliczność taka wynika jasno z celu postanowienia, które służy zapobieżeniu sytuacji, w której osoba, dopuszczająca się nadużyć konta, ponownie otwierała konto PayPal. W ocenie Spółki, niektórzy użytkownicy mogą wykorzystywać swoje konta do działalności oszukańczej - w przypadku wykrycia nieprawidłowości tacy użytkownicy często podejmują próbę powtórnych naruszeń, których wykrycie jest możliwe właśnie między innymi dzięki analizie powiązań między nową i trwającą działalnością a ustalonymi już naruszeniami. Wykrywanie powiązań, w ocenie PayPal, jest niezbędne do udoskonalenia możliwości wykrywania oszustw, przestępstw, prania brudnych pieniędzy oraz ryzyka związanego z kontami i transakcjami. Pomaga to również chronić integralność i zaufanie do systemu płatności, który Spółka oferuje. W odniesieniu do wątpliwości związanych z zarzucanym brakiem skonkretyzowania, co należy rozumieć poprzez „konta powiązane” Spółka wskazuje, że do oceny powiązania wykorzystuje szereg wskaźników, obejmujących: informacje o identyfikacji konta (np. nazwisko, adres, telefon i adres e-mail), informacje o płatnościach (np. informacje o karcie i rachunku bankowym), dane techniczne dotyczące użytkowania (np. adres IP) oraz informacje o transakcjach.
337. W ocenie Prezesa Urzędu, w zakresie powyższego postanowienia Spółka zaniechała doprecyzowania, na podstawie jakich czynników i przebiegu jakiej procedury, stwierdza, że konta są powiązane, ani czym w istocie cechuje się powiązanie kont. Postanowienie, wbrew wyjaśnieniom Spółki, nie precyzuje również, jaki zakres powiązania i korelacja

których z czynników wystarczająca jest do jego stwierdzenia. Pozwala to na dowolną interpretację powyższych okoliczności, w tym co, tytułem przykładu, należy rozumieć jako rachunek, z którego dokonywano przelewów na konto lub odbierano środki finansowe z konta „wykorzystywanego do któregośkolwiek z takich działań zabronionych”. Idąc tym tokiem rozumowania, za konta powiązane mogą zostać uznane konta dwóch niepowiązanych osobowo lub kapitałowo konsumentów, korzystających np. z tej samej sieci internetowej, generującej ten sam adres IP dla wszystkich użytkowników.

338. Co więcej, powyższy fragment postanowienia nie precyzuje w jakie „działania niedozwolone” miałby być zaangażowany użytkownik. Potencjalnie zatem dotyczy to wszystkich działań niedozwolonych, o których mowa w zakwestionowanych postanowieniach. Charakter pozostałych, kwestionowanych fragmentów wprowadza niemalże nielimitowany zbiór przypadków, które mogą objęte omawianym punktem. Możliwość arbitralnej interpretacji fragmentu Klauzuli I, pozwala na zastosowanie dowolnego środka przewidzianego w Klauzuli II także w sytuacjach bagatelnych, niezaskładujących jakkolwiek na negatywną ocenę.
339. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądzać może przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w oparciu o możliwość dowolnego stwierdzenia jego relacji z innym kontem, wykorzystywanym do jednego z 37 przypadków działań zabronionych. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione.
340. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań oraz posłużenie się zwrotami o otwartym językowo charakterze, a także szerokim zakresem odniesienia. Niesprecyzowane pozostają czynniki i stopień ich występowania, umożliwiające uznanie kont za powiązane, czego stwierdzenie stanowić będzie działanie niedozwolone). Postanowienie nie spełnia również wymogów zrozumiałości w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
341. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu

znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.

342. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową i pozostałymi aktami wewnętrznymi Spółki.
343. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika odpowiada również normatywnie treści postanowień, o których mowa w art. 385¹ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

11) „prowadzić swojej działalności ani wykorzystywać usług PayPal w sposób, który może skutkować”:

- o skargami;
 - o żądaniem przez kupujących unieważnienia płatności dokonanych przez Użytkownika (przesłanym do PayPal lub wystawców kart);
 - o opłatami, karami i innymi obciążeniami lub stratami dla PayPal, innych klientów PayPal, podmiotów zewnętrznych, lub Użytkownika;”
344. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
345. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, , wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że postanowienie to dotyczy przedsiębiorców i pozostaje poza zakresem analizy Prezesa UOKiK. Spółka wyjaśnia, że postanowienie ma zastosowanie do sprzedawców, którzy obracają wystarczająco znaczącym wolumenem transakcji, aby wygenerować dużą liczbę roszczeń ze strony nabywców – postanowienie jest powoływane przeciwko sprzedawcom w okolicznościach, w których liczba skarg lub żądań kupujących przekracza rozsądne i normalne standardy branżowe. Użyta kilkakrotnie w postanowieniu liczba mnoga wskazuje na powtarzające się sytuacje, nie zaś pojedyncze przypadki. Powtarzające się skargi przeciwko użytkownikowi wskazują, w ocenie Spółki, na niskie prawdopodobieństwo prawidłowego wywiązywania się ze swoich zobowiązań umownych. Postanowienie ma zatem na celu ochronę Spółki przed odpowiedzialnością za szkody spowodowane przez użytkownika (np. w przypadku dużej liczby obciążeń zwrotnych /

sporów w ramach programu Ochrony Kupujących), nie zaś ograniczenie odpowiedzialności Spółki.

346. W ocenie Prezesa Urzędu niniejszy fragment postanowienia umownego przedstawia działania zabronione użytkownika, bez sprecyzowania, jaki sposób wykorzystywanie usług PayPal stoi w sprzeczności z umową. W ocenie Prezesa Urzędu, fragment postanowienia ma w istocie na celu wyłączenie lub istotne ograniczenie odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 k.c.) oraz przyznanie wyłącznie Spółce uprawnienia do stwierdzania zgodności świadczenia z umową (art. 385³ pkt 11 k.c.).
347. W świetle omawianych okoliczności również prawidłowe wykonanie zobowiązania przez konsumenta, generujące jakiegokolwiek obiektywy drugiej strony stosunku (niezależnie od oceny ich słuszności) jest działaniem zabronionym przez Spółkę (B2C). Wbrew stanowisku Spółki, literalna i funkcjonalna analiza postanowienia nie wyklucza w żaden sposób możliwości zastosowania go w stosunkach konsumenckich.
348. Zwrócić należy również uwagę na sytuację, w której źródłem skarg i innych żądań jest nie działalność konsumenta, lecz przedsiębiorcy korzystającego z usług PayPal. Ujmowanie takich sytuacji we wzorcu umownym jako działania zabronione jest również działaniem pośrednio wymierzonym w prawa konsumenta, gdy pożądanym zachowaniem przedsiębiorcy jest wykluczenie sytuacji, w której kierowane są w jego kierunku jakiegokolwiek skargi lub żądania. Obowiązkiem bowiem przedsiębiorcy, w świetle między innymi art. 7a lub art. 8 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r. poz. 287, dalej: „ustawa o prawach konsumenta”) jest zapewnienie możliwości kierowania reklamacji przez konsumentów oraz obowiązek udzielania na nie odpowiedzi.
349. Rzeczony fragment postanowienia nie precyzuje również w żaden sposób tak podstawowych kwestii w postaci charakteru, do jakiego podmiotu, przez kogo oraz w jakiej materii miałyby być kierowane skargi, aby działanie konsumenta mogło zostać uznane za niedozwolone na podstawie wyżej wskazanego fragmentu Klauzuli I. Potencjalnie zatem zarówno hipotetyczna skarga kierowana na PayPal do podmiotu trzeciego, skarga na konsumenta do PayPal jak i skarga na użytkownika do podmiotu trzeciego – w zależności od przyjętej interpretacji – mogłyby stanowić podstawę do stwierdzenia przez Spółkę, że działanie konsumenta jest niedozwolone.
350. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, z uwagi na powiązanie wpływu skargi, żądania lub opłaty

z korzystaniem usług PayPal przez danego Użytkownika. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.

351. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi i wieloznacznymi takimi jak „straty dla PayPal”, szerokości zakresu odniesienia, jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
352. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
353. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
354. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385¹ pkt 2 k.c., 385¹ pkt 9 k.c. lub art. 385¹ pkt 11 k.c.

12) „korzystać z konta PayPal lub usług PayPal w sposób, który może zostać zasadnie uznany przez firmy PayPal, Visa, MasterCard, American Express, Discover lub inną sieć przelewów elektronicznych za nadużycie systemu kart lub naruszenie zasad stowarzyszenia lub sieci kart płatniczych;”

355. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.

356. **Stanowisko Spółki.** W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, , wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że Spółka musi być w stanie zapewnić przestrzeganie przez swoich użytkowników obowiązujących zasad systemu kart. Z perspektywy PayPal oczywistym pozostaje, że konsument może naruszyć tylko takie postanowienie umowne, które jest dla niego wiążące. Spółka precyzuje, że w przypadku nadużywania systemu kart kredytowych istnieje wysokie ryzyko odpowiedzialności PayPal wobec Visa, Mastercard itp. Dzięki zaś zakwestionowanemu postanowieniu PayPal może szybko podjąć działania w celu wyeliminowania lub złagodzenia potencjalnych szkód i zagrożeń. Jednocześnie użytkownik usług PayPal pozostaje w stosunku umownym z VISA lub Mastercard i posiada określoną kartę kredytową zarejestrowaną jako źródło finansowania w PayPal - musi on zatem przestrzegać odpowiednich zasad systemu kart, ponieważ są one częścią umowy użytkownika z daną organizacją kartową. PayPal odnosi się zatem jedynie do postanowień umownych organizacji kartowych jako partnerów umownych użytkownika.
357. Przedsiębiorca, w ocenie Prezesa UOKiK, przyznaje sobie prawo do jednostronnej oceny, czy konsument będący użytkownikiem usług oferowanych przez PayPal narusza postanowienia umowne podmiotów trzecich. PayPal przyznaje sobie uprawnienie do interpretowania działania użytkownika nie tylko na podstawie umowy wiążącej konsumenta i Przedsiębiorcę, ale również na podstawie regulaminów innych podmiotów, takich jak np. MasterCard, Visa oraz innych bliżej nieokreślonych - ponownie bowiem katalog został sformułowany jako otwarty. Przedsiębiorca zaniechał przedstawienia konsumentowi odpowiedniego procesu weryfikacyjnego, na bazie którego następuje stwierdzenie naruszenia bądź nadużycia. Spółka ponadto zaniechała podania, choćby katalogu otwartego sytuacji, które mogłyby w razie wątpliwości, zostać uznane za naruszenia bądź nadużycia. Tym samym Spółka nie tylko nie wyjaśnia jakie konkretne działania mogą zostać uznane za niedozwolone, ale przyznaje sobie również uprawnienie do dokonywania oceny niejako „w imieniu” podmiotów zewnętrznych, w odniesieniu do ich wewnętrznych uregulowań, wychodząc tym samym znacznie poza kompetencje, jakie mogłyby racjonalnie przysługiwać Spółce na podstawie umowy z konsumentem. Każdorazowa ocena, w oparciu o nieokreślone kryteria, dokonywana będzie wyłącznie przed Przedsiębiorcą.
358. Za rażąco nieproporcjonalne należy uznać wymaganie od konsumenta, aby znał regulaminy podmiotów, z których usług nie korzysta oraz które nie są nawet wskazane wprost - fragment postanowienia nie zakłada bowiem, że naruszenie dotyczy wyłącznie systemu kartowego lub przelewów elektronicznych, z którego konsument równocześnie

korzysta. Obiektywny i ilościowy zakres regulacji, z którymi rzekomo miałby zapoznać się konsument, pozostający poza jego możliwościami, prowadzi do wniosku, iż Umowa z Użytkownikiem przewiduje postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy (art. 385¹ pkt 4 k.c.).

359. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie dokładnie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
360. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, a zatem wymogów wyrażenia postanowień umownych prostym i zrozumiałym językiem, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań - posłużenie się zwrotami nieostrymi takimi jak zasady stowarzyszenia lub sieci kart płatniczych, a także szerokim zakresem odniesienia, w którym niesprecyzowane pozostają konkretne nadużycia systemów kart, czy zasad stowarzyszenia. Postanowienia nie spełnia również wymogów w zakresie zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
361. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
362. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową, jak i pozostałymi aktami funkcjonującymi poza jej strukturą.
363. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385¹ pkt 4 k.c., art. 385¹ pkt 9 k.c. lub art. 385² pkt 11 k.c.

13) „dopuszczać, aby na jego koncie PayPal wykazywana była kwota należna firmie PayPal;”

364. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci stwierdzenia istnienia należności wobec PayPal, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
365. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, , wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że postanowienie jest zrozumiałe i powinno być interpretowane w kontekście całej Umowy z użytkownikiem. Umowa ta w sposób jasny definiuje pojęcie „Saldo PayPal”. Ponadto, konsument nie może oczekiwać, że dostawca usług płatniczych pokryje wygenerowane przez niego należności. W ocenie Spółki klauzula jest wystarczająco przejrzysta, albowiem Umowa zawiera wyjaśnienia, z czym wiąże się sytuacja posiadania salda odzwierciedlającego kwotę należną PayPal⁶⁵. Mając na uwadze, przy ocenie zakwestionowanego postanowienia, charakter towarów i usług, których dotyczy umowa (art. 4 ust. 1 Dyrektywy 93/13), nie można oczekiwać, aby PayPal zezwalał użytkownikom na swobodne dysponowanie środkami, których użytkownicy nie posiadają.
366. W ocenie Prezesa Urzędu niniejszy fragment postanowienia cechuje w pierwszej kolejności niski stopień zrozumiałości językowej, a w dalszej kolejności wysoki stopień abstrakcyjności, mianowicie określa obowiązek w sposób bezkontekstowy, chociażby bez wskazania na jakiej podstawie kwota jest należna Przedsiębiorcy. Trudności interpretacyjne dotyczą wyjaśnienia, na czym miałyby polegać „wykazywanie kwoty należnej firmie PayPal” na koncie użytkownika oraz z jakiego tytułu kwota należna Spółce miałyby znajdować się na koncie użytkownika (pobieranie kwot z tytułu między innymi opłat leży w wyłącznej gestii Spółki). Analiza wzorca umownego zawierającego kwestionowany fragment postanowienia nie pozwala na ustalenie w jaki sposób i w jakich okolicznościach może dojść do sytuacji, która stanowi działanie zabronione.
367. Niezasadny jest również argument Spółki o konieczności interpretacji postanowienia w kontekście całej Umowy z Użytkownikiem. Postanowienie nie zawiera jakiegokolwiek wskazówki, nakazującej konsumentowi jej odczytywanie w świetle postanowień

⁶⁵ a) „Użytkownik musi mieć na saldzie konta PayPal rozliczone środki wystarczające do pokrycia kwoty każdej dokonanej płatności oraz opłat za transakcję, które firma PayPal pobiera w momencie realizacji płatności. [...]”
b) „Gdy Użytkownik chce wypłacić pieniądze, musi mieć na koncie PayPal saldo wystarczające do pokrycia kwoty dowolnej wypłaty w momencie jej dokonywania. [...]”
c) „Jeśli saldo konta PayPal Użytkownika wskazuje kwotę ujemną, jest to kwota netto należna firmie PayPal w danym momencie”.

zawartych, kolejno, na stronie 8 i 9 Umowy z Użytkownikiem. Oczekiwanie to wykracza również poza stopień uważności, ostrożności, jaki powinien wykazać przeciętny konsument.

368. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w jaki sposób Użytkownik dopuszcza do wykazywania na koncie należności Przedsiębiorcy. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
369. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami niezrozumiałymi logicznie i językowo), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
370. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utażnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
371. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
372. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

14) „podejmować lub zezwalać innym na podejmowanie gotówki ze swojej karty kredytowej;”

373. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci podejmowania gotówki lub zezwolenia na jej podejmowanie innym osobom, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
374. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wskazuje na sytuacje związane z próbami uniknięcia wysokiej prowizji za wypłatę gotówki przy użyciu karty kredytowej. Konsumenci mogą bowiem próbować uniknąć takiej prowizji za pośrednictwem PayPal. Tytułem przykładu jeden użytkownik może użyć karty kredytowej do wypłacenia środków na konto PayPal innego użytkownika, który następnie przekaże środki na swój rachunek bankowy, wypłaci je w formie gotówki i przekaże konsumentowi. Opisane w postanowieniu działanie może być podjęte jedynie przez konsumenta, który rozumie mechanizm omijania opłat bankowych. Nie jest bowiem możliwe „przypadkowe” ominięcie prowizji za wypłatę gotówki. Ponadto, Spółka podkreśliła możliwe konsekwencje takiego działania, jak brak możliwości odzyskania środków od użytkownika, czy odpowiedzialność PayPal wobec wystawcy karty kredytowej.
375. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu zwraca uwagę na brak korelacji pomiędzy stosunkiem prawnym łączącym Spółkę i konsumenta, a okolicznościami wskazanymi w omawianym fragmencie postanowienia. Brak wyraźnie opisanego kontekstu postanowienia oraz jego związku z korzystaniem z usług PayPal, prowadzi do wniosku, iż każda wypłata gotówki z wykorzystaniem do tego celu karty kredytowej mogłaby skutkować blokadą, jak również dokonanie ww. czynności przez prawidłowo ustanowionego pełnomocnika. Spółka nie wyjaśniła również dostatecznie jakie względy przemawiają za sankcjonowaniem zachowania polegającego na unikaniu płacenia wysokich prowizji.
376. Analogiczne uwagi należy skierować do czynności „podejmowania gotówki” - celem usług świadczonych przez PayPal jest obsługiwanie płatności online oraz umożliwienie wysyłania i odbierania przez użytkowników pieniądza elektronicznego - obrót gotówkowy pozostaje zatem poza obszarem zainteresowania Spółki. PayPal nie udostępnia bowiem usługi umożliwiającej podejmowanie gotówki np. z bankomatu.
377. Na marginesie Prezes Urzędu wskazuje, że prowadzenie rachunku bankowego, jak i wydawanie oraz sposób używania kart płatniczych stanowi przedmiot umów zawieranych między bankiem a klientem, na mocy których zabronione może być udostępnianie karty osobie innej niż upoważniona do jej wykorzystywania. Ingerencja w ten stosunek

umowny nie leży w uprawnieniach PayPal. Konsekwencje takiego wykorzystania środka płatniczego reguluje bądź umowa o prowadzenie rachunku płatniczego bądź ustawa między innymi zgodnie z art. 59b UUP (ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych) przy dokonywaniu płatności z użyciem karty płatniczej identyfikującej osobę upoważnioną do jej używania, osoba korzystająca z tej karty jest obowiązana do okazania akceptantowi, na jego żądanie, dokumentu potwierdzającego jej tożsamość. Może mieć to również konsekwencje w kontekście autoryzacji transakcji płatniczej i oceny rażącego niedbalstwa posiadacza rachunku bankowego.

378. Z wyżej wskazanych względów, Prezes Urzędu nie dostrzega związku pomiędzy działaniami osób upoważnionych do korzystania ze środka płatniczego, a usługami świadczonymi przez PayPal. Opisane wyżej działania pozostają bowiem bez związku z wykonywaniem umowy pomiędzy konsumentem a PayPal. Tym samym nie znajduje żadnego uzasadnienia powiązanie ich z uprawnieniem Spółki do podejmowania przez nią działań o charakterze sankcji umownych wobec takich konsumentów.
379. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w jaki sposób doprowadza do wypłaty gotówki z konta. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
380. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań, jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
381. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
382. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do

jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.

383. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

15) „podejmować działań powodujących nieuzasadnione lub nieproporcjonalnie duże obciążenie usług, witryn, oprogramowania i systemów PayPal (w tym wszelkich sieci i serwerów wykorzystywanych do świadczenia dowolnych usług PayPal) obsługiwanych przez firmę PayPal lub w jej imieniu;”

384. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
385. Stwierdzenie przez Spółkę naruszenia w postaci chociażby nieumyślnego zaburzenia funkcjonowania infrastruktury technicznej PayPal przekładać się może na zastosowanie jednej z określonych tam sankcji umownych.
386. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, , wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że kwestie techniczne takie jak funkcjonalność operacyjna, cyberbezpieczeństwo, czy odporność infrastruktury mają istotne znaczenie dla realizacji umowy zawartej pomiędzy PayPal a użytkownikiem. W wyniku zainfekowania oprogramowaniem lub wirusami i braku możliwości przetwarzania transakcji pomiędzy użytkownikami, sytuacja ta może zostać uznana za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania przez PayPal. Spółka podkreśliła również znaczenie infrastruktury technicznej w kontekście PSD2, a konkretnie Wytycznych Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego w sprawie środków bezpieczeństwa dotyczących ryzyk operacyjnych i ryzyk bezpieczeństwa w ramach PSD2⁶⁶. Spółka podnosi również, że w przypadku usunięcia postanowień przywołanych w punktach nr 15 - 19, użytkownicy mogliby swobodnie paraliżować systemy PayPal przy użyciu wirusów i koni trojańskich, uniemożliwiając przy tym innym użytkownikom korzystanie z usług PayPal.

⁶⁶ Wytyczna nr 8 „8.1. Dostawcy usług płatniczych określają i wdrażają procesy i struktury organizacyjne w celu identyfikacji i stałego monitorowania zagrożeń związanych z bezpieczeństwem i zagrożeń operacyjnych, które mogłyby w znaczącym stopniu wpłynąć na ich zdolność świadczenia usług płatniczych.”

387. Spółka zauważa, że przeciętny konsument, nie posiadający odpowiedniej wiedzy technicznej pozwalającej zaszkodzić infrastrukturze technicznej, nie może doprowadzić do skutku opisanego w postanowieniu i w związku z tym nie naraża konsumenta na ryzyko poniesienia jakichkolwiek sankcji. Kwestionowane postanowienie może dotyczyć jedynie konsumentów, którzy wiedzą, jak spowodować określony w nim skutek i dążą do jego spowodowania. PayPal stoi na stanowisku, że działania opisane w postanowieniach przywołanych w punktach nr 15 - 19 powinny być zabronione bez względu na to, czy użytkownik dopuścił się ich umyślnie. Bez znaczenia, z punktu widzenia odporności operacyjnej, pozostaje fakt, czy użytkownik zagraża systemowi PayPal umyślnie czy też nie. Spółka wskazuje również, że sformułowanie zamkniętego katalogu działań zabronionych jest w tym przypadku niewskazane - ich wyczerpujące wyliczenie i wyjaśnianie mogłoby prowadzić do uznania postanowienia za niezrozumiałe i niejasne. Ponadto, Spółka mogłaby w ten sposób zasugerować podmiotom działającym w złej wierze, jakich metod mogą użyć w celu zaatakowania systemu. Co więcej, postanowienie nie obejmuje swoim zakresem konsumentów, ze względu na co nie może zostać uznane za niedozwolone.
388. Spółka nie podziela również zastrzeżeń Prezesa UOKiK co do ograniczenia zakresu odpowiedzialności PayPal za nieprawidłowe działanie usługi. Postanowienie służy bowiem sankcjonowaniu działań podejmowanych przez użytkownika na szkodę PayPal.
389. Jak w wyniku z publikowanych informacji⁶⁷, w usłudze PayPal, pod koniec 2020 r. aktywnych było 2 miliony kont (biorąc pod uwagę jedynie terytorium Polski). W ocenie Prezesa Urzędu nie sposób oczekiwać, iż działania pojedynczego konsumenta mogą prowadzić do spowodowania „nieuzasadnionych” lub „nieproporcjonalnie dużych” obciążeń infrastruktury technicznej przez jego działania, choćby nieumyślne. Prezes UOKiK zwraca również uwagę, iż kwestie cyberbezpieczeństwa, odporności infrastruktury technicznej i odpowiedzialności za tego typu naruszenia nie pozostają niezbędnym przedmiotem regulacji do wykonywania umowy pomiędzy konsumentem a dostawcą usług płatniczych, bowiem niezwiązane są one ze zwyczajowo rozumianym korzystaniem z usługi przez konsumenta. Po stronie Przedsiębiorcy pozostaje również zapewnienie odpowiedniej wydolności infrastruktury technicznej, koniecznej do zapewnienia nieprzerwanego funkcjonowania przedsiębiorstwa. Zdolność do świadczenia usług płatniczych jest pozytywnym obowiązkiem dostawcy usług płatniczych do działania.
390. Spółka w przedmiotowym fragmencie postanowienia przyznaje sobie kompetencje do uznania działań za powodujące nieuzasadnione lub nieproporcjonalnie duże obciążenia

⁶⁷ <https://businessinsider.com.pl/firmy/strategie-paypal-w-pobozniu-na-niskich-kontach-polecalasy-na-razowe-zwiazek-xdion-daharem/9lppom/> (dostęp: 09.11.2022 r.).

systemowe. Przedsiębiorca jednocześnie zaniechał przedstawienia w tym względzie konsumentowi odpowiedniego procesu weryfikacyjnego. Co więcej, konsument nie został poinformowany w sposób pełny i rzetelny jakie dokładnie działania będą uznane za wskazane działania zabronione. W tym przypadku każdorazowa ocena będzie dokonywana wyłącznie przez Przedsiębiorcę.

391. Należy zaznaczyć, że konsument nie musi posiadać odpowiedniej wiedzy technicznej pozwalającej mu ocenić, iż dane działanie może wywołać skutek, o którym mowa w ww. fragmencie kwestionowanej klauzuli, w postaci „nieproporcjonalnie dużego obciążenia usług, witryn, oprogramowania i systemów PayPal”. Tymczasem przedmiotowa klauzula nie precyzuje nawet, że blokada lub ograniczenie konta mogłaby zostać zastosowana w przypadku celowego działania konsumenta, tym samym nawet konsument, który nieświadomie podjąłby dane działanie i doprowadził do efektu w postaci - w ocenie Spółki - „nieproporcjonalnie dużego obciążenia usług, witryn, oprogramowania i systemów PayPal”, mógłby utracić dostęp do konta na podstawie arbitralnej decyzji Przedsiębiorcy. Nie zostało również wskazane, w jaki sposób pojedynczy konsument miałby doprowadzić do takich naruszeń.
392. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w sytuacji w której dochodzi do nieprawidłowości w funkcjonowaniu usługi z powodu rzekomych działań Użytkownika. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
393. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, tu jest wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem, z powodu niedookreśloności wykorzystanych sformułowań i posłużenie się zwrotami ocennymi, abstrakcyjnymi i niezrozumiałymi pod kątem językowym takimi jak nieproporcjonalnie duże obciążenie usług. Postanowienie nie spełnia również wymogów zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
394. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utażnione). Prowadzi to do stanu

znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.

395. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
396. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

16) „rozpowszechniać wirusów, koni trojańskich, złośliwego oprogramowania lub innych mechanizmów programistycznych, które próbują lub mogą uszkodzić, zakłócać, zniekształcać, fałszować, ukradkiem przechwytywać lub przywłaszczać jakiekolwiek systemy, dane, informacje lub usługi PayPal lub ingerować w nie i umożliwić ich niewłaściwe użycie czy uzyskiwanie do nich nieupoważnionego dostępu;”

397. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
398. Przy ocenie przedmiotowego fragmentu postanowienia, Prezes Urzędu ponownie zauważa kwestie cyberbezpieczeństwa, odporności infrastruktury technicznej i odpowiedzialności za naruszenia nie pozostają przedmiotem niezbędnym do wykonywania umowy pomiędzy konsumentem a dostawcą usług płatniczych, bowiem nie są to działania i zagrożenia związane ze standardowym korzystaniem z usługi przez konsumenta. Regulacja i dochodzenie odpowiedzialności m.in. z tytułu przestępstw przeciwko ochronie informacji zostały stypizowane w Rozdziale XXXIII ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny (Dz.U. z 2022 r. poz. 1138, dalej jako: „Kodeks Karny”), do których w przeważającym stopniu odwołuje się niniejszy fragment. Fragment postanowienia umownego nie precyzuje, czy rozpowszechnianie szkodliwego oprogramowania ma następować w sposób umyślny czy nieumyślny, nie przedstawia również mechanizmu weryfikacji, czy użytkownik w rzeczywistości dopuścił się powyższych działań zabronionych.

399. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wskazuje, że uwagi Spółki dotyczące postanowienia przywołanego w punkcie nr 15 mają zastosowanie również do postanowienia przywołanego w punkcie nr 16. Spółka ponadto podkreśla, iż istnieje właściwa równowaga między prawami użytkowników a obowiązkiem zapobiegania ryzyku spoczywającym na PayPal. Korzyści odnoszone przez użytkowników usługi równoważone są obowiązkami w zakresie zapobiegania rozprzestrzeniania się wirusów, m.in. w postaci obowiązku instalacji oprogramowania antywirusowego. Postanowienie w ocenie Spółki służy sankcjonowaniu działań użytkowników podejmowanych na jej szkodę i nie odnosi się do zakresu odpowiedzialności PayPal za nieprawidłowe działanie usługi.
400. Prezes Urzędu nie kwestionuje w tym miejscu immanentnej potrzeby dbałości o bezpieczeństwo infrastruktury technicznej i zapewnienie zgodności z wymogami w zakresie środków bezpieczeństwa finansowego. Należy zaznaczyć, że konsument nie musi posiadać odpowiedniej wiedzy technicznej, pozwalającej mu ocenić, że dane działanie może wywołać skutek, o którym mowa w ww. fragmencie klauzuli. Wątpliwości Prezesa wzbudza również uregulowanie tej materii w przedmiotowym wzorcu umownym, jako pozostającej co do zasady poza obrotem konsumenckim. Choć wpływ omawianej materii na bezpieczeństwo i jakość wykonywanej usługi finansowej jest niezaprzeczalny to trudno wyobrazić sobie doprowadzenie do zrealizowania jednej z czynności wskazanych w postanowieniu w toku standardowego korzystania z usługi.
401. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w sytuacji w której dochodzi do nieprawidłowości w funkcjonowaniu usługi, niezależnie od obiektywnej prawidłowości w korzystaniu z usług PayPal przez Użytkownika lub korzystania przez niego z usługi.
402. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, celem niniejszego fragmentu może być wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za należyte utrzymanie funkcjonalności usług świadczonych przez PayPal. Niniejsze postanowienie umożliwia przypisanie użytkownikowi odpowiedzialności i odpowiednie odżegnanie się od niej przez przedsiębiorcę za nienależyte funkcjonowanie usługi, również w przypadku jej standardowego użytkowania przez konsumenta.
403. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości pod względem języki z powodu

niedookreśloności wykorzystanych sformułowań, tu jest posłużenie się zwrotami ocennymi, abstrakcyjnymi i nieostrymi, takimi jak konie trojańskie, czy inne mechanizmy programistyczne. Postanowienie nie spełnia również wymogów zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.

404. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utażnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
405. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
406. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c. art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

17) „korzystać z serwera proxy umożliwiającego anonimowy dostęp; używać robotów, pajków, innych mechanizmów automatycznych ani procesów manualnych do monitorowania lub kopiowania zawartości witryny PayPal bez uprzedniego uzyskania naszej pisemnej zgody; używać jakichkolwiek urządzeń, programów czy procedur w celu obejścia nagłówków służących do wykluczania robotów;”

407. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki. Odpowiednie zastosowanie znajduje tu argumentacja przedstawiona w odniesieniu do poprzedniego działania zabronionego.
408. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, , wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że uwagi Spółki dotyczące postanowienia przywołanego w

punkcie nr 15 mają zastosowanie również do postanowienia przywołanego w punkcie nr 17. Ponadto, Spółka wskazuje, że postanowienie dotyczy wyłącznie działań umyślnych. PayPal wyklucza możliwość braku świadomości użytkownika co do charakteru jego działań.

409. W niniejszym przypadku aktualne pozostaje odpowiednio uzasadnienie wskazane w punkcie poprzedzającym. Spółka nie precyzuje również, co rozumie pod pojęciami „robotów”, „pajaków”, „innych mechanizmów automatycznych”, „procesów manualnych do monitorowania lub kopiowania zawartości”. Nie sposób kwalifikować te pojęcia jako zrozumiałe dla przeciętnego konsumenta.
410. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w sytuacji, w której Przedsiębiorca stwierdza podejmowanie działań ze strony konsumenta lub korzystania przezeń z usługi, niezależnie od ich obiektywnej prawidłowości. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
411. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi i abstrakcyjnymi, takich jak używanie robotów, pajaków, czy mechanizmów automatycznych, jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
412. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową..

413. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

18) „zakłócać ani podejmować prób zakłócania działania usług, witryn, oprogramowania lub systemów PayPal (w tym wszelkich sieci i serwerów wykorzystywanych do świadczenia dowolnych usług PayPal) obsługiwanych przez firmę PayPal lub w jej imieniu czy też korzystania z usług PayPal przez innych użytkowników”

414. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
415. W niniejszym przypadku aktualne pozostaje uzasadnienie wskazane w punktach poprzedzających. Przy ocenie przedmiotowego fragmentu postanowienia, Prezes Urzędu ponownie zauważa, że kwestie cyberbezpieczeństwa, odporności infrastruktury technicznej i odpowiedzialności za naruszenia nie pozostają niezbędnym przedmiotem regulacji w odniesieniu do standardowego sposobu wykonywania umowy pomiędzy konsumentem a dostawcą usług płatniczych. Regulacja i dochodzenie odpowiedzialności m.in. z tytułu przestępstw przeciwko ochronie informacji (Rozdział XXXIII Kodeksu Karnego), o których w przeważającym stopniu mowa w niniejszym fragmencie, pozostają bez związku ze standardowym sposobem korzystania przez użytkownika z usług PayPal w ramach umowy, w szczególności z odbiorem i wysyłaniem środków finansowych oraz umożliwianiem płatności online. Ponownie fragment postanowienia umownego nie precyzuje, czy zakłócanie lub podejmowanie prób zakłócania działania usług, witryn, oprogramowania lub systemów PayPal ma następować w sposób umyślny czy nieumyślny, nie przedstawia również mechanizmu weryfikacji, czy użytkownik w rzeczywistości dopuścił się powyższych działań zabronionych.
416. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że uwagi Spółki dotyczące postanowienia przywołanego w punkcie nr 15 mają zastosowanie również do postanowienia przywołanego w punkcie nr 18. Spółka ponadto wskazuje, że postanowienie nie narusza zasad przejrzystości, bowiem z jego treści wyraźnie wynika, że odnosi się wyłącznie do PayPal. Ponadto, postanowienie

nie zabrania działań zupełnie niezwiązanych z PayPal i użytkownicy nie muszą obawiać się, że w związku z takimi działaniami poniosą jakiegokolwiek konsekwencje.

417. Prezes Urzędu nie kwestionuje w tym miejscu immanentnej dbałości o bezpieczeństwo infrastruktury technicznej i zapewnienie zgodności z wymogami w zakresie środków bezpieczeństwa finansowego. Należy zaznaczyć, że konsument nie musi posiadać odpowiedniej wiedzy technicznej pozwalającej mu ocenić, że dane działanie może wywołać skutek, o którym mowa w ww. fragmencie klauzuli. Wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudza również uregulowanie tej materii w przedmiotowym wzorcu umownym jako pozostającej co do zasady poza zainteresowaniem obrotu konsumenckiego i standardowego korzystania z oferowanych usług finansowych w relacjach Przedsiębiorca – konsument.
418. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w sytuacji w której dochodzi do nieprawidłowości w funkcjonowaniu usługi z powodu działań Użytkownika lub korzystania przezeń z usługi, niezależnie od ich obiektywnej prawidłowości. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, celem niniejszego fragmentu może być wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za należyte utrzymanie funkcjonalności usług. Niniejsze postanowienie umożliwia przypisanie użytkownikowi odpowiedzialności oraz odpowiednie odżegnanie się od niej przez przedsiębiorcę za nienależyte funkcjonowanie usługi, również w przypadku jej prawidłowego użytkowania przez konsumenta.
419. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi, abstrakcyjnymi, takimi jak zakłócanie lub podejmowanie prób zakłócania działania usług PayPal), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
420. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utałnione). Prowadzi to do stanu

znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.

421. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
422. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385¹ pkt 2 k.c., art. 385¹ pkt 9 k.c. lub art. 385¹ pkt 11 k.c.

19) „podejmować żadnych działań, które mogłyby spowodować utratę przez firmę PayPal dostępu do usług jej dostawców Internetu, podmiotów przetwarzających płatności lub innych dostawców bądź usługodawców”

423. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
424. W niniejszym przypadku aktualne pozostaje uzasadnienie przedstawione w odniesieniu do poprzedniego działania zabronionego. Przy ocenie przedmiotowego fragmentu postanowienia Prezes Urzędu ponownie zauważa, że kwestie cyberbezpieczeństwa, odporności infrastruktury technicznej i odpowiedzialności za naruszenia nie pozostają przedmiotem niezbędnym do wykonywania umowy pomiędzy konsumentem a dostawcą usług płatniczych. Regulacja i dochodzenie odpowiedzialności m.in. z tytułu przestępstw przeciwko ochronie informacji, stypizowanych w Rozdziale XXXIII Kodeksu Karnego, do których w przeważającym stopniu odwołuje się niniejszy fragment, pozostają bez związku ze świadczeniami wykonywanymi w ramach umowy, w szczególności z odbiorem i wysyłaniem środków finansowych oraz umożliwianiem płatności online (w szczególności w relacji konsument - Przedsiębiorca). Ponownie fragment postanowienia umownego nie precyzuje, czy spowodowanie utraty dostępu przez PayPal do zewnętrznych usługodawców ma następować w sposób umyślny czy nieumyślny, nie przedstawia również mechanizmu weryfikacji, czy użytkownik w rzeczywistości dopuścił się powyższych działań zabronionych, ani na czym dokładnie miałyby polegać sankcjonowanie działanie.

425. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK, wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że uwagi Spółki dotyczące postanowienia przywołanego w punkcie nr 15 mają zastosowanie również do postanowienia przywołanego w punkcie nr 19.
426. Prezes Urzędu nie kwestionuje w tym miejscu immanentnej dbałości o bezpieczeństwo infrastruktury technicznej i zapewnienie zgodności z wymogami w zakresie środków bezpieczeństwa finansowego. Należy zaznaczyć, że konsument nie musi posiadać odpowiedniej wiedzy technicznej, pozwalającej mu ocenić, że dane działanie może wywołać skutek, o którym mowa w wyżej wymienionym fragmencie klauzuli.
427. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w sytuacji, w której dochodzi do nieprawidłowości w funkcjonowaniu usługi z powodu działań Użytkownika lub korzystania przezeń z usługi, niezależnie od ich obiektywnej prawidłowości. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru pożądanego zachowania, mianowicie co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, celem niniejszego fragmentu może być wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za należyte utrzymanie funkcjonalności usług. Niniejsze postanowienie umożliwia przypisanie użytkownikowi odpowiedzialności oraz odpowiednie odżegnanie się od niej przez przedsiębiorcę za nienależyte funkcjonowanie usługi, również w przypadku jej standardowego użytkowania przez konsumenta.
428. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi i abstrakcyjnymi, takimi jak utrata dostępu przez PayPal do usług jej dostawców Internetu, jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego).
429. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utażnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.

430. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową i pozostałymi aktami wewnętrznymi Spółki.
431. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c., art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

20) „wykorzystywać usług PayPal do testowania działania kart kredytowych”

432. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, polegające na testowaniu kart kredytowych, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
433. **Stanowisko Spółki.** W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wskazuje, że testowanie kart kredytowych stanowi działalność przestępczą. Wskazuje, że testowanie kart kredytowych jest rodzajem działalności przestępczej polegającej na weryfikacji, czy bezprawnie pozyskane informacje o karcie kredytowej są ważne i czy w związku z tym można dokonywać przy ich pomocy zakupów. Działanie takie wpływa na cały system płatności i ma wiele negatywnych skutków takich jak generowanie sporów (użytkownicy zgłaszają zakończone płatności jako oszustwa), wyższy wskaźnik odrzucenia transakcji płatniczych, obciążenie infrastruktury oraz wpływ na system finansowy jako całość. Przekłada się to na istotny interes PayPal, aby kwalifikować takie działania jako zabronione. Ponadto, zwrot „testowanie kart kredytowych” jest jasny i stanowi standardowy termin handlowy.
434. Prezes Urzędu nie dostrzega związku pomiędzy działaniem omówionym w niniejszym fragmencie, a jego zabronionym charakterem. Stosownie do informacji dostępnych w domenie publicznej, „system PayPal zapewnia konto internetowe, dzięki któremu można łatwo wysyłać pieniądze z rozmaitych źródeł (np. karta kredytowa lub rachunek bankowy) do szerokiego grona odbiorców (np. sklepy internetowe czy właściciel wynajmowanego lokalu) — bez udostępniania swoich danych finansowych. Tak więc, ani sprzedający w sklepie internetowym, ani gospodarz domu, nigdy nie widzą numeru karty kredytowej czy danych bankowych”. Istotą zatem korzystania z systemu PayPal jest korzystanie z karty kredytowej. Analiza niniejszego fragmentu nie pozwala również na identyfikację, co konkretnie Spółka może rozumieć pod pojęciem „testowania działania

kart kredytowych". W Umowie z Użytkownikiem nie została podana żadna definicja, umożliwiająca konsumentowi powiązanie pojęcia ze zjawiskiem przedstawionym przez Spółkę.

435. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w powiązaniu z korzystaniem przez Użytkownika z karty kredytowej. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
436. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi i niezrozumiałymi pod względem językowym, takimi jak testowanie kart kredytowych), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
437. Kryteria jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
438. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
439. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385¹ pkt 9 k.c. lub art. 385¹ pkt 11 k.c.

21) „obchodzić jakichkolwiek zasad lub procedur PayPal dotyczących konta PayPal Użytkownika, takich jak tymczasowe lub nieokreślone zawieszenie i inne blokady

lub nałożone ograniczenia konta, w tym, między innymi, angażować się w następujące działania: próby założenia nowego lub dodatkowego konta PayPal, jeśli konto pierwotne wykazuje saldo należności, zostało zawieszona lub w jakikolwiek sposób ograniczone; zakładanie nowego lub dodatkowego konta PayPal przy użyciu danych należących do innej osoby (np. imienia i nazwiska, adresu, adresu e-mail itd.) lub używania konta PayPal innego użytkownika lub"

440. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci naruszenia jakichkolwiek zasad lub procedur dotyczących konta PayPal, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
441. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wskazuje, że zakres postanowienia został określony w sposób wyraźny. Zawiera bowiem szereg przykładów ilustrujących rodzaje działań, które PayPal uznaje za naruszenie. Odesłanie zawarte w postanowieniu są również przejrzyste - prowadzi do nich link zamieszczony w umowie. Ponadto użytkownik przez cały czas jest informowany o wszelkich zmianach zasad za pośrednictwem dedykowanej strony z aktualizacjami zasad. Przykładowy katalog polityk i procedur, który pełni w tym przypadku rolę wskazówki interpretacyjnej, wskazuje że kwestionowane postanowienie dotyczy szeroko rozumianych ograniczeń w korzystaniu z konta. Użytkownik nie powinien mieć problemu z ich identyfikacją, ponieważ w ramach systemu PayPal zawsze jest informowany o ich zastosowaniu.
442. Spółka ponadto precyzuje, że wskazany katalog działań zabronionych tylko pozornie nie jest wyczerpujący - zakaz obchodzenia sprowadza się do przestrzegania dwóch prostych obowiązków wynikających z innych postanowień umowy oraz pozostałych komunikatów kierowanych przez PayPal do użytkowników. PayPal podkreśla, że jeżeli w przekonaniu użytkownika rozstrzygnięcie jest nieprawidłowe może on w celu jego skorygowania skorzystać z przewidzianego na wypadek takich sytuacji systemu odwołań PayPal.
443. W ocenie Prezesa UOKiK, niniejszy fragment postanowienia umownego może przyznawać Spółce możliwość jednostronnej interpretacji umowy. Z uwagi na użycie szeregu zwrotów niedookreślonych, na przykład „jakichkolwiek zasad lub procedur” oraz wielokrotnego wprowadzania katalogów otwartych poprzez wykorzystanie zwrotów „takich jak” oraz „w tym” lub „między innymi” postanowienie charakteryzuje się wysokim stopniem abstrakcyjności, mianowicie określa obowiązek w sposób bezkontekstowy, z możliwością

zastosowania go nieprzewidywalną i potencjalnie nieskończoną liczbę razy, w bliżej niesprecyzowanych sytuacjach.

444. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądzać może przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w oparciu o naruszenie dowolnej zasady lub procedury PayPal. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tj. co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
445. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań przez posłużenie się zwrotami nieostrymi, abstrakcyjnymi i wieloznacznymi takimi jak jakiegokolwiek zasady lub procedury dotyczące konta PayPal, a także szerokim zakresem odniesienia, mianowicie niesprecyzowane pozostają konkretne zasady lub procedury PayPal, których naruszenie stanowić działanie niedozwolone. Postanowienie nie spełnia również wymogów zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
446. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
447. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
448. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

22) „nękać pracowników i przedstawicieli PayPal lub innych użytkowników ani ich zastraszać”

449. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci nękania lub zastraszania pracowników PayPal w jakikolwiek sposób, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
450. **Stanowisko Spółki.** W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK, wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że analizowane postanowienie ma charakter informacyjny i pozostaje poza zakresem kontroli. Postanowienie jako odzwierciedlające obowiązujące przepisy ustawowe nie może być postrzegane jako nieuczciwe postanowienie umowne, a zatem jest wyłączone z oceny na podstawie art. 1 ust. 2 Dyrektywy 93/13.
451. Spółka ponadto argumentuje, że postanowienie dotyczy wyłącznie przypadków, które zostały w nim opisane. Ponadto, znaczenie zwrotu „nękanie” wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, a mianowicie art. 190a § 1 Kodeksu Karnego⁶⁸. W ocenie Spółki, w świetle kwestionowanego postanowienia, złożenie reklamacji nie rodzi nawet potencjalnego ryzyka uznania za nękanie, również zwrócenie się z zapytaniem o możliwości podjęcia działań prawnych nie może zostać uznane za zastraszanie.
452. W ocenie Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca zaniechał wyjaśnienia, jakie działania użytkownika rozumiane są jako nękanie lub zastraszanie. Hipotetycznie, za działanie zabronione może zostać uznane ponowne skierowanie reklamacji do Przedsiębiorcy lub dochodzenie odpowiedzi na przykład po przekroczeniu ustawowego terminu 30 dni na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Za zastraszanie hipotetycznie uznana może zostać sytuacja, w której konsument informuje o możliwości przekazania sprawy na drogę sądową. Wbrew stanowisku Spółki, postanowienie nie odwołuje się „uporczywego” nękania, o którym mowa w Kodeksie Karnym.
453. Choć Prezes Urzędu podziela negatywną ocenę powyższych zachowań w stosunku do pracowników i przedstawicieli Spółki, niniejszy fragment postanowień nie zapewnia jakichkolwiek gwarancji, że sankcje wymierzone w stosunku konsumenta wymierzone będą za działania faktycznie wypełniające znamiona nękania lub zastraszania. Spółka nie zapewnia nie tylko definicji lub choćby przykładów powyższych zachowań, ale również zaniechała przedstawienia jakiegokolwiek mechanizmu ich weryfikacji oraz

⁶⁸ Kto przez uporczywe nękanie innej osoby lub osoby jej najbliższej wzbudza u niej uzasadnione obawami poczucie zagrożenia, poniżenia lub odtręcenia lub istotnie narusza jej prywatność, podlega karze pozbawienia wolności do 6 miesięcy do lat 8.

informowania konsumenta, że jego działania mogą wypełniać znamiona działania zabronionego oraz kwalifikacji określonych zachowań jako nękania lub zastraszania.

454. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w oparciu o interpretację pojęcia nękania lub zastraszania. Stosownie do treści niniejszego fragmentu postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
455. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostryimi i wieloznacznymi takimi jak nękanie lub zastraszanie, a także szerokim zakresem odniesienia, (tj. niesprecyzowane pozostają przykłady zachowań, których zidentyfikowanie stanowić będzie działanie niedozwolone), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
456. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
457. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
458. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

23) „nadużywać naszego procesu rozstrzygania sporów online, programu Ochrony kupujących w systemie PayPal ani programu Ochrony sprzedających w systemie PayPal”

459. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci nadużycia procesu rozstrzygania sporów online lub jednego z programów ochrony, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
460. **Stanowisko Spółki.** W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK, wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że postanowienie jest jasne i ściśle związane z programami ochrony kupujących i sprzedających PayPal. Postanowienie ma na celu zagwarantowanie, że użytkownicy PayPal nie będą nadużywać tego świadczenia poprzez składanie fałszywych twierdzeń lub nienależitych roszczeń w celu uzyskania od PayPal rekompensaty. W ocenie Spółki, w realiach handlu elektronicznego próby nadużywania programów ochronnych są stosunkowo częstym zjawiskiem o jasno określonych desygnatach, np. składaniu fałszywych roszczeń, a dokładniej - fałszywych twierdzeń na poparcie tych roszczeń w celu uzyskania zwrotu pieniędzy za przedmiot zgodny z opisem. PayPal przekazuje użytkownikom jasne informacje na temat procesu rozstrzygania sporów. Dopuszcza przeprowadzenie kilku kontroli, a nawet rozstrzygnięcie sporu przez podmiot zewnętrzny lub organ, zaś jasne i szczegółowe informacje na ten temat znajdują się zarówno w Umowie z użytkownikiem, jak i w sekcji najczęściej zadawanych pytań oraz w Centrum Rozstrzygania Sporów. W ocenie Spółki postanowienie jest proporcjonalne, ponieważ zwrot nadużycie odnosi się do negatywnego, faktycznego wykorzystania ochrony na szkodę PayPal. Niezadowolenie użytkownika nie może stanowić nadużycia. Nadużycie w każdym wypadku wiąże się z podjęciem przez użytkownika określonych działań. W ocenie Spółki, uniemożliwienie PayPal reagowania na nadużycia owych programów byłoby sprzeczne z dobrą wiarą i w sposób istotny zaburzyłoby równowagę kontraktową na niekorzyść PayPal.
461. W ocenie Prezesa UOKiK, Spółka nie precyzuje, choćby w formie katalogu otwartego, co rozumiane będzie jako nadużycie, tak aby konsument był w stanie przewidzieć, że jego działanie stanowi działanie niedozwolone. W świetle zakwestionowanego postanowienia hipotetycznie za nadużycie może zostać uznane dwukrotne skierowania reklamacji lub nawet jednokrotne, jeżeli zdaniem Spółki nie będzie ona zasadna bądź innej formy niezadowolenia ze świadczonych usług przez Spółkę.
462. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w oparciu o ocenę sposobu korzystania Użytkownika z procesu rozstrzygania sporów online. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia

konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.

463. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotem nieostrym i wieloznacznym w postaci „nadużycia” jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego. W ocenie Prezesa Urzędu niniejsze postanowienie może również służyć przedsiębiorcy do zwolnienia się od odpowiedzialności oraz realizacji zobowiązań umownych na podstawie nadmienionych programów lub procesów.
464. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
465. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
466. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c. art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

24) „przyczyniać się do otrzymywania przez firmę PayPal znacznie większej liczby roszczeń zamkniętych na korzyść osoby występującej z roszczeniem i dotyczących konta lub firmy Użytkownika”

467. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci otrzymywania przez firmę PayPal znacznie większej liczby roszczeń zamkniętych na korzyść osoby występującej z roszczeniem i dotyczących konta lub firmy Użytkownika, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych,

określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.

468. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że zwrot „roszczenie” odnosi się do roszczeń wnoszonych przez użytkowników w ramach programów ochrony kupujących i sprzedających PayPal. Kwestionowane postanowienie może zostać zastosowane na przykład, gdy sprzedawcy celowo przyjmują zamówienia i płatności za zamówienia w okolicznościach, w których wiedzą, że nie będą w stanie zrealizować tych zamówień, ponieważ nie posiadają towaru na stanie, wiedząc zarazem, że kupujący otrzymają zwrot pieniędzy od PayPal w ramach programu ochrony kupujących lub w wyniku obciążenia zwrotnego (*chargeback*).
469. Postanowienie wymaga, aby przedmiotowe roszczenia „zostały zamknięte na korzyść osoby występującej z roszczeniem”, co oznacza że zostały one zweryfikowane przez wyznaczony zespół ds. ochrony sprzedającego lub kupującego i zostały uznane za zasadne. Spółka wskazuje ponadto na brak równowagi pomiędzy stronami umowy poprzez założenie, że korzyści dostępne w ramach programów ochrony kupujących i sprzedających nie powinny zachęcać użytkowników do niewywiązania się z umów zawartych z podmiotami trzecimi.
470. W ocenie Prezesa UOKiK niniejszy fragment postanowienia umownego przedstawia działania zabronione użytkownikowi, bez sprecyzowania, jaki sposób wykorzystywania usług PayPal stoi w sprzeczności z umową. To bowiem PayPal decyduje, czy roszczenie zostanie „zamknięte” na korzyść bądź niekorzyść Spółki, mogąc jednocześnie wywodzić konsekwencje z niekorzystnego ich rozstrzygnięcia. Zupełnie niezrozumiały jest również sam zwrot w postaci „roszczeń zamkniętych na korzyść osoby występującej [...]”.
471. W ocenie Prezesa Urzędu, fragment postanowienia ma w istocie na celu wyłączenie lub istotne ograniczenie odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385³ pkt 2 k.c.) oraz przyznanie wyłącznie Spółce uprawnienia do stwierdzania zgodności świadczenia z umową (art. 385³ pkt 11 k.c.). W świetle omawianych okoliczności również prawidłowe wykonanie zobowiązania przez konsumenta, generujące jakiekolwiek obiekty drugie strony stosunku, niezależnie od oceny ich słuszności, jest działaniem zabronionym przez Spółkę (B2C). Postanowienie pozostawia również Spółce uprawnienie do decydowania, co stanowi „roszczenie zamknięte na korzyść [...]”.
472. Niezrozumiałe pod względem gramatycznym i językowym jest wskazane sformułowanie „znacznie większej liczby roszczeń zamkniętych na korzyść osoby występującej z

roszczeniem”. W pierwszej kolejności postanowienie nie precyzuje, do jakiego roszczenia się odnosi, ani kto miałby z nim występować. Jeżeli przyjąć powszechne rozumienie słowa „roszczenie”, oznaczać ono będzie żądanie od określonej osoby określonego świadczenia lub zaniechania działania. Roszczenie może przyjąć zatem formę reklamacji, wezwania do zapłaty, skargi lub innego określonego żądania. Zarówno w języku prawnym, jak i prawniczym nie występuje pojęcie roszczenia zamkniętego. Konsument obiektywnie więc jest pozbawiony możliwości zrozumienia, czym charakteryzuje się niniejsze działanie zabronione. Może ono zatem sprowadzać się do wykluczenia kierowania w imieniu i na rzecz konsumenta reklamacji, co prowadzić może do podważenia postanowień ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1809 z późn. zm.).

473. Zwrócić należy również uwagę na sytuację, w której źródłem skarg i innych żądań jest nie działalność konsumenta, lecz przedsiębiorcy. Ujmowanie takich sytuacji we wzorcu umownym jako działania zabronione jest również działaniem pośrednio wymierzonym w prawa konsumenta. Pożądanym zachowaniem, również po stronie przedsiębiorcy jest wykluczenie sytuacji, w której kierowane są jakiekolwiek skargi lub żądania. Obowiązkiem bowiem przedsiębiorcy, w świetle ustawy o prawach konsumenta jest jednak zapewnienie możliwości kierowania reklamacji przez konsumentów.
474. Rzeczony fragment postanowienia nie precyzuje również w żaden sposób podstawowych kwestii między innymi co do znaczenia pojęcia „roszczeń zamkniętych”, w jakiej formy miałyby być one kierowane oraz kto może być ich adresatem. Niemożliwy do odtworzenia jest zatem dokładny wzór powinnego zachowania konsumenta. Potencjalnie zatem, zarówno hipotetyczne roszczenie kierowane bezpośrednio do PayPal, skarga na PayPal do podmiotu trzeciego, skarga na konsumenta do PayPal jak i skarga na użytkownika do podmiotu trzeciego – w zależności od przyjętej interpretacji – mogłyby stanowić podstawę do stwierdzenia przez Spółkę, że działanie konsumenta można kwalifikować jako zabronione.
475. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy, oceny zgodności działania Użytkownika z umową oraz wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności, względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania w oparciu o roszczenia wpływające do Przedsiębiorcy. Na podstawie niniejszego fragmentu postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego

wzoru powinnego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.

476. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi, abstrakcyjnymi i wieloznacznymi takimi jak „roszczenia zamknięta” lub „znacznie większej”, a także szerokim zakresem odniesienia, (tj. niesprecyzowane pozostają konkretne przepisy prawa, których naruszenie stanowić działanie niedozwolone), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
477. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utażnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
478. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
479. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c., art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

25) „korzystać z karty kredytowej w połączeniu ze swoim kontem PayPal w celu podejmowania gotówki (lub pomagać innym w takim działaniu)”

480. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci korzystania z karty kredytowej w połączeniu ze swoim kontem PayPal w celu podejmowania gotówki lub pomagania innym w takim działaniu, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.

481. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wskazuje, że uwagi Spółki dotyczące postanowienia nr 14 mają zastosowanie również do postanowienia nr 25. Postanowienie odnosi się zatem do sytuacji wypłaty gotówki przy użyciu karty kredytowej i próby uniknięcia uiszczenia wysokiej opłaty za pośrednictwem PayPal. W ocenie Spółki działania zabronionego może dopuścić się jedynie konsument, który rozumie mechanizm omijania opłat bankowych.
482. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu zwraca uwagę na brak korelacji pomiędzy stosunkiem prawnym łączącym Spółkę i konsumenta, wynikającym z Umowy a okolicznościami wskazanymi w omawianym fragmencie postanowienia. Jego konstrukcja sugeruje, że działaniem zabronionym mogłoby być podejmowanie gotówki ze swojej karty kredytowej. Analiza niniejszego fragmentu prowadzi do wniosku, że za działanie zabronione może zostać uznana także sytuacja bagatelna taka jak odbiór płatności z tytułu umowy sprzedaży za pomocą konta PayPal, a następnie wypłata środków finansowych w postaci gotówki po wcześniejszym przelaniu pieniędzy z konta PayPal na rachunek bankowy lub skorzystaniu z innych systemów płatności elektronicznych.
483. Brak jest również szerszego uzasadnienia przyczyn, z których Spółka zdecydowała się odnieść jedynie do kart kredytowych, z wyłączeniem kart debetowych. Analogiczne uwagi, odnośnie do zabronionego charakteru działania, należy skierować do czynności „podejmowania gotówki” - celem usług świadczonych PayPal jest obsługiwanie płatności oraz umożliwienie wysyłania i odbierania przez użytkowników pieniądza elektronicznego. Obrót gotówkowy pozostaje zatem poza obszarem zainteresowania Spółki - PayPal bowiem nie udostępnia usługi, umożliwiającej podejmowanie gotówki np. z bankomatu.
484. Na marginesie Prezes Urzędu wskazuje, że prowadzenie rachunku bankowego, jak i wydawanie i sposób używania kart płatniczych stanowi przedmiot umów zawieranych między bankiem a klientem. Poza zainteresowaniem Spółki powinien pozostać sposób, w jaki klient korzysta z karty, wydanej mu po zawarciu umowy z bankiem lub innym podmiotem świadczącym usługi finansowe. Opisane wyżej działania pozostają bez związku z wykonywaniem umowy pomiędzy konsumentem a PayPal, a tym samym nie znajduje żadnego uzasadnienia powiązanie ich z uprawnieniem Spółki do podejmowania przez nią działań o charakterze sankcji umownych wobec takich konsumentów.
485. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w powiązaniu z korzystaniem przez

Użytkownika z karty kredytowej i wypłatą gotówki. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.

486. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości pod względem zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji, na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
487. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utażnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
488. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
489. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

26) „ujawniać informacji dotyczących innego użytkownika systemu PayPal podmiotom zewnętrznym ani rozpowszechniać takich informacji w celach marketingowych bez otrzymania wyraźnej zgody takiego użytkownika”

490. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci ujawniania informacji dotyczących innego użytkownika systemu PayPal podmiotom zewnętrznym lub rozpowszechniania takich informacji w celach marketingowych bez otrzymania wyraźnej zgody takiego użytkownika, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
491. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wskazuje, że jako nadzorowana instytucja

kredytowa jest zobowiązana do przestrzegania zasady tajemnicy bankowej. Obowiązek ten został rozciągnięty na użytkowników PayPal, aby zapewnić, że firma PayPal nie zostanie pociągnięta do odpowiedzialności za ułatwianie użytkownikom ujawniania takich danych. Spółka ponadto podnosi, że wbrew zastrzeżeniom Prezesa UOKiK wykorzystanie danych pozyskanych bez związku PayPal nie może zostać uznane za zabronione działanie w świetle zakwestionowanego postanowienia.

492. PayPal zauważa, że tajemnica bankowa jest instytucją prawa cywilnego i nie ogranicza się do ochrony osób fizycznych, ale chroni wszystkich klientów banków. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych („RODO”)⁶⁹ nie odgrywa w tym miejscu zatem żadnej roli. Spółka również podnosi, że nie uzurpuje w tym zakresie uprawnień żadnych organów państwowych oraz kształtuje swoje uprawnienia i obowiązki w zgodzie z zasadą swobody umów. Postanowienie jest w ocenie Spółki konieczne również z uwagi na przepisy PSD2, mianowicie art. 70 ust. 1 pkt 1⁷⁰.
493. W ocenie Prezesa UOKiK, w pierwszej kolejności wątpliwości wzbudza zasadność formułowania takiego zakazu w relacjach konsumenckich. Działania, takie jak zabronione na mocy niniejszego postanowienia mogą stać w sprzeczności z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym między innymi z przepisami RODO. Podkreślić należy, że oceny naruszeń związanych z danymi osobowymi istnieją powołane organy państwowe. To po stronie Spółki leży obowiązek prawidłowego przechowywania, administrowania i przetwarzania danych osobowych klientów.
494. Jakkolwiek zatem również w tym przypadku działanie konsumenta mogłoby zostać ocenione negatywnie, to musiałoby ono pozostawać w ścisłym związku z korzystaniem z usług PayPal na podstawie umowy zawartej z wykorzystaniem przedmiotowego wzorca, aby zasadnym było stosowanie środków takich jak blokada konta użytkownika.
495. Tymczasem również w tym przypadku z postanowienia w żaden sposób nie wynika, że blokada mogłaby nastąpić jedynie w sytuacji, w której konsument wszedł w posiadanie rozpowszechnianych danych z wykorzystaniem funkcjonalności udostępnianych mu na podstawie umowy z PayPal. Nie zostało również sprecyzowane, co Spółka rozumie pod pojęciem podmiotu zewnętrznego oraz jak działanie zabronione ma się do przetwarzania

⁶⁹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).

⁷⁰ „Dostawca usług płatniczych wydający instrument płatniczy:

a) upewnia się, że indywidualne dane uwierzytelniające nie są dostępne dla stron innych niż użytkownik usług płatniczych, który jest uprawniony do używania tego instrumentu płatniczego, bez uszczerbku dla obowiązków użytkownika usług płatniczych określonych w art. 69; [...]”.

danych w ramach czynności o czysto osobistym lub domowym charakterze (art. 2 ust. 2 lit. c RODO).

496. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragment przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, mianowicie co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
497. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi i abstrakcyjnymi takimi jak „podmioty zewnętrzne”), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
498. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
499. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
500. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

27) „wysyłać niechcianych wiadomości e-mail do innych użytkowników lub wykorzystywać usług PayPal w celu odbierania płatności za wysyłanie lub pomoc w wysyłaniu niechcianych wiadomości e-mail osobom trzecim”

501. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci wysyłania niechcianych wiadomości e-mail do innych użytkowników lub wykorzystywania usług PayPal w celu

odbierania płatności za wysyłanie lub pomoc w wysyłaniu niechcianych wiadomości e-mail osobom trzecim, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.

502. **Stanowisko Spółki.** W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wskazuje, że subiektywne rozumienie tego, czym jest wiadomość „niechciana” nie ma znaczenia, ponieważ ciężar dowodu spoczywa na nadawcy. Spółka powołuje się w tym kontekście na art. 7 ust. 1 Dyrektywy 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. o handlu elektronicznym⁷¹, który stanowi że niezamówione informacje handlowe przesyłane przez usługodawcę muszą być wyraźnie i jednoznacznie rozpoznawalne jako takie w momencie ich otrzymania przed odbiorcą. Oznaczenie niezamówionej informacji handlowej ma umożliwić odbiorcy identyfikację rodzaju otrzymanej informacji handlowej – czy została zamówiona, czy nie. To z kolei umożliwia weryfikację, czy zostały spełnione wymogi określone w art. 6 (zamówiona informacja handlowa) lub art. 7 (niezamówione informacje handlowe).
503. Spółka wskazuje, że „niechciany” to standardowe pojęcie prawne stosowane w kontekście komunikacji handlowej. Spółka podkreśla, że przysyłanie niezamówionej informacji handlowej za pomocą środków komunikacji elektronicznej jest wprost zabronione przez obowiązujące przepisy prawne, tj. art. 10 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną⁷². Spółka zwraca również uwagę, że dyrektywa 2000/31/WE (dyrektywa o handlu elektronicznym) stanowi, że wysyłanie niezamówionych komunikatów handlowych za pośrednictwem poczty elektronicznej może być niepożądane dla konsumentów i dostawców usług społeczeństwa informacyjnego oraz może zakłócać sprawne funkcjonowanie sieci interaktywnych (motyw 30 dyrektywy).
504. W ocenie Spółki, prośba o uregulowanie długu nie może zostać uznana za niezamówioną wiadomość e-mail. Zawierając umowę użytkownik wyraża zgodę na utrzymywanie kontaktu ze swoim kontrahentem w celu wykonania umowy. PayPal nie pozwala jednak na wykorzystywanie usługi w celu otrzymywania i regulowania zapłaty za usługi w postaci wysyłania niezamówionych wiadomości.

⁷¹ Dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym) (Dz. U. UE. L. z 2000 r. Nr 178, str. 1).

⁷² Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344).

505. Wbrew twierdzeniom Spółki, niniejszy fragment postanowienia nie precyzuje, co stanowi niechcianą wiadomość e-mail, ani nie zawiera wskazówek, pozwalających przyjąć, iż chodzi w tym przypadku o „niezamówioną informację handlową” w rozumieniu wyżej wskazanej dyrektywy. W ocenie Prezesa Urzędu niezrozumiały pozostaje również fragment „*wykorzystywać usług PayPal w celu odbierania płatności za wysyłanie lub pomoc w wysyłaniu [...]*”. Ponownie, Prezes Urzędu wskazuje na niedbały charakter przygotowywania postanowień wzorców, ich odczytywanie bowiem nie umożliwia zrozumienia na czym konkretnie miałyby polegać zabronione działanie i w jakim związku pozostaje do wykonywania umowy z konsumentem.
506. Przestrzeń do nadużyć interpretacyjnych pozostawia przymiotnik „niechciany”. Wynika z tego, że do uznania wiadomości za niechcianą wystarcza subiektywna percepcja odbiorcy wiadomości. PayPal nie przedstawia żadnego mechanizmu weryfikacyjnego, który pozwoliłby na ocenę kryteriów, na podstawie których Spółka decyduje jakie wiadomości email uznane zostają niechciane, ani tym bardziej, w jaki sposób stwierdza, że użytkownik odbiera płatność związaną z trudnieniem się wysyłaniem takich wiadomości.
507. Hipotetycznie bowiem za niechcianą wiadomość e-mail może zostać uznane wezwanie do spełnienia należnego świadczenia, na przykład zapłaty wymagalnej wierzytelności lub zwrot środków pieniężnych, przy wykorzystaniu jedyne go kanału komunikacyjnego - na przykład w braku kontaktu telefonicznego lub mailowego, w którego posiadaniu, w danych okolicznościach może być użytkownik.
508. Sformułowanie omawianego fragmentu postanowienia, umożliwia Spółce, pomimo potencjalnie istniejących podstaw do podejmowania takiego kontaktu, prośby o uregulowanie długu lub zwrotu należności, uznania ich za działania zabronione.
509. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądzać może przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w powiązaniu z korzystaniem przez Użytkownika adresu e-mail w celach kontaktu z innym użytkownikiem, na przykład z przypomnieniem o wymagalnej płatności. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, mianowicie co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
510. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych

sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostryimi i wieloznacznymi takimi jak „niechciane wiadomości”, a także szerokim zakresem odniesienia, (tj. niesprecyzowane pozostają konkretne stany faktyczne, w których działanie będzie niedozwolone), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.

511. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
512. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
513. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

28) „kopiować, powielać, przekazywać osobom trzecim, zmieniać, modyfikować, prezentować publicznie czy oprawiać jakichkolwiek treści dostępnych w witrynach PayPal ani tworzyć na ich podstawie prac pochodnych bez uprzedniej pisemnej zgody firmy PayPal lub odpowiedniej osoby trzeciej”

514. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
515. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wskazuje, że treść postanowienia jest jasna oraz nie odnosi się do naruszenia praw własności intelektualnej tylko do bezprawnego powielania (części) witryn PayPal, co jasno wynika z treści postanowienia. Postanowienie zawiera zamknięty katalog działań zabronionych opisanych przy użyciu pojęć zrozumiałych dla przeciętnego

konsumenta

i odnoszą się do treści dostępnych w witrynach PayPal, których identyfikacji nie powinna sprawiać konsumentowi trudności. W ocenie Spółki klauzula nie mogłaby zatem znaleźć zastosowania w innych sytuacjach, niezwiązanych z korzystaniem z PayPal.

516. Ponadto, w uzasadnionym interesie PayPal leży chronienie się przed bezprawnym powielaniem części strony internetowej PayPal, ponieważ takie powielanie, kopiowanie i oprawianie stanowi co najmniej wprowadzanie w błąd, a nawet oszustwo. Spółka wskazuje na ryzyko kojarzenia z takim powieleniem, doprowadzenia do uszczerbku na reputacji Spółki lub nawet do powstania odpowiedzialności po jej stronie. Postanowienie ma znaczenie również w kontekście użytkowników handlowych i biznesowych, którzy za zgodą PayPal mogą integrować w system PayPal ze swoim elektronicznym koszykiem i wyświetlać jego oznaczenia na stronach internetowych. Na podstawie niniejszego postanowienia PayPal może reagować w przypadkach nieuprawnionego korzystania.
517. W pierwszej kolejności, Prezes UOKiK zwraca uwagę, iż fragment postanowienia jest tożsamy przedmiotowo z uprzednio omawianym w ramach uzasadnienia postanowienia, zgodnie, z którym użytkownikowi zabrania się „*naruszać praw autorskich, patentowych, praw do znaków towarowych, tajemnic handlowych lub innych praw własności intelektualnej albo praw do reklamowania się lub zachowania prywatności należących do PayPal lub podmiotu zewnętrznego*”. Aktualność zachowuje przytoczona tam argumentacja, z ponownym wskazaniem, iż niedostrzegalny jest związek pomiędzy działaniem konsumenta w tym aspekcie, a umową zawartą przez konsumenta z PayPal.
518. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragment przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru pożądanego zachowania, mianowicie co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
519. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi, abstrakcyjnymi i wieloznacznymi, a także szerokim zakresem odniesienia (tu jest niesprecyzowane pozostają konkretne przepisy prawa, których naruszenie stanowić działanie niedozwolone), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione

i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.

520. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
521. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
522. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

29) „ujawniać hasła do konta innym osobom ani używać haseł innych użytkowników – firma PayPal nie ponosi odpowiedzialności za straty poniesione przez Użytkownika w wyniku niewłaściwego użycia haseł, w tym między innymi związane z używaniem konta przez jakąkolwiek inną osobę poza Użytkownikiem”

523. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci ujawniania haseł do konta innym osobom ani używania haseł innych użytkowników, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
524. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wskazuje, że analizowane postanowienie ma charakter informacyjny i pozostaje poza zakresem kontroli. Postanowienie jako odzwierciedlające obowiązujące przepisy ustawowe nie może być postrzegane jako nieuczciwe postanowienie umowne. Postanowienie jest zatem wyłączone z oceny na podstawie art. 1 ust. 2 Dyrektywy 93/13.
525. W ocenie Spółki klauzula odzwierciedla działania, które są już zakazane przez prawo, tu jest ujawniania swoich haseł osobom trzecim. Zgodnie z PSD2 i UUP użytkownik korzysta z instrumentu płatniczego zgodnie z warunkami regulującymi wydanie i korzystanie z instrumentu płatniczego i niezwłocznie po jego otrzymaniu podejmuje wszelkie

uzasadnione kroki w celu zachowania bezpieczeństwa swoich spersonalizowanych danych uwierzytelniających. W świetle powyższej regulacji dostawca usług płatniczych może nałożyć na użytkownika obowiązek nieujawniania swoich danych uwierzytelniających. Spółka ponadto wskazuje, że art. 69 ust. 2 PSD2 zobowiązuje użytkownika PayPal do podjęcia wszelkich rozsądnych kroków w celu zachowania bezpieczeństwa jego spersonalizowanych danych uwierzytelniających.

526. Postanowienie nie ma na celu ograniczenia odpowiedzialności PayPal za nieautoryzowaną transakcję płatniczą, wynikającą z PSD2 oraz u.u.p. Postanowienie odnosi się do strat poniesionych przez użytkownika w związku z niewłaściwym użyciem hasła. Tym samym postanowienie odnosi się do odpowiedzialności odszkodowawczej, jaką PayPal mógłby ponieść wobec użytkownika na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego. Wążąc interesy obu stron, Spółka wskazuje na zwiększone ryzyko wystąpienia odpowiedzialności po stronie PayPal i interes w ochronie przed odpowiedzialnością poprzez podjęcie środków, takich jak zakaz ujawniania haseł.
527. W ocenie Prezesa UOKiK, w niniejszym przypadku należy zwrócić uwagę na art. 40 UUP, który stanowi, że transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą. Zgoda może dotyczyć także kolejnych transakcji płatniczych.
528. Oznacza to, że do stwierdzenia autoryzacji konieczne jest wykazanie łącznie 2 elementów - woli płatnika do dokonania transakcji oraz jej uwierzytelnienia, a zatem wyrażenia zgody na jej dokonanie w sposób przewidziany w umowie, na przykład przez podanie nr PIN. Nie jest natomiast wystarczające wykazanie wyłącznie samego uwierzytelnienia.
529. Tym samym transakcją nieautoryzowaną będzie każda transakcja, której płatnik nie autoryzował osobiście lub której nie chciał autoryzować (na przykład został oszukany przez osoby trzecie co do charakteru transakcji). Transakcją nieautoryzowaną będzie między innymi pobranie środków z rachunku płatniczego konsumenta przez osobę trzecią w wyniku oszustwa.
530. Zgodnie z przepisami ustawy o usługach płatniczych, dostawca usługi jest obowiązany zwrócić kwotę transakcji, co do której konsument zgłasza, że jej nie autoryzował. Powyższe reguluje art. 46 ust. 1 u.u.p., który stanowi, że w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca płatnika niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek płatnika, lub po dniu

otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Wspomniany wyżej art. 46 ust. 1 stanowi również, że w przypadku, gdy płatnik korzysta z rachunku płatniczego, dostawca płatnika przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Na dokonanie powyższego - zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji i / lub przywrócenia rachunku płatniczego do stanu sprzed jej wystąpienia - dostawca usługi płatniczej ma określony termin (dzień roboczy +1 dzień).

531. Omawiany fragment postanowienia może mieć na celu próbę ograniczenia odpowiedzialności dostawcy usługi płatniczej za nieautoryzowane transakcje płatnicze i niezapewnienie odpowiednich środków bezpieczeństwa finansowego, a tym samym mieć na celu wyłączenie lub istotne ograniczenie odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Nie sposób zatem uznać, aby wprowadzone postanowienie stanowiło odzwierciedlenie obowiązków wynikających z PSD2. Odnosi się to w szczególności do fragmentu związanego "[...] z używaniem konta przez jakąkolwiek inną osobę poza Użytkownikiem", zwłaszcza jeżeli sytuacja taka nie jest wynikiem rażącego niedbalstwa użytkownika.
532. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy, oceny zgodności działania Użytkownika z umową lub wyłączenia bądź ograniczenia odpowiedzialności Przedsiębiorcy.
533. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości pod względem zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
534. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utażnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
535. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.

536. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową, jak również ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c. art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

30) „wykonywać ani podejmować prób wykonania bądź wstrzymywać się od wykonywania określonych działań albo czynności, jeśli może to zakłócić prawidłowe działanie usług PayPal lub czynności podejmowanych w ramach usług PayPal lub jest to niezgodne z niniejszą Umową z Użytkownikiem”

537. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie, może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
538. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wyjaśnia, że osoby fizyczne, które mogą być konsumentami także mogą dążyć do przeprowadzania cyberataków na PayPal. Jak Spółka wyjaśniła już w odniesieniu do postanowień przywołanych w punktach nr 15-18, takie postanowienia, podobnie jak nr 30, zapewniają odporność operacyjną, a także bezpieczeństwo dostawców usług finansowych, takich jak PayPal.
539. W ocenie Prezesa UOKiK, w niniejszym przypadku należy wskazać, że przedmiotowy fragment koresponduje odpowiednio z poprzednim fragmentem postanowienia, zgodnie z którym użytkownikowi nie wolno „zakłócać ani podejmować prób zakłócania działania usług, witryn, oprogramowania lub systemów PayPal (w tym wszelkich sieci i serwerów wykorzystywanych do świadczenia dowolnych usług PayPal) obsługiwanych przez firmę PayPal lub w jej imieniu czy też korzystania z usług PayPal przez innych użytkowników”.
540. W niniejszym przypadku aktualne pozostaje uzasadnienie wskazane w odnośnym punkcie omawianej Klauzuli. Przy ocenie przedmiotowego fragmentu postanowienia aktualność zachowuje argumentacja przytoczona przy okazji oceny klauzuli nr 18.
541. Prezes Urzędu nie kwestionuje w tym miejscu immanentnej dbałości o bezpieczeństwo infrastruktury technicznej i zapewnienie zgodności z wymogami w zakresie środków bezpieczeństwa finansowego. Należy zaznaczyć, że konsument nie musi posiadać odpowiedniej wiedzy technicznej, pozwalającej mu ocenić, że dane działanie może wywołać skutek, o którym mowa w wyżej wymienionym fragmencie klauzuli.

542. Wyżej nadmieniony fragment postanowienia w żaden sposób nie precyzuje również, że działanie użytkownika musi być w jakikolwiek sposób powiązane z korzystaniem przez niego z funkcjonalności, do których uzyskał dostęp na podstawie umowy z PayPal.
543. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową, w szczególności w sytuacji w której dochodzi do nieprawidłowości w funkcjonowaniu usługi z powodu rzekomych działań Użytkownika lub korzystania przezeń z usługi. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, mianowicie co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy.
544. W ocenie Prezesa Urzędu, celem niniejszego fragmentu jest wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za należyte utrzymanie funkcjonalności usług. W świetle niniejszego postanowienia na użytkownika może zostać przerzucona odpowiedzialność za każde nieprawidłowe działanie usług oferowanych przez PayPal.
545. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi i abstrakcyjnymi takimi jak „zakłócenie prawidłowego działania usług PayPal”), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
546. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
547. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
548. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową

odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c., art. 385¹ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

31) „żądać ani wysyłać płatności w ramach transakcji prywatnej, jeśli płatność dotyczy transakcji komercyjnej”

549. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione w postaci żądania lub wysyłania płatności w ramach transakcji prywatnej, jeśli płatność dotyczy transakcji komercyjnej, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
550. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wyjaśnia, że kryteria służące rozróżnieniu transakcji osobistych oraz handlowych są jasne i przejrzyste. Transakcje handlowe, związane z koniecznością uiszczenia opłaty na rzecz PayPal, to wszelkie transakcje, w których użytkownik otrzymuje pieniądze w zamian za oferowane towary lub usługi. Transakcje osobiste to transakcje niezwiązane ze sprzedażą towarów lub świadczeniem usług. PayPal udostępnia konsumentom jasne informacje na temat transakcji osobistych oraz w trakcie przebiegu transakcji - dodatkowo korzystając z PayPal użytkownik deklaruje, w ramach jakiej dokonuje płatności, wybierając odpowiednią opcję.
551. PayPal wskazuje, że model Spółki opiera się na opłatach, które PayPal otrzymuje w związku z transakcjami handlowymi. W związku z tym PayPal zasadniczo nie pobiera żadnych opłat za transakcje, które zgodnie z definicją na stronie opłat PayPal, stanowią transakcje osobiste. Nieprawidłowa klasyfikacja transakcji handlowych jako transakcje prywatne, prowadzi do unikania przez użytkowników opłat, do których uiszczenia zobowiązuje ich umowa. Takie zachowanie stanowi, w opinii Spółki, niewykonanie zobowiązań umownych, ale także może stanowić oszustwo, ponieważ użytkownicy wprowadzają PayPal w błąd co do charakteru transakcji.
552. Prezes Urzędu zwraca uwagę, że w świetle ponoszonych kosztów działalności przez PayPal i nakładanych z tego tytułu opłat konieczne jest wyróżnienie transakcji prywatnych oraz transakcji komercyjnych. W ocenie Prezesa Urzędu, nie znajduje jednak uzasadnienia powiązanie nieprawidłowym zaklasyfikowaniem transakcji i ewentualnym uniknięciem opłaty z zastosowaniem dowolnej sankcji z katalogu określonego w Klauzuli II.
553. Poza omawianym fragmentem postanowienia pozostają zatem kryteria, na podstawie, których Przedsiębiorca stwierdza, że transakcja miała określony charakter oraz w jaki

sposób rozwiązuje tzw. sytuacje graniczne, na przykład przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą korzysta z konta wyłącznie do celów transakcji prywatnych. Niniejsze postanowienie nie wprowadza również jakiegokolwiek gradacji i rozróżnienia pomiędzy jednorazowym błędem, a ciągiem zachowań, mającym na celu uniknięcie ponoszenia opłat.

554. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądzą Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową.
555. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem) pod względem zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
556. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
557. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
558. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

32) „dopuszczać, aby korzystanie z usługi PayPal stwarzało dla firmy PayPal ryzyko niedotrzymania obowiązków w zakresie przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy i zapobiegania finansowaniu działalności terrorystycznej oraz naruszenia przepisów prawnych dotyczących podobnych kwestii (w tym, między innymi, w przypadkach gdy PayPal nie może zweryfikować tożsamości Użytkownika lub Użytkownik nie wykona niezbędnych działań w celu usunięcia limitu wysyłania,

otrzymywania lub wypłat, lub gdy Użytkownik naraża firmę PayPal na ryzyko nałożenia na nią jakichkolwiek kar administracyjnych za przetwarzanie transakcji Użytkownika przez władze w krajach Europy i w Stanach Zjednoczonych lub inne władze);"

559. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
560. **Stanowisko Spółki.** W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal wyjaśnia, że sporne postanowienie odnosi się do obowiązków PayPal wynikających z p.p.f.t.⁷³. Zgodnie z art. 41 p.p.f.t., w przypadku, gdy instytucja obowiązana nie może zastosować jednego ze środków bezpieczeństwa finansowego, jest zobowiązana do odstąpienia od transakcji okazjonalnej lub zakończenia stosunków handlowych z klientem. W ocenie Spółki odesłanie do obowiązków regulacyjnych, jak również wskazane w nawiasie przykłady konkretyzują „działania zabronione”. Większa szczegółowość i zróżnicowanie postanowienia prowadziłaby do zwiększonej złożoności i obszerności wzorca umowy, a w konsekwencji do braku przejrzystości. Spółka zaprezentowała również przykłady wybranych sytuacji, w których można dostrzec nadmierne ryzyko i w związku z tym ograniczyć transakcje użytkowników i funkcjonalności konta PayPal, na przykład nieprzekazanie informacji żądanych w ramach procedury KYC, podejrzenie naruszenia praw lub Zasad dopuszczalnego użytkowania, kwalifikacja użytkownika jako źródła wysokiego ryzyka w ramach polityki AML.
561. W ocenie Prezesa Urzędu PayPal zaniechał wskazania, jakie konkretne działania użytkownika stwarzałyby opisane wyżej ryzyko. Przedsiębiorca, zgodnie z powyższym fragmentem postanowienia, jest jedyną jednostką decyzyjną w tym zakresie. Konsument nie jest świadomy, jakie jego czyny będą powodowały lub stwarzały ryzyko nałożenia na Spółkę kar administracyjnych.
562. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru powinnego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle

⁷³ Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz.U.2023.1124 t.j.).

wykonywanej Umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, celem niniejszego fragmentu może być wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za zapewnienie zgodności działań Spółki w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz innych niesprecyzowanych bliżej obowiązków prawnych. Postanowienie ma na celu uwolnienie Spółki od odpowiedzialności, w sytuacjach, w których niedopełnienie określonych obowiązków może skutkować nałożeniem administracyjnej kary pieniężnej oraz możliwości jednostronnego stwierdzania niedozwolonego działania użytkownika z powołaniem się na powyższe regulacje.

563. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi, abstrakcyjnymi i wieloznacznymi takimi jak „podobne kwestie”, czy „narażenie na ryzyko”, a także szerokim zakresem odniesienia (niesprecyzowane pozostają konkretne przepisy prawa lub obowiązki, których naruszenie stanowić działanie niedozwolone), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji np. w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.
564. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utażnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
565. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
566. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c., art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

33) „naruszać lub podejmować działań stanowiących podstawę uznania przez PayPal, że istnieje uzasadnione prawdopodobieństwo naruszenia bezpieczeństwa

witryny lub systemów Użytkownika, które może skutkować nieupoważnionym ujawnieniem informacji klientów”

567. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
568. **Stanowisko Spółki.** W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal wyjaśnia, że opis zabronionego działania jest przejrzysty, bowiem zostało opisane poprzez wskazanie jego skutków naruszenia bezpieczeństwa witryny lub systemów Użytkownika, które może skutkować nieupoważnionym ujawnieniem informacji klientów. Postanowienie umożliwia PayPal wywiązywanie się ze swoich obowiązków regulacyjnych, gdyż należy wziąć pod uwagę przepisy prawa bankowego oraz UUP, które zobowiązują PayPal do zachowania informacji swoich klientów w tajemnicy.
569. W ocenie Prezesa UOKiK, PayPal zaniechał wskazania, jakie konkretne działania użytkownika stwarzałyby opisane wyżej ryzyko. Jedynie w sytuacji, w której zastosowanie takich środków prawnych miałoby charakter prewencyjny, byłoby konieczne i miało na celu usunięcie lub eliminację zagrożenia, w postaci między innymi dalszego dopuszczania się naruszenia przez konsumenta będącego użytkownikiem PayPal, ustanowienie tego typu zakazu znajdowałoby uzasadnienie. Ponadto, przerzucanie odpowiedzialności na konsumenta z tytułu ciężących na Spółce obowiązków regulacyjnych nie stanowi odpowiedniego środka do ich należytej realizacji.
570. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragmentu przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć dokładnego wzoru pożądanego zachowania, mianowicie co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, celem niniejszego fragmentu może być wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za należyte utrzymanie funkcjonalności usług. Postanowienie umożliwia obarczenia odpowiedzialnością użytkownika za każde działanie, które skutkuje bliżej nieokreślonym np. naruszeniem bezpieczeństwa witryny.
571. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości (wymogów wyrażenia prostym i zrozumiałym językiem), zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych

sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostryimi, abstrakcyjnymi i wieloznacznymi takimi jak „naruszenie bezpieczeństwa witryny”, jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego.

572. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.
573. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową.
574. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c., art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

34) „Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że angażowanie się w powyższe zabronione działania obniża poziom bezpieczeństwa dostępu Użytkownika i innych klientów PayPal do konta i usług PayPal lub korzystania z nich”

575. Niniejsze postanowienie reguluje działanie zabronione, którego stwierdzenie może przekładać się na zastosowanie jednej lub kilku z sankcji umownych, określonych w Klauzuli II lub spoza przewidzianego tam katalogu (katalog otwarty), w dowolnym momencie i według uznania Spółki.
576. Powyższy fragment kwestionowanego postanowienia w ocenie Prezesa Urzędu nakłada na konsumenta obowiązek potwierdzenia, iż zdaje sobie sprawę ze skutków działań, określonych jako zabronione, opisanych w punktach poprzedzających.
577. Stanowisko Spółki. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal podnosi, że kwestionowane postanowienie nie nakłada na użytkownika żadnych obowiązków. Ma ono wyłącznie charakter informacyjny. Z treści postanowienia w żaden sposób nie wynika również, by ograniczało ono odpowiedzialność za należyte utrzymanie funkcjonalności i bezpieczeństwa

- świadczonych usług. Służy ono jedynie wzmocnieniu świadomości użytkowników w zakresie potencjalnych negatywnych konsekwencji określonych wcześniej działań zabronionych. Nie ogranicza ono również odpowiedzialności PayPal, bowiem nie dotyczy działań podejmowanych przez Spółkę oraz wynikającej z ich tytułu odpowiedzialności.
578. W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienie nie ma charakteru wyłącznie informacyjnego. Akceptacja takiego stanowiska przez Użytkownika prowadzi w istocie do zaakceptowania odpowiedzialności, między innymi za niedopełnienia obowiązków ciążących na Spółce. Na podstawie niniejszego postanowienia użytkownik może ponosić nieograniczoną odpowiedzialność za działania lub zaniechania różnorakiej wagi, nawet te, które wyłącznie zdaniem Spółki miały nieprawidłowy charakter w świetle Umowy. Spółka ma więc możliwość powołania się na niniejsze uregulowanie każdorazowo w sporze z Użytkownikiem. Postanowienie ponadto rażąco zaburza rozkład praw i obowiązków, uniemożliwiając w istocie wykazanie swoich racji w sporze z Przedsiębiorcą.
579. O niedozwolonym charakterze przedmiotowego fragment przesądza przyznanie Przedsiębiorcy uprawnienia do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania Użytkownika z umową. W oparciu o niniejszy fragment postanowienia konsument nie jest w stanie odtworzyć wzoru powinnego zachowania, tu jest co stanowi działanie dozwolone, a co stanowi działanie zabronione w świetle wykonywanej Umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, celem niniejszego fragmentu może być również wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za należyte utrzymanie funkcjonalności i bezpieczeństwa świadczonych usług.
580. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem niedookreśloności wykorzystanych sformułowań (posłużenie się zwrotami nieostrymi, wieloznacznymi i ocennymi takimi jak obniżenie „poziomu bezpieczeństwa dostępu użytkownika”), a także szerokim zakresem odniesienia, (niesprecyzowane pozostają konkretne przepisy prawa, których naruszenie stanowić działanie niedozwolone), jak i zrozumiałości mechanizmu w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich okoliczności faktycznych oraz kryteriów ich oceny działanie zostanie uznane za zabronione i skutkować będzie nałożeniem sankcji na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta czy zablokowania instrumentu płatniczego).
581. Kryteria, jakimi posługuje się Przedsiębiorca przy stwierdzaniu, że doszło do określonego działania zabronionego, tudzież kryteria decydujące o następczym wyborze sankcji umownej, pozostają nieznane adresatowi wzorca (utajnione). Prowadzi to do stanu

znaczącego zaburzenia równowagi kontraktowej na niekorzyść konsumenta, a tym samym do rażącego naruszenia jego interesów.

582. Konsekwencją niedochowania wymogów przejrzystości i równowagi jest przyznanie Przedsiębiorcy nieograniczonej swobody decyzyjnej w postaci uprawnienia do jednostronnej, wiążącej i ostatecznej interpretacji umowy, w tym oceny zgodności działania Użytkownika z Umową i pozostałymi aktami wewnętrznymi Spółki.
583. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c., art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

V. Klauzula II - ocena wyodrębnionych fragmentów Klauzuli pod kątem dobrych obyczajów i rażącego naruszenia interesów konsumenta (wymogów dobrej wiary, równowagi i przejrzystości).

584. Działania następcze uregulowane w niniejszym warunku, mające charakter sankcji umownych, stanowią konsekwencje uznania działań użytkownika (konsumenta) za zabronione, stosownie do postanowień wyrażonych w Klauzuli I.
585. Katalog sankcji, jakie przewidziała Spółka w Klauzuli II przyjmuje formę katalogu otwartego. Świadczy o tym użycia przez Spółkę sformułowania „*PayPal może między innymi[...]*”. Powoduje to całkowitą nieprzewidywalność działań, jakie Spółka może podjąć wobec konsumenta. Konsument nie ma pełnego dostępu do informacji o potencjalnych działaniach, jakie Spółka może podjąć wobec niego. W ocenie Prezesa Urzędu, właściwym wzorcem postępowania byłoby informowanie konsumenta przez Spółkę, wraz ze stosownym uzasadnieniem, iż jego aktywność i działania mogą wypełniać przesłanki do uznania ich za określone działanie zabronione i nałożenia, adekwatnych i uzasadnionych charakterem naruszenia, sankcji. Wzorzec umowy nie zawiera postanowień przewidujących taki lub podobny mechanizm postępowania przez Spółkę.
586. Z tego względu konieczne jest, aby Wzorzec został sporządzony prostym i zrozumiałym językiem. Oznacza to wykorzystywanie sformułowań zrozumiałych dla konsumenta nie tylko pod względem gramatycznym, ale także aby Umowa wyjaśniała, w sposób w przejrzysty, konkretne funkcjonowanie mechanizmu. Konsument powinien być w stanie przewidzieć, w oparciu o jednoznaczne i zrozumiałe kryteria, konsekwencje, jakie wynikają dla niego z ustanowienia danego mechanizmu. Chodzi więc nie tylko o aspekt językowy wzorca, ale również o zrozumiałość jego postanowień pod kątem przyczyn określonego postępowania Spółki, wskutek określonego działania lub

zaniechania Użytkownika oraz skutków tego postępowania dla obu stron Umowy. Pociąga to za sobą również zapewnienie, aby charakter sankcji był adekwatny do wagi naruszenia i pozostawał w koniecznym związku z wykonywaniem, wiążącej stron, umowy.

587. Prezes UOKiK zauważa, iż wskazane jest, w świetle przesłanki dobrych obyczajów, formułowanie sankcji umownych, zwłaszcza dotkliwych, bowiem dotyczących m.in. interesów majątkowych konsumenta, w formie katalogu zamkniętego (skończona liczba możliwych do podjęcia działań). Konsument, jako słabsza strona stosunku umownego, powinien z łatwością przewidywać konsekwencje swoich działań, jak również posiadać pewność co do bezpieczeństwa i płynności i dostępu do własnych środków finansowych.
588. Zakwestionowany warunek umowny, w obecnym lub normatywnie tożsamym kształcie, stwarza potencjalną możliwość zastosowania przez Przedsiębiorcę jakichkolwiek, w tym najbardziej dotkliwych, sankcji, na przykład w postaci wypowiedzenia umowy, zawieszenia konta, zablokowania instrumentu płatniczego wraz ze zgromadzonymi środkami, czy też dokonywania z nich potrąceń na zaspokojenie własnych roszczeń, każdorazowo w przypadku dopuszczenia się przez użytkownika któregośkolwiek z działań opisanych w Klauzuli I.
589. Działania określone w Klauzuli I, wyznaczają, w sposób wysoce abstrakcyjny, przy wykorzystaniu języka o znacząco ograniczonym stopniu precyzji i zrozumiałości, wzór oczekiwanego zachowania konsumenta jako strony stosunku zobowiązaniowego. Sankcje związane z niewykonaniem tych zobowiązań umownych powinny uwzględniać nie tylko znaczenie poszczególnych zobowiązań, ale również wagę niewywiązania się z ich spełnienia. Powinny zatem pozostawać proporcjonalne.
590. W ocenie Prezesa UOKiK, porównanie, na podstawie obu zakwestionowanych Klauzul, praw i obowiązków stron Wzorca, a także konsekwencji niewywiązania z ich realizacji, przemawia za uznaniem, iż cechuje je rażąca dysproporcja, każdorazowo na niekorzyść konsumenta. Zgodnie ze wskazówkami Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, przy ocenie proporcjonalności i nieuczciwości warunków umownych, przewidujących sankcje umowne, Prezes Urzędu powinien odnosić się do łącznego skutku i treści warunków umowy, niezależnie od sposobu ich zastosowania w praktyce⁷⁴.
591. W ocenie Prezesa Urzędu, wymogów dobrej wiary, równowagi i przejrzystości nie spełnia powiązanie katalogu niedookreślonych działań zabronionych z otwartym katalogiem sankcji, gdzie jakiegokolwiek działanie Użytkownika może być równoznaczne z działaniem zabronionym i skutkować nałożeniem bliżej nieokreślonej sankcji umownej, w oparciu o

⁷⁴ Wyrok Trybunału Sprawiedliwości w sprawie C-602/13 BBVA pkt. 50.

niezidentyfikowane powiązania treściowe lub funkcjonalne pomiędzy działaniami lub zaniechaniami oraz ich konsekwencjami.

592. Takie rozwiązania nie korespondują z zasadą uczciwego i słusznego rozłożenia praw i obowiązków stron umowy. Postanowienia te rażąco naruszają interes konsumenta, albowiem w razie stwierdzenia podjęcia działań, które nie pozostają dokładnie określone w samej treści umowy, Przedsiębiorca przyznaje sobie prawo do podjęcia decyzji o między innymi zakończeniu lub ograniczeniu dostępu do usług PayPal, z czym związane mogą być zarówno niedogodności organizacyjne, jak i majątkowe Użytkownika.
593. Przedsiębiorca kształtuje postanowienia Wzorca, w sposób który nie zapewnia równomiernego rozłożenia uprawnień i obowiązków między stronami stosunku umownego, wykorzystując przy tym swoją silniejszą pozycję rynkową. Formuła, w jakiej wyrażone zostały działania zabronione w Klauzuli I oraz współzależne od ich dokonania sankcje umowne w Klauzuli II, pozwalają na stwierdzenie, iż działania zabronione i wynikające z nich konsekwencje ukształtowane zostały w sposób uniemożliwiający wykazanie konsumentowi własnych racji w sporze z Przedsiębiorcą.
594. Wyrazem tego stwierdzenia jest, niedopuszczalne w ocenie Prezes UOKiK, przyznanie sobie przez Spółkę możliwości zastosowania „w dowolnym momencie i według własnego uznania” szeregu działań o charakterze sankcji, wymierzonych wobec konsumenta Użytkownika PayPal.
595. Wymaga również podkreślenia, iż zgodnie z Klauzulą II, Spółka samodzielnie określiła kwotę stanowiącą „minimalny szacunek szkód poniesionych przez PayPal [...] na 2 500,00 USD” a także umożliwiła sobie obciążenie tą kwotą za poniesione szkody „salda dowolnego konta PayPal kontrolowanego przez Użytkownika”. Przedsiębiorca nie tylko uznał, iż jest uprawniony do na nakładania na konto należące do konsumenta różnego rodzaju ograniczeń, ale też do pobierania z tego konta środków pieniężnych w wysokości oderwanej od zaistniałego stanu faktycznego i realnej wysokości ewentualnej szkody. Brak jest również wskazówek umożliwiających wyjaśnienie, co Spółka rozumie pod pojęciem szkody, czy odnosi się do szkody materialnej, tudzież niematerialnej, w jaki sposób stwierdza jej zaistnienie oraz w oparciu o jakie kryteria dokonuje jej oszacowania. W ocenie Prezesa UOKiK powyższa regulacja prowadzi do sytuacji, w której konsument nieświadomy, iż jego działanie może zostać uznane za zabronione, zostaje pozbawiony środków pieniężnych.
596. Przedsiębiorca świadomie użył zwrotu niedookreślonego, albowiem fragment ten stanowi, iż podana kwota jest kwotą minimalną. Nieprzewidywalność maksymalnej wysokości kary umownej może prowadzić do ustalenia jej w rażąco wygórowanej

wysokości, pozostającej w dysproporcji do wartości całego zobowiązania. Spółka nie podaje konkretnych przypadków opisujących, za jakie działanie zabronione obciążać będzie kwotą w określonej wysokości.

597. Kontrowersje stanowi co więcej określenie tejże kwoty w dolarach amerykańskich (USD), co w przypadku obecnej sytuacji rynkowej, w której to wahania kursowe kształtują się rozbieżnie, powoduje, iż konsument nie jest świadomy, jaką kwotą zostanie on obciążony - z wyłączeniem sytuacji, w której walutą konta są dolary amerykańskie lub waluta poddająca się pomniejszym wahaniom w stosunku do dolara.
598. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowana znalazła zastosowanie określona sankcja umowna, a także związanej z nią niedookreśloności (otwartości) katalogu sankcji. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej i jako takie stoi w sprzeczności z wymogiem równomiernego rozkładu praw i obowiązków. W ocenie Prezesa Urzędu przesądza to o naruszeniu dobrych obyczajów i rażącym naruszeniu interesów konsumentów.
599. Niniejsze postanowienie wypełnia przesłanki do uznania go za niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 k.c., w tym również za wypełniające znamiona postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385¹ pkt 11 k.c.
600. Jak już zostało podkreślone, dokonane dotychczas ustalenia natury faktycznej i prawnej są wystarczające do stwierdzenia naruszenia przez zakwestionowane postanowienia umowne przepisu art. 385¹ k.c., niezależnie od dokonanej oceny poszczególnych działań zabronionych i sankcji umownych.
601. W ocenie Prezesa Urzędu, pożądaną jest dokonanie dodatkowej oceny pod kątem kryteriów, o których mowa w art. 385¹ k.c. i art. 385³ k.c., także poszczególnych postanowień, które wprowadzają sankcje umowne w obrocie z konsumentami.
602. W poniższej części uzasadnienia Prezes Urzędu wyjaśnia, dlaczego również wyodrębnione fragmenty Klauzuli II mogą zostać uznane za abuzywne na podstawie art. 385¹ lub art. 385³ k.c. Dotyczy to fragmentów Klauzuli II o następującej treści:

„Jeśli firma PayPal uzna, że Użytkownik zaangażował się w którekolwiek z tych działań, może w dowolnym momencie i według własnego uznania podjąć szereg działań w celu ochrony firmy PayPal, jej klientów i innych podmiotów. PayPal może, między innymi:”

603. Tak jak wskazano we wcześniejszej części niniejszej decyzji Przedsiębiorca ukształtował treść Umowy z Użytkownikiem w sposób, który nie zapewnia równomiernego rozłożenia uprawnień i obowiązków między stronami stosunku umownego.
604. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK, wyrażone w postanowieniu z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal podnosi, że z postanowienia wyraźnie wynika, jakie środki oraz w jakim celu mogą zostać podjęte w przypadku stwierdzenia zabronionego działania. Z postanowienia jasno wynika, jakie działania konsumenta mogą doprowadzić do nałożenia sankcji umownych. Spółka podkreśliła również prawne zobowiązanie do zapewnienia bezpieczeństwa usług płatniczych (art. 95 PSD2 oraz Dział IIA UUP).
605. W ocenie Spółki, w ramach umowy PayPal jest zobowiązany do nakładania sankcji przewidzianych w Klauzuli II w zgodzie z zasadą proporcjonalności, co wynika z zasady dobrej wiary właściwej wszystkim stosunkom umownym. Poza zaś zobowiązaniami umownymi, swobodę PayPal w nakładaniu sankcji ograniczają również przepisy prawa, takie jak art. 68 ust. 2 PSD2, zgodnie z którym dostawca może zablokować instrument płatniczy z obiektywnie uzasadnionych względów związanych z bezpieczeństwem instrumentu płatniczego.
606. Spółka podnosi, iż szeroki zakres sankcji świadczy natomiast o proporcjonalnym i indywidualnym podejściu - w Umowie nie powiązano określonych działań PayPal z poszczególnymi działaniami zabronionymi, których może dopuścić się użytkownik. Zamiast tego w Klauzuli II przewidziano szeroki zakres różnych potencjalnych sankcji, których dobór zależy od rodzaju działania zabronionego, jego wagi oraz wszystkich innych okoliczności sprawy. W ocenie Spółki nieodłącznym efektem ubocznym mechanizmu umożliwiającego proporcjonalne nakładanie sankcji jest pewien poziom jego nieprzewidywalności. Spółka ponadto wyjaśnia, że - z wyjątkiem sytuacji, w których zakazuje tego powszechnie obowiązujące prawo - PayPal szczegółowo informuje konsumentów za pomocą środków komunikacji bezpośredniej (e-mail) o wszelkich podjętych względem nich działaniach oraz przyczynie ich podjęcia.
607. W ocenie Prezesa UOKiK, analiza powyższego fragmentu prowadzi do wniosku, iż do zastosowania sankcji wystarczy stwierdzenie „zaangażowania w którekolwiek z tych działań” (tj. działań zabronionych). Zgodnie z wykładnią literalną, Spółka nie uzależnia

nałożenia sankcji umownych jedynie od dokonanego naruszenia. Wystarczające, w rozumieniu niniejszego fragmentu, będzie zaangażowanie się w którekolwiek działanie zabronione.

608. Sankcje umowne mogą zostać zastosowane w dowolnym momencie i według własnego uznania - oznacza to, że Spółka może kierować się jedynie własnym, dowolnie obranym interesem i nie opierać swojego rozstrzygnięcia na ustandaryzowanych kryteriach, a także działać w oderwaniu od konieczności ich udowodnienia.
609. Spółka zastrzega sobie prawo podjęcia „szeregu działań” - niewykluczone jest więc zastosowanie więcej niż jednej sankcji umownej w stosunku do użytkownika oraz stosownie do powyższego punktu - bez jakiegokolwiek gwarancji, że nałożone sankcje pozostawać będą proporcjonalne do stwierdzonego działania zabronionego, jego wagi i okoliczności naruszenia. Katalog sankcji, których zastosowanie zastrzega sobie Spółka wobec konsumenta jest katalogiem otwartym.
610. Zgodnie z przedmiotową klauzulą, PayPal może „między innymi” podjąć wskazane w Klauzuli II działania. W konsekwencji konsument nie ma pewności, nie tylko co do faktycznych przesłanek stwierdzenia czynu zabronionego, ale także dalszych konsekwencji określonego działania lub zaniechania. W ocenie Prezesa UOKiK użycie zwrotów niedookreślonych w stosunku co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby, arbitralnych kryteriów nałożenia, a tym samym prawa do jednostronnej interpretacji umowy i oceny zgodności działania użytkownika z umową, każdorazowo skutkuje niemożnością wykazania przez konsumenta nieprawidłowości podjętej przez Spółkę decyzji. Wykładnia wskazanego fragmentu Klauzuli II prowadzi do wniosku, iż każda decyzja Przedsiębiorcy jest prawidłowa, bowiem niezależnie od jej charakteru i uzasadnienia możliwe jest ich usankcjonowanie w świetle niedookreślonych zwrotów zawartych w postanowieniu.
611. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowana znalazła zastosowanie określona sankcja umowna, a także niedookreślonego i otwarcie-językowego charakteru sankcji. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru naruszenia, świadczy o nadużyciu

w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.

612. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności świadczenia (działania lub zaniechania Użytkownika) z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

1) „rozwiązać niniejszą Umowę z Użytkownikiem, nałożyć ograniczenia na konto Użytkownika lub zamknąć bądź zawiesić je w trybie natychmiastowym i bez ponoszenia żadnych kar z tego tytułu”

613. Przedmiotowy fragment postanowienia reguluje sankcje o doniosłym stopniu dotkliwości - rozwiązanie umowy, nałożenie nieokreślonych ograniczeń, zamknięcie konta lub zawieszenie go w trybie natychmiastowym, sprowadzające się do pozbawienia użytkownika całości funkcjonalności wynikających z usługi. Spółka jednocześnie zwalnia się z jakiegokolwiek odpowiedzialności za takie działania.
614. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal podnosi, że wypowiadając umowę, Spółka jedynie wykonuje swoje uprawnienia wynikające z umowy. Literalne brzmienie postanowienia odnosi się do kar, a nie odpowiedzialności kontraktowej ponoszonej na zasadach ogólnych, a w umowie nie zastrzeżono kar na wypadek wypowiedzenia umowy przez PayPal. Zwrot „bez ponoszenia kar” ma zatem charakter czysto informacyjny.
615. W ocenie Spółki możliwość zwyczajnego, jak i nadzwyczajnego wypowiedzenia wynika z przepisów prawa oraz Umowy z Użytkownikiem. Po pierwsze, w świetle art. 35 ust. 2 u.u.p., stanowiącego implementację art. 55 ust. 3 PSD2, dostawca usług płatniczych może wypowiedzieć umowę ramową zawartą na czas nieokreślony z dwumiesięcznym wyprzedzeniem. Spółka zwróciła również uwagę na możliwość wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli jest do tego zobowiązana, np. na podstawie p.p.f.t⁷⁵.
616. Ponadto, Spółka zwraca uwagę, że zgodnie z Dyrektywą 93/13 dla wypowiedzenia umowy przez dostawcę usług finansowych ze skutkiem natychmiastowym wystarczające są „ważne” powody. W ocenie PayPal, takimi ważnymi powodami może być dopuszczenie się przez użytkownika jakiegokolwiek zachowania zabronionego. Po trzecie, umowa ramowa jest stosunkiem cywilnoprawnym, zatem oprócz przepisów u.u.p. zastosowanie

⁷⁵ Motyw 62, zdanie 4 do dyrektywy PSD2 - Niniejsza dyrektywa powinna pozostać bez uszczerbku dla spoczywającego na dostawcy usług płatniczych obowiązku wypowiedzenia umowy o usługę płatniczą w wyjątkowych okolicznościach na mocy innych odpowiednich przepisów prawa Unii lub prawa krajowego, takich jak przepisy dotyczące prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, dla wszelkich działań służących zamrożeniu środków pieniężnych lub dla wszelkich innych środków szczegółowych związanych z zapobieganiem przestępstwom i prowadzeniem dochodzeń w ich sprawie.

znajdą także ogólne przepisy prawa cywilnego. Spółka podnosi również, że jasne informacje na temat procedury zamykania konta zostały przekazane użytkownikom w umowie.

617. Przy ocenie niniejszego fragmentu postanowienia aktualność zachowuje argumentacja zawarta w punkcie poprzedzającym. W ocenie Prezesa, niedopuszczalne jest ponadto, z uwagi na charakter usług świadczonych przez PayPal - w szczególności w zakresie przyjmowania i przechowywania środków pieniężnych oraz realizowania usług płatniczych - automatyczne zwolnienie się przez Spółkę z jakiegokolwiek odpowiedzialności.
618. Realizacja sankcji umownej, w postaci pozbawienia konsumenta możliwości korzystania z wyżej wymienionych usług i dostępu do zgromadzonych tam środków finansowych może prowadzić do powstania szkody, a w konsekwencji powstania roszczenia konsumenta wobec PayPal. Przyjęta konstrukcja Klauzuli I oraz Klauzuli II w żaden sposób nie zapewnia gwarancji, że wyłącznie ważne powody zadecydują o wypowiedzeniu umowy, bowiem w świetle Umowy z Użytkownikiem każde jej naruszenie posiada identyczną wagę.
619. Niniejszy fragment postanowienia nie tylko przyznaje Spółce uprawnienie do dokonywania jednostronnej i wiążącej interpretacji umowy, ale zastrzega na jej rzecz uprawnienie do stwierdzenia zgodności świadczenia z umową. Sformułowanie „*bez ponoszenia żadnych kar z tego tytułu*” może mieć na celu wyłączenie lub istotne ograniczenie odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, spowodowane skorzystaniem z uprawnienia do wypowiedzenia lub zakończenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych powodów i jakiegokolwiek terminu wypowiedzenia. Ponadto, konsument nie musi identyfikować tego postanowienia wyłącznie z „karami umownymi”, może również nabyć przeświadczenie, że PayPal nie ponosi odpowiedzialności również z tytułu np. „szkody”.
620. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowana znalazła zastosowanie określona sankcja umowna, a także niedookreślonego i otwarcie językowego charakteru sankcji.
621. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru

naruszenia, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.

622. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c. art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c., art. 385³ pkt 15 k.c.

2) „odmówić świadczenia usług PayPal Użytkownikowi w przyszłości”

623. Z niniejszego fragmentu postanowienia nie wynika na jakim etapie i w konsekwencji jakich zdarzeń PayPal - działań zabronionych w Klauzuli I lub zastosowanych uprzednio sankcji - odmawia świadczenia usług w przyszłości. W ocenie Prezesa Urzędu należy przypuszczać, że jest to sankcja współstosowana bądź stosowana następczo z sankcjami, o których mowa w punkcie poprzednim, tj. rozwiązania umowy, nałożenia nieokreślonych ograniczeń, zamknięcia konta lub zawieszenia go w trybie natychmiastowym.
624. Niemożliwe jest do określenia, czy sankcja będzie mieć charakter proporcjonalny. Postanowienie nie zawiera również jakiegokolwiek elementu gradacji, uzależniającego jego zastosowanie, na przykład od zaistnienia określonej liczby lub powtarzalności naruszeń lub ich wysokiej wagi.
625. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal podkreśla, że w przypadku każdego zabronionego działania wskazanego w Klauzuli I, PayPal zobowiązany jest do działania w sposób proporcjonalny, co wynika nie tylko z samej umowy, lecz także zasad dobrej wiary.
626. Spółka podkreśla, że postanowienie nie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. Co do zasady bowiem, żadna jednostka lub podmiot nie ma obowiązku zawarcia umowy, zaś swoboda wyboru kontrahenta wchodzi w zakres szeroko rozumianej swobody umów. Istotne jest jedynie, by odmowa była uzasadniona i nie stanowiła przejawu dyskryminacji konsumenta. Spółka podnosi, iż wcześniejsze wypowiedzenie stosunku umownego z powodu naruszenia umowy przez konsumenta należy uznać za wystarczające uzasadnienie odmowy świadczenia usług w przyszłości. Ponadto, w świetle obowiązku spoczywającego na Spółce z mocy art. 95 ust. 1 PSD2 konieczne jest ustanowienie i utrzymywanie skutecznych procedur zarządzania ryzykiem, zaś niektóre z zachowań użytkowników mogą świadczyć, że niezapewnienie bezpieczeństwa nie jest dłużej możliwe. Również względy wzajemnego zaufania stron umowy, świadomość poprzednich

naruszeń użytkownika, jak również obiektywna możliwość przewidzenia, że usługi PayPal zostaną wykorzystane do celów sprzecznych z prawem mogą zobowiązywać PayPal do wstrzymania się od zawarcia nowej umowy z użytkownikiem.

627. W ocenie Prezesa UOKiK postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowana znalazła zastosowanie określona sankcja umowna, a także niedookreślonego i otwarcie-językowego charakteru sankcji.
628. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru naruszenia, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.
629. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

3) „w dowolnym momencie i bez ponoszenia odpowiedzialności zawiesić, ograniczyć lub zakończyć dostęp Użytkownika do witryn, oprogramowania i systemów firmy PayPal (w tym wszelkich sieci i serwerów wykorzystywanych do świadczenia dowolnych usług PayPal) obsługiwanych przez firmę PayPal lub w jej imieniu, konta PayPal Użytkownika lub dowolnych usług PayPal, m.in. poprzez ograniczenie Użytkownikowi możliwości płacenia lub wysyłania pieniędzy za pomocą form płatności powiązanych z kontem PayPal Użytkownika oraz ograniczenie możliwości wysyłania pieniędzy i dokonywania wypłat”

630. Analogicznie jak w przypadku poprzednio omawianego punktu, zgodnie z którym PayPal może „rozwiązać niniejszą Umowę z Użytkownikiem, nałożyć ograniczenia na konto Użytkownika lub zamknąć bądź zawiesić je w trybie natychmiastowym [...]”, również przedmiotowy fragment postanowienia stanowi o całkowitym lub częściowym ograniczeniu dostępu użytkownika do funkcjonalności usługi i zgromadzonych tam środków finansowych.

631. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, przedstawione w piśmie z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal podkreśla, że ograniczenie lub zakończenie dostępu użytkownika do wskazanych środków stanowi prostą konsekwencję zamknięcia lub zawieszenia jego konta. Dotyczy ono zatem przede wszystkim sytuacji, w których konto użytkownika zostało zamknięte. Biorąc pod uwagę, że odmowa użytkownikowi dostępu odnosi się do sytuacji, w której umowa została zakończona, to jasnym jest, że zwrot „bez ponoszenia odpowiedzialności” ma charakter czysto informacyjny. Spółka ma ponadto prawo, a także obowiązek regulacyjny by odebrać użytkownikowi dostęp do swoich systemów, zaś w przypadku bezpodstawnego wypowiedzenia Umowy, nie zaś odmowy dostępu do systemów PayPal, użytkownikowi przysługiwać roszczenie o odszkodowanie. Ponadto, Umowa z użytkownikiem zawiera obszernie i szczegółowe postanowienie dotyczące „ograniczenia odpowiedzialności”, do którego nawiązuje kwestionowane postanowienie.
632. W ocenie Prezesa UOKiK, z uwagi na charakter usług świadczonych przez PayPal - w szczególności w zakresie przyjmowania i przechowywania środków pieniężnych oraz realizowania usług płatniczych - nałożenie powyższej sankcji umownej, w postaci pozbawienia konsumenta możliwości korzystania z usług i dostępu do zgromadzonych tam środków finansowych może prowadzić do powstania szkody, a w konsekwencji roszczeń konsumenta wobec PayPal.
633. Niniejszy fragment postanowienia nie tylko przyznaje Spółce uprawnienie do dokonywania jednostronnej i wiążącej interpretacji umowy, ale zastrzega na jej rzecz uprawnienie do stwierdzenia zgodności świadczenia z umową. Sformułowanie „bez ponoszenia odpowiedzialności” ma na celu wyłączenie lub istotne ograniczenie odpowiedzialności względem konsumenta, jak również wykreowanie uprawnienia do wypowiedzenia lub zakończenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i zachowania jakiegokolwiek terminu wypowiedzenia. Tym samym PayPal, na mocy niniejszego postanowienia, może być stroną jedynie uprawnioną, a nie obowiązującą.
634. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowana znalazła zastosowanie określona sankcja umowna, a także niedookreślonego i otwarcie-językowego charakteru sankcji. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do

czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru naruszenia, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.

635. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c. art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.,

4) „zablokować środki na saldzie Użytkownika w wysokości oraz przez okres tak długi, jak będzie to konieczne, na uzasadnionych podstawach, aby zapewnić ochronę przed ryzykiem z tytułu odpowiedzialności – Użytkownik przyjmuje do wiadomości wskazówki zawarte na poniższej, niewyczerpującej liście⁷⁶:

- 1) ryzyko z tytułu odpowiedzialności firmy PayPal związanej z otrzymywanymi przez Użytkownika płatnościami pokrywanymi kartą kredytową lub debetową może trwać aż do ustania ryzyka zamknięcia obciążenia zwrotnego na korzyść płatnika/kupującego (zgodnie z zasadami dotyczącymi kart bankowych) – zależy to od określonych czynników, m.in.:
 - i. rodzaju zakupionych artykułów lub usług, za które Użytkownik otrzymał płatność, lub
 - ii. ram czasowych dostawy artykułów lub realizacji usług, za które Użytkownik otrzymał płatność (np. sprzedaż biletów na wydarzenia z kilkumiesięcznym wyprzedzeniem może powodować wyższe i trwalsze ryzyko obciążenia zwrotnego niż sprzedaż większości innych artykułów czy usług);
- b) ryzyko z tytułu odpowiedzialności ponoszone przez PayPal w związku z roszczeniem lub sporem związanym z płatnością otrzymaną przez Użytkownika może trwać przez okres potrzebny stronom do zamknięcia roszczenia lub sporu i rozstrzygnięcia ewentualnych odwołań zgodnie z programem ochrony kupujących w systemie PayPal;
- c) ryzyko z tytułu odpowiedzialności ponoszone przez PayPal w związku z jakąkolwiek formą niewypłacalności Użytkownika może trwać, dopóki przepisy o niewypłacalności dotyczące Użytkownika uniemożliwiają firmie PayPal podjęcie działań prawnych przeciwko Użytkownikowi, oraz

⁷⁶ Formatowanie fragmentu postanowienia różni się od oryginalnego, celem zapewnienia czytelności jednostki redakcyjnej

- d) jeśli Użytkownik dopuści, by na jego koncie PayPal wykazywana była kwota należna firmie PayPal, ryzyko z tytułu odpowiedzialności ponoszone przez PayPal może trwać, dopóki dana należność nie zostanie uregulowana;"

636. Na mocy niniejszego fragmentu postanowienia PayPal przyznaje sobie prawo zablokowania środków na saldzie użytkownika w nieokreślonej wysokości, na niesprecyzowany okres czasu („tak długi, jak będzie to konieczne”), opierając się na podstawach, dla których uzasadnienie znajduje wyłącznie Spółka. Biorąc pod uwagę wykładnię i sformułowanie niniejszej jednostki redakcyjnej - uprawnionym do zastosowania sankcji jest wyłącznie Przedsiębiorca. Jednocześnie Spółka posłużyła się katalogiem otwartym ryzyk z tytułu odpowiedzialności, które użytkownik obowiązany jest „przyjąć do wiadomości”. Posłużenie się sformułowaniem „niewyczerpującej listy” grozi przetrzucaniem na konsumenta ryzyka z tytułu odpowiedzialności, której na mocy wykonywanej umowy nie powinien ponosić, wyłącznie z uwagi na istnienie bliżej nieokreślonych ryzyk po stronie Spółki. Niniejszy fragment postanowienia ma celu również wyłączenie lub istotne ograniczenie odpowiedzialności Spółki.
637. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal podkreśla, że blokowanie środków użytkowników, aby chronić siebie oraz swoich klientów przed narażeniem na wysokie ryzyko stanowi standardowe rozwiązanie branżowe. Ponadto, Spółka przekazuje informacje na temat blokad w dziale Umowy z Użytkownikiem pt. „Blokady”, w którym wyszczególniono także najczęstsze sytuacje, w których PayPal może zablokować płatności - na przykład transakcje są obciążone wysokim ryzykiem, nastąpiła nagła i nietypowa zmiana w działalności sprzedażowej posiadacza konta PayPal lub bezpieczeństwo konta PayPal uczestniczącego w transakcji mogło zostać naruszone.
638. W odniesieniu do sformułowania „rozsądny” Spółka podkreśla, że wymagania dotyczące przejrzystości nie mogą być nadmiernie rygorystyczne, zaś przedsiębiorca posługujący się ogólnymi warunkami umowy może zasadniczo zaadaptować na swoje potrzeby niedookreślone terminy prawne będące elementem języka prawnego. Termin „rozsądny” jest to ugruntowany termin języka prawnego, który służy określaniu czasu. Ponadto, termin jest „rozsądny”, jeśli jest proporcjonalny w węższym rozumieniu tego pojęcia, przy czym sprzeczne interesy muszą być wyważone w celu określenia indywidualnego przypadku. W celu wyjaśnienia użytkownikowi znaczenia zwrotu „rozsądny” PayPal posłużył się niewyczerpującym katalogiem wskazówek zawierającym przykłady czynników, które wpływają na czas trwania ryzyka. Co więcej, użytkownik nie powinien mieć problemu z określeniem maksymalnego okresu blokady, bowiem zawsze wynika on

z wiążących go umów, takich jak np. Program ochrony kupujących, właściwe zasady organizacji kartowych lub regulaminy bankowe.

639. Spółka podnosi, że użytkownik w ramach umowy wyraźnie przyznał PayPal prawo retencji co do środków zgromadzonych na swoim koncie⁷⁷.
640. W ocenie Prezesa UOKiK ponownego wskazania wymaga, że z uwagi na charakter usług świadczonych przez PayPal – w szczególności w zakresie przyjmowania i przechowywania środków pieniężnych oraz świadczenia usług płatniczych – realizacja powyższej sankcji umownej, w postaci pozbawienia konsumenta możliwości korzystania z dostępu do zgromadzonych tam środków finansowych, bez szczegółowego uzasadnienia stosowania takich kroków może prowadzić do powstania szkody majątkowej lub niemajątkowej, a w konsekwencji roszczeń konsumenta wobec PayPal. Takie sformułowanie powoduje, że konsument nie ma żadnej pewności na jaki okres jego środki pieniężne zostaną przez Spółkę zablokowane, i przez jaki okres nie będzie mógł nimi dysponować, ani czy kiedykolwiek będzie mógł nimi dysponować.
641. Prezes UOKiK zwraca uwagę na posługiwanie się niedookreślonymi pojęciowo i zakresowo okresami czasu, takimi jak „aż do ustania ryzyka zamknięcia obciążenia zwrotnego na korzyść płatnika/kupującego” lub „może trwać przez okres potrzebny stronom do zamknięcia roszczenia lub sporu i rozstrzygnięcia ewentualnych odwołań”. Niedookreśloność, ale także obiektywna trudność ze zrozumieniem, co konkretnie jest zdarzeniem opisywanym przez Spółkę, stoi w sprzeczności z wymogami przejrzystości, w szczególności w zakresie obowiązku formułowania umów prostym i zrozumiałym językiem.
642. Ponadto, treść sformułowania „ryzyko z tytułu odpowiedzialności ponoszone przez PayPal może trwać, dopóki dana należność nie zostanie uregulowana” przewiduje możliwość dochodzenia należności do momentu jej uregulowania.
643. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownej w znaczeniu przyczynowym. Niezrozumiałe pozostaje z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowana znajdzie zastosowanie określona sankcja umowna w postaci zablokowania środków na saldzie Użytkownika w wysokości oraz przez okres tak długi, jak będzie to konieczne.

⁷⁷ Umowa z Użytkownikiem stanowi (Prawa firmy PayPal, Zabezpieczenie spłaty) „Aby zagwarantować wywiązać się z niniejszej Umowy z Użytkownikiem, Użytkownik przyznaje firmie PayPal prawo do środków na swoim koncie PayPal jako zabezpieczenia wszelkich kwot, które Użytkownik może być winny firmie PayPal. W terminologii prawniczej określone jest to jako „prawo retencji” lub „zabezpieczenie spłaty” na koncie PayPal Użytkownika”.

644. Prowadzi to do rażącego naruszenia interesów konsumenta, poprzez możliwość wyłączenia jakiejkolwiek odpowiedzialności Spółki w zakresie ryzyka odpowiedzialności z jakiegokolwiek tytułu. Spółka posługuje się bowiem otwartym katalogiem ryzyk, których ponoszenie przerzuca na użytkownika usługi.
645. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru naruszenia, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.
646. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c. art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

5) „zablokować konto PayPal Użytkownika lub nałożyć blokady na środki znajdujące się na koncie rezerw (w tym między innymi przez okres przekraczający 180 dni, jeśli firma PayPal uzna to za konieczne, a jej uprawnienia wynikają z udziału Użytkownika w zabronionych działaniach)”

647. Przedmiotowy fragment postanowienia podlega ocenie analogicznej do punktu poprzedniego. PayPal przyznaje sobie prawo zablokowania konta lub zablokowania środków na saldzie użytkownika w nieokreślonej wysokości, na niesprecyzowany okres czasu, pod warunkiem, że „uzna to za konieczne”. Podstawą do podjęcia działań przez Spółkę jest udział użytkownika w zabronionych działaniach, o których mowa w Klauzuli I. Aktualność zachowuje tu ocena poszczególnych działań zabronionych, których sformułowanie uniemożliwia użytkownikowi zidentyfikowanie powinnego zachowania wynikającego z Umowy. Ponadto, PayPal nie precyzuje, za które z działań zabronionych, określonych w Klauzuli I, może zastosować niniejsze sankcje. Przy decydowaniu o blokadzie konta lub środków finansowych Spółka dysponuje szerokim luzem decyzyjnym i interpretacyjnym, zaś kryteria działania ograniczają się do uznania sankcji umownych za konieczne i odwołania się do jednego z działań zabronionych na mocy Umowy z Użytkownikiem.
648. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal podkreśla, że uwagi dotyczące postanowienia nr 39 mają zastosowanie również do niniejszego postanowienia. Spółka

zauważa, że dostawca usług płatniczych może ograniczyć dostęp płatnika do środków zgromadzonych na rachunku płatniczym (w przypadku rachunku bankowego taką możliwość przewiduje art. 50 ust. 1 zd. 2 Prawa bankowego). Ustanowienie blokady umownej w przypadku innych rachunków płatniczych jest dopuszczalne na gruncie zasady swobody umów (art. 353¹ k.c.). W oparciu o takie postanowienie umowne, dostawca może zatem odmówić wykonania zlecenia płatniczego w odniesieniu do środków pieniężnych, które objęto blokadą.

649. Spółka nie podziela również zastrzeżeń Prezesa UOKiK co do niedostatecznego wyjaśnienia, w jakich przypadkach i na jaki okres środki są zatrzymywane na rachunku rezerwowym - wyjaśnienia zostały bowiem szczegółowo przedstawione w Umowie z użytkownikiem (sekcja pt. Blokady). Ponadto, Spółka prowadzi okresowy przegląd rachunków, na których zatrzymano środki, aby zwolnić te z nich, które nie są zagrożone ryzykiem cofnięcia.
650. Prezes Urzędu również w tym miejscu podtrzymuje, że z uwagi na charakter usług świadczonych przez PayPal - w szczególności w zakresie przyjmowania i przechowywania środków pieniężnych oraz realizowania usług płatniczych - realizacja powyższej sankcji umownej, w postaci możliwego pozbawienia konsumenta, bez szczegółowego uzasadnienia zasadności stosowania takich kroków, dostępu do funkcjonalności usługi lub możliwości korzystania z dostępu do zgromadzonych tam środków finansowych, może prowadzić do powstania szkody, a w konsekwencji roszczeń konsumenta wobec PayPal. Takie sformułowanie powoduje, że konsument nie posiada żadnej pewności na jaki okres jego środki pieniężne zostaną przez Spółkę zablokowane, i przez jaki okres nie będzie mógł nimi dysponować, ani czy kiedykolwiek będzie mógł nimi dysponować.
651. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, tu jest z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowana znalazła zastosowanie określona sankcja umowna w postaci zablokowania konta lub środków na saldzie Użytkownika w nieokreślonej wysokości, w tym przez okres przekraczający 180 dni, jeśli Spółka uzna to za konieczne.
652. Świadczy o tym swoboda określania czasu zablokowania konta lub środków na saldzie oraz uznaniowość Spółki wyrażająca się w zwrocie „jeżeli firma PayPal uzna to za konieczne”. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego

charakteru naruszenia, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.

653. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 2 k.c., art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

6) „odmówić realizacji dowolnej transakcji płatniczej, w dowolnej chwili i z jakiegokolwiek powodu, przy czym firma PayPal będzie zobowiązana jedynie do przekazania informacji o odmowie, powodach odmowy oraz, jeśli to możliwe, sposobach rozwiązania problemu na życzenie klienta, o ile nie zabraniają tego przepisy prawa”

654. W tym miejscu należy zaznaczyć, że zgodnie z art. 50 ustawy o usługach płatniczych, dostawca prowadzący rachunek nie może odmówić wykonania autoryzowanego zlecenia płatniczego inicjowanego przez płatnika, w tym za pośrednictwem dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, albo odbiorcę lub za jego pośrednictwem, chyba że nie zostały spełnione przez płatnika postanowienia umowy między dostawcą prowadzącym rachunek a płatnikiem lub możliwość albo obowiązek takiej odmowy wynika z odrębnych przepisów. Postanowienie stawia zatem użytkownika w gorszej sytuacji, aniżeli miałoby to miejsce w braku niniejszego postanowienia i zastosowaniu odpowiednich przepisów prawa krajowego.
655. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal podkreśla, że pozostałe postanowienia umowy ograniczają zakres swobody decyzyjnej Spółki. Zgodnie z jednostką redakcyjną zatytułowaną „Kiedy firma PayPal może odmówić realizacji płatności” PayPal może odmówić realizacji płatności, jeżeli: „I) Użytkownik nie ma wystarczających środków na saldzie konta PayPal; II) istnieją podstawy, aby sądzić, że na powiązanych źródłach finansowania nie ma wystarczających środków na pokrycie kwoty płatności; III) Użytkownik nie przekazał firmie PayPal wszystkich informacji wymaganych w ramach procesu realizacji transakcji, za pomocą którego Użytkownik przekazuje firmie PayPal swoje zlecenie płatności (np. wymaganych informacji dotyczących odbiorcy i uwierzytelnienia zlecenia płatności); IV) kwota płatności przekracza limit wysyłania, o czym firma PayPal informuje Użytkownika podczas próby dokonania płatności, lub V) istnieją podstawy, aby sądzić, że w związku z kontem Użytkownika doszło do

nieograniczonym przedmiotowo katalogiem przesłanek umożliwiającym odmowę realizacji transakcji płatniczej. Należy również podkreślić, że sekcja pt. „Kiedy firma PayPal może odmówić realizacji płatności” znajduje się na stronie 17 (działania zabronione rozpoczynają się na stronie 43), co tym samym znacząco ogranicza, nawet przy wysokiej dozie ostrożności, uważności i umiejętności interpretacyjnych konsumenta, odtworzenie przyczyn odmowy realizacji płatności bądź zorientowanie się we własnych prawach i obowiązkach.

659. Odnośnie sformułowanie, zawarte na końcu postanowienia, „o ile nie zabraniają tego przepisy prawa”, Spółka nie precyzuje również, jakie przepisy prawa mogą stać na przeszkodzie realizacji transakcji płatniczej, przekazaniu informacji o odmowie, powodach odmowy oraz sposobach rozwiązania problemu. Spółka nie nadmienia jednocześnie informacji i działań podejmowanych w przypadku, w którym odmowa realizacji transakcji płatniczej nie była uzasadniona. Brak takich informacji w Umowie pomiędzy użytkownikiem a Spółką może wprowadzać wrażenie odmiennie ukształtowanego zakresu odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, o której mowa między innymi w art. 144 - 149 ustawy o usługach płatniczych. Jednoznaczne jest to z próbą wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania i pomniejszenia uprawnień konsumenta, z jakich korzystałby w braku niniejszego postanowienia w Umowie. Realizacja świadczenia, do którego zobowiązany jest PayPal na mocy Umowy z Użytkownikiem jest zależna wyłącznie od woli Spółki.
660. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowana znalazła zastosowanie określona sankcja umowna w postaci odmowy realizacji transakcji płatniczej, a także niedookreślonego i otwarto-językowego charakteru sankcji.
661. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru naruszenia), świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.

662. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385¹ pkt 2 k.c., art. 385¹ pkt. 8 k.c., art. 385¹ pkt 9 k.c. lub art. 385¹ pkt 11 k.c.

7) „cofnąć płatność (w tym na źródło finansowania płatności nadawcy, jeśli zajdzie taka potrzeba)”

663. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, przedstawione w piśmie z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal podkreśla, że postanowienie przyznaje Spółce umowne prawo do odstąpienia, w postaci samodzielnego, umownego prawa do cofnięcia płatności. W rzeczywistości wiąże się ono z niczym innym jak zwykłą czynnością księgową. W przypadku tego postanowienia zawsze chodzić będzie o takie działania zabronione, które powodują konieczność cofnięcia płatności. Przeciętny konsument potrafi powiązać dane działanie zabronione (np. oszukańczyą płatność) z możliwością cofnięcia płatności.
664. Spółka podnosi, iż zgodnie z jednostką redakcyjną zatytułowaną „Cofnięcia”, cofnięcie może nastąpić, gdy: firma PayPal zwraca płatnikowi koszty w związku ze zgłoszonym przez niego roszczeniem z tytułu ochrony kupujących w systemie PayPal; firma PayPal zwraca koszty płatnikowi lub dostawcy jego źródła finansowania płatności (lub obojgu) z tytułu roszczenia zgłoszonego przez płatnika lub dostawcę jego źródła finansowania płatności dotyczącego kwoty płatności w ramach stosowanej przez dostawcę procedury cofnięcia. Spółka podnosi również, że niektóre z działań zabronionych są bezpośrednio związane z cofnięciem płatności, na przykład sprzedaż podrabionych towarów może być uznana w ramach programu Ochrony Kupujących za sprzedaż towarów niezgodnych z opisem.
665. W ocenie Prezesa UOKiK, należy przede wszystkim zaznaczyć, w odniesieniu do powyższego fragmentu, że niedopuszczalnym w ocenie Prezesa UOKiK jest pobranie z konta konsumenta zaksięgowanych środków pieniężnych w nieokreślonej wysokości i z nieokreślonych przyczyn. Aktualne pozostają uwagi w odniesieniu do próby uniknięcia odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej, o której mowa w punkcie poprzedzającym, z uwzględnieniem sytuacji użytkownika, zarówno jako nadawcy jak i odbiorcy płatności.
666. Za niedopuszczalne należy uznać uprawnienie do arbitralnego uzależniania spełnienia świadczenia od okoliczności zależnych wyłącznie od uznania Przedsiębiorcy. PayPal nie precyzuje również, w jakich sytuacjach, również określonych na podstawie Klauzuli 1, dokonuje cofnięcia płatności. Z rzeczonego fragmentu postanowienia nie wynika

również, że Przedsiębiorca zobowiązuje się w jakikolwiek sposób do umotywowania swoich działań i poinformowania konsumenta o powodach zastosowania środka. Cofnięcie płatności jest w tym przypadku w całości uzależnione od woli Spółki.

667. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowanie znajduje określona sankcja umowna, a także niedookreślonego i otwarto-językowego charakteru sankcji, o czym świadczy użycie zwrotu „jeżeli zajdzie taka potrzeba”.
668. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru naruszenia, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.
669. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z Umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt. 8 k.c., art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

8) „podjąć działania prawne przeciwko Użytkownikowi”

670. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal podkreśla, że postanowienie ma charakter informacyjny i potwierdza uprawnienia przysługujące Spółce na mocy obowiązujących przepisów prawa. W ocenie Spółki nie istnieje ryzyko dysproporcjonalności podejmowanych środków prawnych ani nie wiąże się ze szczególnym ryzykiem nadużycia prawa.
671. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższy fragment w żaden sposób nie precyzuje jakie konkretnie działania może podjąć PayPal wobec konsumenta. Podobnie jak w przypadku pozostałych działań wyszczególnionych w otwartym katalogu w Klauzuli II, również w tym przypadku PayPal nie precyzuje skutek jakich działań określonych w Klauzuli I Spółka podejmuje nieokreślone działania prawne przeciwko Użytkownikowi.
672. Prezes UOKiK nie kwestionuje prawa Spółki do dochodzenia prawnie uzasadnionych roszczeń przeciwko Użytkownikowi. Niedookreślone zakresowo sformułowanie może

jednak nieść ryzyka uzasadniania nim działań noszących znamiona nadużycia prawa. Postanowienie pozostawia po stronie Przedsiębiorcy znaczący luz interpretacyjny co do wyboru i selektywnego podejmowania działań prawnych z tytułu wybranych działań zabronionych i doboru środków prawnych, w szczególności ich proporcjonalności co do wagi i okoliczności ewentualnego naruszenia. Ponadto, jeżeli powszechnie obowiązujące przepisy prawa umożliwiają Spółce podjęcie, odpowiednich do okoliczności, kroków prawnych to tym bardziej brak jest uzasadnienia do zamieszczenia wysoce niedookreślonego postanowienia umownego. Nie kreuje ono po stronie Spółki dodatkowych uprawnień, pozostawia natomiast szerokie pole do egzekwowania stanowiska Przedsiębiorcy.

673. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowana znalazła zastosowanie określona sankcja umowna, a także niedookreślonego i otwarcie-językowego charakteru sankcji, o czym świadczy możliwość podjęcia jakiegokolwiek działania prawnego w stosunku do użytkownika. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru naruszenia, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.

674. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

9) „zawiesić uprawnienia Użytkownika do korzystania z programu Ochrony kupujących w systemie PayPal lub Ochrony sprzedających w systemie PayPal (w tym z mocą wsteczną)”

675. Stosownie do treści umowy program Ochrony kupujących w systemie PayPal lub Ochrony sprzedających w systemie PayPal jest immanentną częścią zawieranej umowy. Istota programu sprowadza się do uprawnienia Użytkownika „do otrzymania zwrotu pełnej ceny zakupu przedmiotu wraz z pierwotnymi kosztami przesyłki, o ile zostały one poniesione”.

676. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, przedstawione w piśmie z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal podkreśla, że sankcja umowna nie budzi zastrzeżeń, albowiem zarówno Program Ochrony kupujących, jak i Program Ochrony sprzedających w systemie PayPal to usługi dodatkowe, które Spółka świadczy użytkownikom obok usług głównych, takich jak korzystanie z usług płatniczych. Usługa ta nie wiąże się z równoważnym obowiązkiem po stronie konsumentów, takim jak np. uiszczanie opłat. W związku z tym od samego początku równowaga stosunku umownego została ukształtowana wyraźnie na korzyść konsumenta. Zawieszenie ochrony z mocą wsteczną jest legalne i konieczne – PayPal może dowiedzieć się, że dana ochrona została przyznana użytkownikowi z powodu jego nieuczciwego działania. Po zidentyfikowaniu takiego działania PayPal skoryguje wszelkie roszczenia, które wcześniej zostały nieprawidłowo rozstrzygnięte.
677. Nawiązując do informacji zamieszczonych na stronie internetowej Przedsiębiorcy⁷⁸ program Ochrony kupujących w systemie PayPal może obowiązywać w przypadku wystąpienia problemów z realizacją transakcji, mianowicie Użytkownik nie otrzymał przedmiotu od sprzedającego („Roszczenie z tytułu niedostarczenia przedmiotu”), tudzież Użytkownik otrzymał przedmiot, ale inny od zamówionego („Roszczenie z tytułu znaczącej niezgodności przedmiotu z opisem”).
678. Analogicznie kształtuje się sytuacja w programie Ochrony sprzedających, gdzie „w stosownych przypadkach program Ochrony sprzedających w systemie PayPal uprawnia Użytkownika do zachowania pełnej kwoty zakupu”. Ochrona sprzedających w systemie PayPal może mieć zastosowanie także w przypadku, gdy kupujący twierdzi, że nie autoryzował płatności ani nie skorzystał ze środków wysłanych z jego konta PayPal („Roszczenie z tytułu nieautoryzowanej transakcji”), a do nieautoryzowanej transakcji doszło w środowisku nieobsługiwanym przez PayPal.
679. W ocenie Prezesa Urzędu, PayPal nie precyzuje za jakie określone w Klauzuli I zachowania niedozwolone może zastosować środek określony w niniejszym fragmencie kwestionowanej Klauzuli II. Tym samym może on zostać zastosowany również w sytuacji, w której to konkretne działanie konsumenta, które stanowiło według Spółki podstawę do zastosowania przedmiotowego środka, nie miało żadnego związku z korzystaniem z „Programu Ochrony Kupujących” lub „Programem ochrony Sprzedających”.
680. Wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudziła również możliwość zawieszenia uprawnień z mocą wsteczną. Niesprecyzowane przy tym zostaje, czy zawieszenie uprawnień z mocą

⁷⁸ <https://www.paypal.com/pl/webapps/mpp/ua/buyer-protection> (Ochrona kupujących, dostęp: 07.09.2022) oraz <https://www.paypal.com/pl/webapps/mpp/ua/seller-protection> (Ochrona sprzedających, dostęp: 07.09.2022).

wsteczną wiąże się z chociażby jednoczesnym cofnięciem płatności czy odmową realizacji transakcji płatniczej w dowolnym momencie.

681. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowana została zastosowanie określona sankcja umowna, a także niedookreślonego i otwarcie-językowego charakteru sankcji, między innymi z uwagi na brak kryteriów wycofania ochrony z mocą wsteczną i skutków takiego cofnięcia.
682. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru naruszenia, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.
683. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

10) „skontaktować się z podmiotami zewnętrznymi i ujawnić im szczegóły dotyczące zabronionych działań w trybie określonym w naszych Informacjach dotyczących zasad ochrony danych”

684. PayPal nie precyzuje, za jakie działania określone w Klauzuli I może zastosować środek w postaci w skontaktowania się z podmiotami zewnętrznymi i ujawnienia im szczegółów dotyczących zabronionych działań, w szczególności czy ewentualne naruszenie jest jakkolwiek przedmiotowo powiązane z działalnością podmiotu zewnętrznego oraz co Spółka rozumie pod pojęciem podmiotu zewnętrznego. Analiza podmiotów zewnętrznych zawartych w Informacjach dotyczących zasad ochrony danych Spółki również nie pozwala na odtworzenie znaczenia tego terminu, zaś liczba podanych podmiotów i charakter ich działalności, nie daje należytej rękojmi, że dane zostaną przekazane podmiotowi uprawnionemu do ich otrzymania (na przykład podmiotom szeroko rozumianego rynku finansowego), zwłaszcza w związku z bliżej niesprecyzowanym działaniem zabronionym Użytkownika.

685. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal podkreśla, że postanowienie nie narusza tajemnicy bankowej w związku z możliwością ujawnienia prywatnym podmiotom trzecim informacji dotyczących indywidualnych przypadków dopuszczenia się działań zabronionych przez użytkownika. Ma to na celu zapobieżenie bezprawnej szkodzie grożącej bankowi, innemu klientowi lub osobie trzeciej.
686. Spółka wskazuje na zgodność procedury z art. 6 ust. 1 lit. f RODO, Art. 94 ust. 1 PSD2 stanowi, że państwa członkowskie zezwalają na przetwarzanie danych osobowych przez systemy płatności i dostawców usług płatniczych, jeżeli jest to niezbędne, aby zagwarantować zapobieganie oszustwom płatniczym, prowadzenie dochodzeń w ich sprawie i wykrywanie ich. Przetwarzanie danych osobowych ściśle niezbędnych do celów zapobiegania oszustwom mogłoby stanowić uzasadniony interes danego dostawcy usług płatniczych⁷⁹.
687. W ocenie Spółki zamieszczenie w umowie szczegółowej listy podmiotów trzecich jest niemożliwe i prowadziłoby do nadmiernego skomplikowania postanowienia. Oświadczenie o ochronie prywatności zawiera pełną listę podmiotów trzecich, którym PayPal może udostępniać „dane osobowe” użytkowników⁸⁰. Ponadto, związek przyczynowy pomiędzy określonym działaniem zabronionym użytkownika a podmiotem, któremu przekazywane są dane Użytkownika oraz zakresem przekazywanych danych wynika z celu ich udostępniania. W ocenie Spółki odwołanie do oświadczenia o prywatności jest wystarczające, zaś samo jej stosowanie w celu realizacji obowiązku informacyjnego wynikającego z przepisów RODO jest powszechną praktyką rynkową.
688. Prezes UOKiK nie kwestionuje przypadków, w których Spółka ma uzasadnione podstawy przypuszczać, że niedozwolone działanie konsumenta może stanowić jednocześnie czyn zabroniony na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego. W takim przypadku uzasadnionym działaniem Spółki byłoby zgłoszenie takiej okoliczności odpowiednim organom powołanym do ścigania danego rodzaju naruszeń, przestępstw bądź wykroczeń. Powyższe kompetencje nie wymagają jednakże osobnego unormowania w Umowie z Użytkownikiem, bowiem wynikają wprost z przepisów powszechnie obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
689. Rzeczony fragment należy, w ocenie Prezesa UOKiK, traktować jako możliwość zapewnienia sobie przez Spółkę możliwości informowania o działaniach konsumentów

⁷⁹ Wytyczne 6/2020 w sprawie wzajemnych zależności między dyrektywą PSD2 a RODO, s. 10.

(https://www.edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines/guidelines-062020-interplay-second-payment-services_pl)

⁸⁰ https://paypal.com/pl/webapps/rapp/ua/third-parties-list?locale.x=pl_PL.

stanowiących według Przedsiębiorcy działania niedozwolone na podstawie wiążącej strony umowy również innych podmiotów, w tym partnerom biznesowym PayPal. Celem niniejszego fragmentu postanowienia nie jest wyłączenie dążenia do zapewnienia zgodności z porządkiem prawnym, lecz realizacja własnych celów gospodarczych.

690. W odniesieniu do takiego zamiaru, niezbędnym byłoby wykazanie zasadności takiego działania Spółki oraz konkretnych podmiotów, jakim mogą być przekazywane tego typu dane. Koniecznym byłoby również szczegółowe określenie danych osobowych i nieosobowych, jakie mogą być przekazane, oraz celów, jakim mają one służyć. Konsument musi mieć bowiem świadomość w jaki sposób mogą zostać wykorzystane jego dane, z uwzględnieniem zasad nakreślonych w RODO – między innymi zasady minimalizacji danych czy zasady ograniczenia celu przetwarzania danych osobowych. Tak ukształtowane uprawnienia nie dają również należytej rękojmi w zakresie przestrzegania tajemnicy bankowej, o której mowa w art. 104 ustawy Prawo bankowe (Dz.U. z 2023 r. poz. 2488).
691. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowanie znalazła określona sankcja umowna w postaci przekazania danych osobowych Użytkownika, wraz z informacją o zaistniałym działaniu zabronionym do podmiotu, której działalność nie pozostaje w związku z zaistniałym naruszeniem, a także niedookreślonego i otwarcie-językowego charakteru sankcji.
692. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru naruszenia, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.
693. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

11) „zażądać podania informacji lub zaktualizować niedokładne informacje przekazane przez Użytkownika”

694. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, przedstawione w piśmie z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal podkreśla, że informacje, których może żądać PayPal zostały określone w Umowie z Użytkownikiem; również w uwagach dotyczących postanowień o numerach 6 i 8 PayPal dokładnie wyszczególnił wszystkie sytuacje, w których może żądać informacji i dlatego muszą być one prawidłowe.
695. W ocenie Spółki zakres żądanych informacji lub ich aktualizacji ogranicza się do informacji niezbędnych do wykonania umowy o świadczenie usług płatniczych. Szczegółowe wyjaśnienie zostało zawarte, między innymi w jednostce redakcyjnej Umowy z Użytkownikiem pt. „Informacje o Tobie”. Wymóg dbałości o rzetelność informacji wynika z przepisów i nie ma charakteru sankcyjnego. Mianowicie art. 37 p.p.f.t. wyraźnie wskazuje, że instytucja obowiązana, w celu weryfikacji tożsamości klienta, może skorzystać z dowolnego źródła, pod warunkiem, że jest ono wiarygodne i niezależne. Ponadto użytkownik jest zobowiązany do współdziałania zgodnie z art. 14 ust. 5 Dyrektywy AML oraz art. 37 p.p.f.t. Postanowienie ma na celu umożliwienie Spółce wypełnienie obowiązków prawnych i skłonienie użytkownika do współpracy.
696. Jakkolwiek Prezes UOKiK dostrzega zasadność żądania przez Spółkę określonych informacji od Użytkownika, między innymi w celu weryfikacji tożsamości, na mocy nałożonych na nią zobowiązań wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy, to nie uzasadnia to żądania informacji niepozostających w związku z Umową.
697. Żądania podania jakichkolwiek informacji lub sprecyzowania informacji, określonych przez Spółkę jako niedokładne, może nie znajdować uzasadnienia w przepisach prawa powszechnie obowiązującego. Analogicznie należy odnieść się do danych, do których przetwarzania Spółka nie jest w żaden sposób upoważniona, bowiem pozostają one poza zakresem wykonywanej umowy.
698. Wątpliwe jest również uzasadnienie celu obowiązywania niniejszego postanowienia, wobec funkcjonowania w Umowie innego postanowienia, zgodnie z którym PayPal może „zażądać od Użytkownika informacji lub dokumentów w celu zweryfikowania jego tożsamości lub dotyczących towarów lub usług świadczonych przez Użytkownika w związku z transakcją”.
699. Przedsiębiorca zaniechał wskazania jakich konkretnie informacji i w jakim momencie może żądać od konsumenta. Uniemożliwia to zidentyfikowanie związku, w jakim pozostaje żądanie podania informacji lub ich zaktualizowania z działaniami zabronionymi, o których mowa w Klauzuli I.

700. Z wyżej wskazanych przyczyn postanowienie umowne w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, zarówno pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownych w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowanie znalazła określona sankcja umowna w postaci żądania podania informacji uznaniowo wybranych przez Spółkę lub zaktualizowania na mocy twierdzenia o ich niedokładności, a także niedookreślonego i otwarcie-językowego charakteru sankcji, wynikającego z odwołania się do bliżej niewskazanego rodzaju „informacji”.
701. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy i oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do czasu zastosowania sankcji, ich charakteru, liczby lub arbitralnych kryteriów nałożenia w stosunku do wagi i faktycznego charakteru naruszenia), świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi i rażącego naruszenia interesów konsumentów.
702. Przyznane Przedsiębiorcy uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także do stwierdzania zgodności działania lub zaniechania Użytkownika z umową odpowiada normatywnie również treści postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

12) „zażądać od Użytkownika informacji lub dokumentów w celu zweryfikowania jego tożsamości lub dotyczących towarów lub usług świadczonych przez Użytkownika w związku z transakcją”

703. Stanowisko PayPal. W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, przedstawione w piśmie z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal podnosi, że uwagi dotyczące postanowienia nr 46 mają zastosowanie również do postanowienia nr 47 (według numeracji Spółki odnoszącej się po kolei do wszystkich za kwestionowanych postanowień).
704. W odniesieniu do niniejszego punktu tożsame pozostają twierdzenia i wątpliwości Prezesa UOKiK, wyrażone w odpowiednich punktach poprzedzających, w zakresie odnoszącym się do weryfikacji tożsamości oraz oceny charakteru transakcji. Ponadto, niedookreślony charakter postanowienia umożliwia żądanie od konsumenta informacji oraz dokumentów, które nie są Spółce niezbędne do realizacji transakcji.

13) „W przypadku naruszenia przez Użytkownika Zasad dopuszczalnego użytkownika Użytkownik ponosi również odpowiedzialność za szkody poniesione przez PayPal z powodu takiego naruszenia owych zasad”

705. Biorąc pod uwagę odniesienie do Zasad dopuszczalnego użytkownika i obciążenia Użytkownika odpowiedzialnością za nieokreślone szkody z tytułu ich naruszenia, niniejszy fragment postanowienia został równocześnie omówiony z punktem następującym poniżej, z uwagi na ich bezpośrednie powiązania treściowe i funkcjonalne.

14) „Jeśli Użytkownik korzysta ze swojego konta PayPal przede wszystkim do celów handlowych, biznesowych, rzemieślniczych lub zawodowych i narusza Zasady dopuszczalnego użytkownika, wówczas:

- 1) poza tym, że Użytkownik podlega powyższym sankcjom, ponosi on wobec firmy PayPal odpowiedzialność za szkody poniesione przez PayPal spowodowane naruszeniem przez Użytkownika Zasad dopuszczalnego użytkownika;
- 2) Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że kwota 2500,00 USD (lub jej równowartość w walucie kraju, w którym mieszka) za każde naruszenie Zasad dopuszczalnego użytkownika jest:
 - i. uzasadnionym minimalnym szacunkiem rzeczywistych szkód poniesionych przez PayPal, w tym wewnętrznych kosztów administracyjnych poniesionych przez PayPal w celu monitorowania i śledzenia naruszeń, szkód dla marki i reputacji firmy PayPal, a także kar nałożonych na firmę PayPal przez jej partnerów biznesowych w wyniku naruszeń Zasad przez Użytkownika, z uwzględnieniem wszystkich aktualnych okoliczności, w tym stosunku sumy do zakresu szkód poniesionych przez PayPal, które można było racjonalnie przewidzieć;
 - ii. zasadna i proporcjonalna w odniesieniu do świadczonych usług oraz
 - iii. konieczna, ale co najwyżej wystarczająca, aby chronić uzasadniony interes firmy PayPal związany z przestrzeganiem przez Użytkownika Zasad dopuszczalnego użytkownika, oraz
- 3) PayPal może obciążyć kwotą za takie szkody saldo dowolnego konta PayPal kontrolowanego przez Użytkownika.”

706. Wyżej wskazane fragmenty kwestionowanej Klauzuli II, w ocenie Prezesa UOKiK, mogą przyznawać Przedsiębiorcy możliwość jednostronnej interpretacji umowy, jak również wyłączne prawo do oceny zgodności świadczenia z umową. Spółka może ponadto

przyznawać sobie kompetencje do samodzielnego oszacowania poniesionej szkody, bez sprecyzowania, czy odnosi się do szkody materialnej, czy też niematerialnej.

707. **Stanowisko PayPal.** W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego, przedstawione w piśmie z dnia 14 listopada 2022 r., PayPal podkreśla, że postanowienie dotyczy wyłącznie przedsiębiorców i pozostaje poza zakresem kontroli. Zwrot „przede wszystkim” wyjaśnia jedynie, że sporadyczne dokonanie transakcji osobistej nie wyłącza rachunku PayPal przedsiębiorcy spod zakresu tego postanowienia.
708. W ocenie Prezesa Urzędu należy przy tym zaznaczyć, że sformułowanie *„Jeśli Użytkownik korzysta ze swojego konta PayPal przede wszystkim do celów handlowych, biznesowych, rzemieślniczych lub zawodowych [...]”*, poprzez posłużenie się zwrotem *„przede wszystkim”*, prowadzi do wniosku, że zakresem tego zwrotu objęte są nie tylko podmioty prowadzące działalność gospodarczą, ale również osoby korzystające z usług, w sposób niezwiązany bezpośrednio z działalnością gospodarczą i zawodową. Możliwe jest więc, na mocy niniejszego fragmentu, kierowanie roszczeń również w stosunku do konsumentów.
709. Konsument nie ma przy tym wpływu na ocenę wysokości szkody i zasadności nałożonej kary umownej. Przedsiębiorca ponadto zaniechał wskazania, czy istnieje możliwość podważenia decyzji Spółki w drodze jakiegokolwiek procedury odwoławczej. Przyznanie Spółce możliwości obciążenia kwotą za takie szkody salda dowolnego konta PayPal kontrolowanego przez Użytkownika wskazuje, że nie jest on uprzednio informowany o stwierdzeniu naruszeń (szkody) w określonej wysokości, a tym może dowiadywać się o nałożonych na niego konsekwencjach jedynie przez kontrolę salda własnego konta.
710. Niezrozumiały pozostaje powód, z którego sankcja ta została określona w tej konkretnej wysokości (2500,00 USD). Kwota ta zostaje narzucona niezależnie od zaistniałych w sprawie okoliczności faktycznych. Ponadto Spółka jednostronnie przesądza o jej proporcjonalności, w rozumieniu konieczności i zasadności nałożenia sankcji finansowej w takiej wysokości. Stanowi to o rażącej asymetrii wiedzy i informacji na niekorzyść konsumenta, bowiem nie ma on możliwości przewidzenia faktu stwierdzenia szkody.
711. Na podstawie tak sformułowanych postanowień umownych niemożliwe jest racjonalnie przewidzenie – wbrew twierdzeniom Spółki – wysokości, w jakiej zostanie oszacowana oraz kryteriów, na jakich Spółka opiera swoją decyzję. Co więcej, kwota 2500,00 USD należna jest Spółce za każde naruszenie Zasad dopuszczalnego użytkowania. Również w tym miejscu nie jest możliwe przewidzenie, ilu naruszeń finalnie może dopatrzeć się Spółka.

712. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, w szczególności pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownej w znaczeniu przyczynowym, mianowicie z powodu jakich działań i kryteriów ich oceny zastosowanie znalazła określona sankcja umowna w postaci obciążenia salda użytkownika w określonej wysokości z tytułu szkody poniesionej przez Spółkę, z jednoczesnym stwierdzeniem proporcjonalności takiego obciążenia na mocy postanowienia umownego.
713. Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy, oceny zgodności działania z umową w tym zakresie i dowolności w szacowaniu wysokości poniesionej szkody przez Przedsiębiorcę w świetle umowy, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki, w szczególności co do kryteriów szacowania, wysokości i proporcjonalności podejmowanych działań, świadczy o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej i jako takie stać w sprzeczności z wymogiem równomiernego rozkładu praw i obowiązków, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi na niekorzyść Użytkownika (konsumenta). W ocenie Prezesa Urzędu, może przesądzać to o sprzeczności fragmentu postanowienia z dobrymi obyczajami i rażącym naruszeniu interesów konsumentów.
714. Niniejszy fragment postanowienia może wypełniać przesłanki do uznania go za niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 k.c., w tym również za wypełniające znamiona postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

VI. Klauzula III - ocena wyodrębnionych fragmentów Klauzuli pod kątem dobrych obyczajów i rażącego naruszenia interesów konsumenta (wymogów dobrej wiary, równowagi i przejrzystości).

„Jeśli PayPal nie wyda innego zalecenia, Użytkownik nie może korzystać ani podejmować prób korzystania ze swojego konta w momencie, gdy jest ono zawieszono lub zostało zamknięte. Użytkownik musi dopilnować, by wszystkie umowy ze sprzedającymi lub innymi podmiotami zewnętrznymi, które obejmują płatności inicjowane przez podmioty zewnętrzne (w tym umowy rozliczeniowe), skonfigurowane na koncie Użytkownika zostały anulowane natychmiast po rozwiązaniu umowy albo zawieszeniu lub zamknięciu konta. Bez względu na rozwiązanie Umowy, zawieszenie czy zamknięcie konta Użytkownik ponosi odpowiedzialność na podstawie niniejszej Umowy z Użytkownikiem za wszystkie opłaty i inne kwoty naliczone w dowolnym momencie w związku z użytkowaniem konta PayPal”.

715. Klauzula III nakłada na konsumenta, którego konto zostało zawieszone lub zamknięte, nie tylko zakaz korzystania ze swojego konta, ale również zakaz podejmowania takich prób. Przedsiębiorca nie określił, jakie działanie Użytkownika będzie uznane za próbę skorzystania z konta (czy będzie to np. próba zalogowania się). Postanowienie nie określa również, w jaki sposób Użytkownik miałby korzystać ze swojego konta w momencie, gdy jest ono zablokowane. Klauzula nie precyzuje również, w jaki sposób sankcjonowane są przypadki dokonania jednego z bliżej nieokreślonych naruszeń oraz czy zastosowanie znajdzie w takim przypadku jedna z sankcji, określonych w Klauzuli II.
716. **Stanowisko PayPal.** W odpowiedzi na zastrzeżenia Prezesa UOKiK w stosunku do niniejszego postanowienia umownego PayPal podkreśla, że termin „próba użycia konta” jest wystarczająco jasny. Obejmuje on wszystkie i wszelkie sposoby korzystania z konta PayPal, w tym oczywiście próbę zalogowania się, ponieważ jest to jeden z głównych sposobów korzystania z konta. Umowa z Użytkownikiem określa usługi świadczone przez PayPal, wskazując tym samym działania, które będą stanowiły korzystanie z konta. Sporne postanowienie nie pozwala PayPal na nakładanie podwójnych sankcji - Klauzula III ma charakter samoistny i nie jest częścią możliwych działań, jakie PayPal może podjąć zgodnie z Klauzulą II. Spółka wskazuje na swój uzasadniony interes i oczywistą konsekwencję zamknięcia bądź zawieszenia konta, jaką jest odpowiedzialność użytkownika za zakończenie wszystkich (cyklicznych) transakcji. Postanowienie nie jest również wewnętrznie sprzeczne, jako że w przypadku likwidacji konta użytkownika bądź dalszego bezprawnego korzystania z konta PayPal w celu dokonywania transakcji to nadal będzie on odpowiedzialny za swoje obciążenia i długi.
717. W ocenie Prezesa Urzędu należy zwrócić uwagę na wewnętrzną sprzeczność omawianego postanowienia. Z jednej strony nakłada ono na Użytkownika zakaz używania konta, z drugiej zaś obciąża go odpowiedzialnością za wszelkie opłaty naliczone w dowolnym momencie w związku z użytkowaniem konta PayPal. Jakiegokolwiek zachowanie Użytkownika w przypadku zawieszenia lub zamknięcia jego konta będzie sprzeczne z wzorem zachowania, jakiego oczekuje Spółka. Ponadto, niezależnie od sytuacji w jakiej znajduje się Użytkownik oraz jakie działania następnie podjął, może być on w dalszym ciągu obciążany opłatami i innymi, nieokreślonymi, kwotami naliczonymi w dowolnym momencie. Wątpliwości wzbudza również posłużenie się sformułowaniem „w związku z użytkowaniem konta PayPal”, bowiem w świetle niniejszej Klauzuli, próby użytkowania są nie tylko zabronione, ale również niemożliwe - nie sposób zatem mówić w zaistniałym stanie faktycznym o użytkowaniu, a tym bardziej o nakładaniu opłat i innych obciążeń z dowolnego tytułu. Nie zostało sprecyzowane również, czy chodzi o przypadki użytkowania przed zamknięciem bądź czy też po zawieszeniu konta. Zachodzi jednak

uzasadnione ryzyko, że Spółka dokonywać będzie dalszych obciążeń salda Użytkownika (przy założeniu, że pozostawało ono w bilansie dodatnim przed zawieszeniem bądź zamknięciem konta). W ocenie Prezesa Urzędu przewidzenie w Klauzuli III odpowiedzialności za „[...] za wszystkie opłaty i inne kwoty naliczone w dowolnym momencie w związku z użytkowaniem konta PayPal” może prowadzić do obciążenia konsumenta zobowiązaniami finansowymi, za które nie ponosi rzeczywistej odpowiedzialności, a ponadto nie ma możliwości się im sprzeciwić, z uwagi na permanentny lub tymczasowy brak dostępu do funkcjonalności konta PayPal.

718. Spółka zaniechała określenia jaka sankcja może być zastosowana względem Użytkownika w przypadku naruszenia ww. zakazów. Może to skutkować, podobnie jak w przypadku działań opisanych w Klauzuli I, możliwością zastosowania przez PayPal którejkolwiek z sankcji wymienionej w Klauzuli nr II, włącznie z nałożeniem na użytkownika kary pieniężnej w wysokości 2500,00 USD (brak jest jednak bezpośredniego wskazania, czy naruszenie Klauzuli III wiąże się z możliwością zastosowania sankcji określonych w Klauzuli II). Podobnie jak w przypadku Klauzuli I oraz III, również Klauzula III pozostawia Przedsiębiorcy możliwość jednostronnej i wiążącej interpretacji umowy i oceny zgodności świadczenia z umową.
719. Prezes UOKiK zwraca również uwagę na podwójną regulację tego samego zakazu. Tożsame unormowanie znajduje się w Klauzuli I, w której Spółka stanowi, iż Użytkownikowi nie wolno „*obchodzić jakichkolwiek zasad lub procedur PayPal dotyczących konta PayPal Użytkownika, takich jak tymczasowe lub nieokreślone zawieszenie i inne blokady lub nałożone ograniczenia konta [...]*”. Zapewnia to teoretyczną podstawę do nałożenia na konsumenta podwójnych sankcji, opartych na tożsamych przedmiotowo unormowaniach.
720. Z wyżej wskazanych przyczyn fragment postanowienia umownego w aktualnym brzmieniu nie spełnia wymogów przejrzystości, w szczególności pod względem zrozumiałości mechanizmu stosowania sankcji umownej w znaczeniu przyczynowym (tj. jaki jest wzorzec wymaganego zachowania Użytkownika w przypadku zawieszenia lub zamknięcia jego konta oraz na jakiej podstawie, ewentualne saldo dodatnie, obciążane jest nieokreślonymi, co do wysokości i podstawy regulaminowej, opłatami i należnościami z tytułu użytkowania konta, w momencie w którym Użytkownik nie ma dostępu do funkcjonalności konta). Jednostronne uprawnienie do interpretacji umowy, oceny zgodności działania z umową w tym zakresie, mogące cechować się nieograniczonym luzem decyzyjnym Spółki (w szczególności co do kryteriów oceny prawidłowego zachowania Użytkownika i decyzji co do wysokości i dalszych obciążeń figurującego na

jego koncie salda środków finansowych), może świadczyć o nadużyciu w stosunku do konsumenta posiadanej przewagi kontraktowej i jako takie stać w sprzeczności z wymogiem równomiernego rozkładu praw i obowiązków, prowadząc do stanu znaczącej nierównowagi na niekorzyść Użytkownika (konsumenta). W ocenie Prezesa Urzędu, przesądza to o sprzeczności fragmentu postanowienia z dobrymi obyczajami i rażącym naruszeniu interesów konsumentów.

721. Niniejszy fragment postanowienia wypełnia przesłanki do uznania go za niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 k.c., w tym również za wypełniające znamiona postanowień, o których mowa w art. 385³ pkt 9 k.c. lub art. 385³ pkt 11 k.c.

VII. Obowiązek w zakresie środków usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt II i III rozstrzygnięcia Decyzji)

722. Zgodnie z art. 23b ust. 1 uokik Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Ustęp 2 wspomnianego artykułu stanowi, że w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do:

- 1) poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o którym mowa w ust. 1, o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca - w sposób określony w decyzji;
- 2) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

723. Katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia określony w przepisie art. 23a ust. 2 jest przykładowy. W związku z tym Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę także inne niż wymienione w ustawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia, które powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Ocena adekwatności działań zmierzających do usunięcia skutków niedozwolonego zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu postępowania Przedsiębiorcy.

724. Istotą opisywanego w niniejszej decyzji naruszenia jest stosowanie przez Spółkę postanowień wzorców umów, które w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszają interesy konsumentów.

725. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie środków usunięcia trwających naruszeń zakazu, o których mowa w art. 23a uokik, w postaci zobowiązania PayPal do publikacji komunikatu na głównej stronie internetowej, znajdującej się pod adresem: <https://www.paypal.com/pl/home>, w tym oświadczenia na dedykowanej podstronie, funkcjonującej pod powyższym adresem.
726. W ramach usunięcia trwających skutków stosowania niedozwolonych postanowień wzorca umowy Prezes Urzędu może zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o uznaniu przez Prezesa Urzędu za niedozwolone postanowień tego wzorca, w sposób określony w decyzji. Prezes Urzędu decyduje więc o sposobie poinformowania konsumentów, między innymi w zależności od specyfiki i branży zawieranych z konsumentami umów i używanych przez przedsiębiorcę do komunikacji z konsumentami środków
727. Komunikat zamieszczony na głównej stronie internetowej oraz oświadczenie na dedykowanej podstronie (pkt II rozstrzygnięcia decyzji) mają za zadanie poinformować konsumentów o wydaniu i treści decyzji oraz wskazać, jakie klauzule w stosowanym przez Spółkę wzorcu umowy (Umowie z Użytkownikiem) zostały zakwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz jakie wywołuje to skutki dla konsumentów (bezskuteczność).
728. W ocenie Prezesa Urzędu, nałożenie na Spółkę obowiązków publikacyjnych zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców - konsumentom będącym użytkownikami serwisu PayPal, jak również innym profesjonalnym uczestnikom rynku usług płatniczych - informacji o stosowanych przez PayPal klauzulach abuzywnych. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną.
729. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - możliwe jest kształtowanie stosowanych w relacjach z konsumentami klauzul umownych w zakresie działań zabronionych i sankcji umownych. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcające Spółkę oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju postanowień umownych we wzorcach umownych. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych postanowień muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.
730. Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Spółki i wagi naruszeń.
731. Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w punktach II - III rozstrzygnięcia decyzji.

VIII. Rozstrzygnięcie dotyczące kary pieniężnej (pkt IV.1 i IV.2 Decyzji).

732. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary na przedsiębiorcę, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy.
733. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zasadę fakultatywności nakładania kar przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają ponadto przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić, decydując o wymiarze kary pieniężnej za naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).
734. Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego.
735. Ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z ust. 1 lit. a-d uokik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia znaczny zasięg

terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

736. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów uokik uprawnienia do nałożenia kar pieniężnych na PayPal za stosowanie niedozwolonych klauzul umownych, o których mowa w pkt. I. rozstrzygnięcia Decyzji.
737. Okoliczności niniejszej sprawy nakazują przyjąć, iż stosowane przez Spółkę niedozwolone postanowienia umowne nie stanowią rezultatu niedochowania należytej staranności, lecz przejaw ustawicznej niechęci do dostosowania się do obowiązujących regulacji prawnych oraz zapewnienia równowagi kontraktowej w stosunkach z konsumentami. Na Spółce, jako profesjonalnym podmiocie rynku finansowego, działającym w 202 krajach i z wykorzystaniem 25 walut⁴¹, spoczywa obowiązek posiadania wiedzy na temat obowiązujących regulacji prawnych w jurysdykcjach, w których zdecydował się na świadczenie usług, a konsekwencji na poszanowanie przyjętego tam standardu ochrony praw konsumenta. Porównania postanowień wzorca umowy z 2008 r. oraz ich wersji obowiązującej w czasie prowadzenia niniejszego postępowania, zarówno pod względem językowym, jak i normatywnym, pozwala na wyciągnięcie wniosku, iż przez okres 15 lat nie uległy one, co do zasady, wyraźnym zmianom.

Dowód: Tabela zawarta w piśmie Spółki z dnia 5 grudnia 2022 r. (k. 505-517)

738. Ocena zakwestionowanych w decyzji postanowień oraz towarzyszących okoliczności – między innymi w zakresie nieznacznych zmian dokonanych we wzorcu od początku funkcjonowania PayPal w Rzeczypospolitej Polskiej, tj. od 2006 r. – wskazuje na umyślne naruszenie przez PayPal zakazu określonego w art. 23a uokik. W ocenie Prezesa Urzędu, posłużenie się katalogiem otwartym sankcji, jakie PayPal może nałożyć na Użytkownika w wyniku stwierdzenia działań zabronionych, ich dotkliwość oraz systematyczne wykorzystywanie zwrotów i terminów niedookreślonych oraz pozbawionych wyjaśnienia i kryteriów ich stosowania, nakierowane były na pozostawienie Spółce nieograniczonego i utajnionego luzu decyzyjnego. Kryteria interpretacji poszczególnych zwrotów, stwierdzania działań zabronionych, doboru jednej lub kilku sankcji z otwartego katalogu są zastrzeżone do wyłącznej wiedzy Spółki i stosujących postanowienia wobec użytkowników. Świadczy o tym także powtarzalne wykorzystywanie zwrotów takich jak „według własnego uznania” lub „w dowolnym momencie”.

⁴¹ <https://www.paypal.com/pl/webapps/mpp/country-worldwide>

739. Poza wszelką wątpliwością pozostaje, że Spółka nie powinna przypuszczać, iż tak ukształtowane postanowienia zapewniają poszanowanie interesów drugiej strony, w tym przypadku konsumenta. Analiza zakwestionowanych postanowień nie pozwala na dostrzeżenie jakichkolwiek starań Spółki, aby zakwestionowane postanowienia umożliwiały uwzględnienie prawnie uzasadnionych interesów konsumenta i zapewnienia równowagi kontraktowej pomiędzy stronami umowy.
740. W ocenie Prezesa Urzędu jest wręcz przeciwnie - Spółką kierował jednoznaczny zamiar całkowitego uzależnienia interesów ekonomicznych i pozaekonomicznych konsumenta od jednostronnej wykładni otwarto-tekstowych postanowień umownych przez Spółkę, umożliwiającą całkowitą dbałość o korzystny, dla silniejszej strony umowy, charakter podejmowanego rozstrzygnięcia. Konsument nie ma obiektywnej możliwości przewidzenia rezultatów wnioskowania Spółki w zakresie kwalifikacji działania Użytkownika jako zabronionego.
741. Daleka od akceptowalnej jest również warstwa formalna wzorca umowy, w tym zakwestionowanych postanowień (nieprzejrzystość w rozumieniu formalnym). Potwierdzeniem tego stwierdzenia jest między innymi niedbale tłumaczenie terminów, ich niezrozumiałe znaczenie oraz nieczytelny charakter wzorca jako takiego. Nieczytelność ta wyraża się w rozbudowanym treściowo, rozbitym logicznie (powiązane treściowo i funkcjonalnie postanowienia znajdują się w dalekich odległościach i pod innymi śródtytułami) oraz niedopracowanym wizualnie charakterze, wyrażającym się między innymi brakiem wyjustowania, numeracji stron, czy też czytelnych oznaczeń postanowień wzorca umowy pt. „Umowa z Użytkownikiem”. Ma to na celu, jeżeli nawet nie zniechęcenie, to utrudnienie w zapoznaniu się z treścią postanowień, w tym odtworzenie całokształtu praw i obowiązków konsumenta.
742. Całokształt powyższych okoliczności wskazuje na umyślne naruszenie przez PayPal zakazu określonego w art. 23a uokik. Na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Spółka jako podmiot profesjonalny od lat działający na rynku dysponuje możliwością zorganizowania odpowiednich zasobów, które umożliwią konstruowanie treści wzorców umów z należytym poszanowaniem interesów konsumentów i norm prawa powszechnie obowiązującego. Przedsiębiorca, ustalając treść wzorców umów wykorzystywanych w relacjach z konsumentami, powinien dokonać analizy i weryfikacji zawartych w nich postanowień pod kątem możliwości kształtowania praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający ich interesy.

743. Analiza ta jest tym bardziej możliwa, że do dyspozycji Przedsiębiorcy pozostaje publicznie dostępna baza orzecznictwa Prezesa Urzędu wraz z zawartymi tam rozstrzygnięciami oraz inne publicznie dostępne rejestry, takie jak rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone. Spółka PayPal działa w Rzeczypospolitej Polskiej od 2006 r. Oznacza to, że przez niemalże cały okres swojej działalności na terytorium RP, ignorowała nie tylko stale rozwijającą się i dookreślaną praktykę orzeczniczą Prezesa UOKiK, Sądu Najwyższego oraz sądów powszechnych, a w szczególności Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz sądów apelacyjnych, w zakresie niedozwolonych postanowień umownych. Spółka nie podjęła ponadto jakichkolwiek działań wskazujących na próbę dostosowania postanowień stosowanego wzorca umownego.
744. Spółka nie podjęła czynności mających na celu przygotowanie wzorców z uwzględnieniem wymogów otoczenia regulacyjnego, w którym świadczy oferowane przez siebie usługi finansowe. Zakwestionowane postanowienia umowne odbiegają nie tylko od standardów wypracowanych w polskim orzecznictwie, zarówno administracyjnym, jak i sądowym, lecz również rażąco naruszają standardy wynikające z orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Rolą Prezesa UOKiK, jako organu administracji publicznej, stosującego w ramach swoich kompetencji prawo unijne, jest uczynienie wszystkiego, aby interpretacja Trybunału została w jak najpełniejszym stopniu odzwierciedlona. Wspomniane na wcześniejszym etapie Decyzji porównanie zakwestionowanych postanowień umownych z ich wczesnymi odpowiednikami z 2008 r. potwierdza, że Spółka intencjonalnie zaniechała podjęcia wyżej zasugerowanych form samoregulacji.
745. W świetle powyższego należy stwierdzić, że stosując niedozwolone postanowienia umowne, Spółka działała umyślnie, co w konsekwencji skutkuje wypełnieniem przesłanki z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik, umożliwiającej nałożenie kary pieniężnej.
746. Ponadto okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter niedozwolonych postanowień umownych (działania zabronione i sankcje umowne) oraz możliwe negatywne skutki ich stosowania w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji.
747. Oszacowanie wysokości kar przebiegało wieloetapowo. Ustalając wymiar kar pieniężnych, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych naruszeń i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych

ustalen wysokości kar, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kar - obliczył wysokość ostatecznie nałożonych kar.

VIII.1. Kara z tytułu stosowania niedozwolonych postanowień umownych określonej w pkt I.I w związku z pkt I.II rozstrzygnięcia Decyzji

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

748. W pkt I.I rozstrzygnięcia decyzji w związku z pkt I.II Prezes Urzędu uznał przytoczone tam postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i stwierdził naruszenie zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik.
749. Zakwestionowane postanowienia upoważniają Przedsiębiorcę do uznania wszelkich działań Użytkownika za zabronione, w oparciu o niedookreślone przesłanki, które zapewniają możliwość ich całkowicie swobodnej wykładni w każdych okolicznościach faktycznych, bez uprzedniego ujawnienia kryteriów ich interpretacji (utajniony luz decyzyjny Spółki).
750. Stwierdzenie działania zabronionego umożliwia nałożenie na konsumenta, w dowolnym momencie i według własnego uznania Spółki, jednej lub więcej sankcji umownych z przykładowego, otwartego katalogu sankcji. Na mocy zakwestionowanych postanowień, o których mowa w pkt. I.I oraz I.II Spółka dysponuje nieograniczonym luzem decyzyjnym w stosunku do Użytkownika.
751. Rozbudowany oraz nieprzejrzysty charakter obu katalogów działań zabronionych oraz sankcji umownych - uniemożliwia Użytkownikowi przewidzenie konsekwencji korzystania z usług PayPal, również w przypadku standardowych i obiektywnie poprawnych zachowań. Bezpośrednią konsekwencją naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, jest wysokie prawdopodobieństwo zaistnienia negatywnych skutków w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów wskutek swobody i rozciągłości uprawnień, jakie zagwarantowała sobie Spółka. Do takich skutków możemy zaliczyć między innymi:
- i. możliwość ograniczenia, w dowolnym momencie i bez ponoszenia odpowiedzialności, dostępu użytkownika do usługi, między innymi przez ograniczenie możliwości płacenia lub wysyłania pieniędzy za pomocą form płatności powiązanych z kontem PayPal oraz ograniczyć możliwość wysyłania pieniędzy i dokonywania wypłat (Klauzula II, pkt 3);
 - ii. zablokowanie środków na saldzie użytkownika w dowolnej wysokości przez okres tak długi, jak będzie to konieczne, na „uzasadnionych podstawach” (Klauzula II, pkt 4);

- iii. zablokowanie konta PayPal lub nałożenie blokady na środki znajdujące się na koncie rezerw, w tym między innymi przez okres przekraczający 180 dni, jeśli firma PayPal uzna to za konieczne, a jej uprawnienia wynikają z udziału użytkownika w zabronionych działaniach (Klauzula II, pkt 5).

Stopień naruszenia

752. Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy ocenić jako znaczny. Istotą kwestionowanych postanowień było zastrzeżenie w nich przez Spółkę bezprecedensowego marginesu uznania i zakresu uprawnień, pozwalających oddziaływać na ekonomiczne oraz pozaekonomiczne interesy konsumenta, co do zasady bez ograniczeń czasowych lub ilościowych.
753. Przenalizowane uprawnienia i przykłady samoregulacji pozwalają istotnie oddziaływać Spółce na sytuację konsumenta. Zakwestionowane postanowienia unicestwiają możliwość podjęcia przez konsumenta działań zwrotnych na podstawach merytorycznych, tu jest wykazanie, że rozstrzygnięcie Spółki nie jest prawidłowe.
754. Oceniając wagę naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił również skumulowane skutki, jakie wywierają, niezaprzeczalnie powiązane funkcjonalnie, Klauzula I oraz Klauzula II, skutkiem czego jest stan znaczącej nierównowagi kontraktowej (rażącego naruszenia interesów konsumenta).
755. W ocenie Prezesa UOKiK nie bez znaczenia jest również skala oddziaływania zakwestionowanych postanowień. [informacja prawnie chroniona].
756. [informacja prawnie chroniona].
757. [informacja prawnie chroniona].
- Dowód: pismo Spółki z dnia 5 grudnia 2022 r. (k. 893-894) oraz pismo Spółki z dnia 31 sierpnia 2023 r. (k. 1081-1087)
758. W ocenie Prezesa UOKiK tak szeroko i uznaniowo ukształtowane katalogi działań zabronionych i sankcji umownych umożliwiały ich zastosowanie w odniesieniu do każdej z dokonanych w powyższym okresie transakcji. Całkowita liczba użytkowników i dokonanych transakcji nie może pozostać zatem bez wpływu na wagę naruszenia i zakres naruszenia ustawy. Każda transakcja mogła zostać uznana przez Spółkę, w świetle zakwestionowanych postanowień, za działanie zabronione.
759. Przy uwzględnieniu, że istotą zachowania PayPal jest działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcu umowy niedozwolonego postanowienia umownego oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji

praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów, uznać należy iż jedynym interesem, jakim kieruje się Spółka, jest własny interes gospodarczy.

760. Prezes Urzędu przy ustaleniu wysokości kwoty bazowej uwzględnił jednocześnie okoliczność, iż umowa o posiadanie konta w serwisie PayPal nie jest, co do zasady, płatna. Z tytułu samej rejestracji w serwisie oraz korzystania z niego w charakterze użytkownika konsumenci nie ponoszą opłat, z zastrzeżeniem wybranych transakcji i czynności wskazanych w Tabeli opłat. Choć decyzja co do rejestracji w usłudze w istocie pozostawiona jest konsumentowi, to sama umowa należy do kategorii umów, które zaspokajają podstawowe potrzeby gospodarcze konsumenta (umowa o świadczenie usług finansowych).
761. Znaczenie odgrywa tu charakterystyka przedmiotu umowy, w postaci podpięcia innego instrumentu płatniczego do konta PayPal (np. karty debetowej), a także wykorzystywania PayPal jako odrębnego instrumentu finansowego, do przesyłania i odbierania płatności, w konsekwencji czego na koncie użytkownika emitowany i zapisywany jest pieniądz elektroniczny.
762. [informacja prawnie chroniona].
763. W konsekwencji wagi naruszenia należało zakwalifikować jako znaczną.

Okres stosowania zakwestionowanych postanowień

764. Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania zakwestionowanych postanowień umownych. W piśmie z dnia 5 grudnia 2022 r., Spółka udzieliła odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK co do czasu stosowania zakwestionowanych postanowień umownych, daty ich wprowadzenia i odnośnych zmian na przestrzeni lat ich stosowania. Przedłożona przez Spółkę tabela, zestawiająca treść zakwestionowanych postanowień umownych z postanowieniami obowiązującymi w 2008 r., pozwala na stwierdzenie, że Spółka stosuje postanowienia umowne w Umowie z Użytkownikiem, z zastrzeżeniem nieznaczących zmian językowych, w niezmiennym normatywnie kształcie od 2008 r. Jednocześnie, Prezes Urzędu zwraca uwagę na fakt, że w witrynie PayPal⁶² publikowana jest jedynie najnowsza wersja „Umowy z Użytkownikiem”. W konsekwencji, konsument nie ma możliwości zweryfikowania, czy postanowienia zawarte w tym wzorcu rzeczywiście mają do niego zastosowanie.
765. Ponad piętnastoletni (15) okres stosowania postanowień umownych należy określić jako długotrwały. Biorąc, pod uwagę, że wszystkie zakwestionowane postanowienia umowne stosowane są do dnia wydania niniejszej Decyzji, stwierdzić należy uznać, że naruszenie

⁶² <https://www.paypal.com/pl/webapps/mpp/ua/useragreement?all>

w dalszym ciągu trwa, również w odniesieniu do skutków stosowania klauzuli. W dniu 27 listopada 2023 r., a więc w trakcie niniejszego postępowania, PayPal wprowadził zmiany w abuzywnych postanowieniach umownych.

Dowód: pismo Spółki z dnia 5 grudnia 2022 r., str 4 - 27 (k. 504-517)

766. Prezes UOKiK jednocześnie zwraca uwagę, iż dopiero od wejścia w życie nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. 17 kwietnia 2016 r., posiada kompetencję do wydania decyzji uznającej klauzulę za abuzywną, w tym do nałożenia kary z tytułu jej stosowania. Prezes UOKiK uprawniony jest w konsekwencji do uwzględnienia ośmioletniego okresu stosowania zakwestionowanych postanowień przy obliczaniu ostatecznego wymiaru kary pieniężnej.

Stopień naruszenia

767. Przez wzgląd na powyższe, w szczególności na funkcjonalne powiązania pomiędzy Klauzulami I - II oraz ich skumulowane zastosowanie, Prezes UOKiK zdecydował o nałożeniu jednej, sumarycznej kary pieniężnych z tytułu stosowania postanowień wskazanych w pkt I.I w związku z pkt I.II rozstrzygnięcia Decyzji. Nałożenie jednej kary, z tytułu stosowania obu niedozwolonych postanowień umownych, podyktowane jest również dbałością o poszanowanie zasady proporcjonalności, w szczególności, aby surowość sankcji znajdowała oparcie w wadze dokonanego naruszenia, które określić należy jako znaczne.

Upřednie naruszenie

768. Spółka nie była nigdy wcześniej adresatem decyzji Prezesa UOKiK, a zatem jest to pierwszy przypadek zakwestionowania jej działalności w zakresie naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zasady kalkulacji kary

769. Stosownie do art. 106 ust. 3 pkt 2 uokik obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 uokik, oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rocznym sprawozdaniu finansowym równoważnym do rachunku zysków i strat sporządzanym na podstawie przepisów o rachunkowości lub w innym dokumencie podsumowującym przychody w roku obrotowym, w tym w sprawozdaniu z wykonania budżetu - w przypadku przedsiębiorcy, który nie sporządza rachunku zysków i strat na podstawie przepisów o rachunkowości.
770. Podstawę obliczenia wysokości kary stanowi potwierdzony sprawozdaniem finansowym za rok zakończony 31 grudnia 2023 r. obrót Spółki osiągnięty w tym roku.

Dowód: Pismo Spółki z dnia 25 stycznia 2024 r. (k. 1126-1127)

771. W omawianej sprawie obrót został zatem ustalony na podstawie rachunku zysków i strat stanowiącego część sprawozdania finansowego za rok 2023. Dokument ten dotyczy działalności Spółki w związku z oferowaniem i prowadzeniem usługi PayPal w kilkunastu krajach. Wartość obrotu za 2023 wynosiła [informacja prawnie chroniona].

Dowód: Pismo Spółki z dnia 31 maja 2024 r. wraz z załącznikami (k. 1161-1203)

772. Stosownie do art. 5 uokik, przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary. W konsekwencji, wartość całego obrotu Spółki za rok 2023 r., uwzględniając średni kurs dolara ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 29 grudnia 2023 r., tj. 3,9350 zł, stanowi równowartość [informacja prawnie chroniona] zł.

773. Jednocześnie, Spółka sprecyzowała, że obrót Spółki za rok zakończony 31 grudnia 2023 r. w zakresie „polskich kont PayPal” wyniósł [informacja prawnie chroniona], co odpowiada, przy uwzględnieniu powyższych kryteriów przeliczenia, kwocie [informacja prawnie chroniona]. Spółka, pomimo kilkukrotnego podniesienia tej kwestii w wezwaniach Prezesa UOKiK, nie wyjaśniła w przekonujący sposób, co decyduje o statusie „polskiego” konta.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

774. Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów granice wymiaru kary są wyznaczane w odniesieniu do obrotu osiągniętego przez PayPal z całej działalności gospodarczej na wielu rynkach europejskich (art. 106 ust. 1 uokik).

775. Bez uszczerbku dla tej normy, Prezes UOKiK jest jednocześnie zobowiązany do przestrzegania zasady proporcjonalności kar oraz poszanowania przyznanej mu właściwości materialnej i terytorialnej, w tym przypadku do oceny rzeczywistych lub potencjalnych skutków naruszenia na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (art. 1 ust. 2 uokik).

776. Zasadnicze znaczenie przy określaniu kwoty bazowej mają czynniki w szczególności w postaci znacznej wagi naruszenia oraz długotrwałego czasu stosowania niedozwolonych postanowień umownych.

777. Biorąc w pierwszej kolejności pod uwagę przesłankę właściwości terytorialnej, określoną w art. 1 ust. 2 uokik, Prezes UOKiK uprawniony jest do podejmowania interwencji w stosunku do niedozwolonych postanowień, których stosowanie, wywołuje lub może wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Prezes UOKiK przy

miarkowaniu wymiaru niniejszej kary wziął pod uwagę, iż rynek jakim jest Rzeczpospolita należy do jednych z największych rynków cyfrowych usług płatniczych (szóstym co do wielkości w Europie).

- 778.** W 2021 ponad 21 milionów Polaków dokonało płatności cyfrowych⁸¹. [informacja prawnie chroniona]. Faktycznie lub potencjalne skutki stosowania niedozwolonych postanowień należało ocenić jako znaczne.
- 779.** Z uwagi, że niniejsza decyzja dokonuje oceny naruszenia jedynie w odniesieniu do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Prezes UOKiK uwzględnił tę okoliczność przy miarkowaniu kwoty bazowej kary pieniężnej. W konsekwencji, niniejsza decyzja nie będzie stanowić przeszkody dla pozostałych, relewantnych organów krajowych, pochodzących spoza Rzeczypospolitej Polskiej do samodzielnej oceny tożsamego naruszenia co do istoty i wymierzenia potencjalnych, dodatkowych sankcji.
- 780.** Relacja i wielkość polskiego rynku płatności bezgotówkowych, w wymiarze podmiotowym i przedmiotowym, w stosunku do pozostałych rynków państw europejskich, do których usługi kieruje PayPal, nie może jednak podlegać nieuzasadnionej relatywizacji z uwagi na rozmiar obecnie prowadzonej działalności i formalny udział w rynkach na terytorium RP.
- 781.** W drugiej kolejności, w ocenie Prezesa UOKiK kwota bazowa wymagała zmiarkowania w odniesieniu do wysokości kary pieniężnej i zapewnienia, aby stosownie do wymogu proporcjonalności kar, wyrażonego m.in. w art. 8b Dyrektywy 93/13, nie wykraczała poza to co konieczne do realizacji celu w postaci odstraszenia od ponownych naruszeń zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik oraz zaprzestania stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Zaprezentowane czynniki, które wpływają na wysokość kwoty bazowej, nie stanowią w żadnym razie okoliczności łagodzących bądź obciążających, mając jedynie za zadanie nadanie podjętemu rozstrzygnięciu proporcjonalnego charakteru, przy jednoczesnym zrealizowaniu celu postępowania i zapewnienia rzeczywiście odstrasżającego skutku względem Przedsiębiorcy. Ponadto, Prezes Urzędu, zgodnie z obowiązkiem dokonywania wykładni prounijnej, zobowiązany jest zadbać, aby surowość nakładanych przezeń sankcji odpowiadała wadze naruszenia.
- 782.** Zgodnie z uokik granice wymiaru kary są wyznaczane w odniesieniu do obrotu osiągniętego przez Spółkę z całej działalności gospodarczej. Niemniej jednak przy ustalaniu kwoty bazowej stanowiącej punkt wyjścia przy kalkulowaniu kar pieniężnych

⁸¹ <https://www.statista.com/topics/9396/digital-payments-in-poland/#dossier:chapter3>

wzięte zostały pod uwagę przychody osiągnięte w związku z działalnością na terenie Polski oraz ich stosunek do całego obrotu.

783. [informacja prawnie chroniona].

Dowód: Pismo Spółki z dnia 31 sierpnia 2023 r., pkt 12 (k. 1085) oraz pismo Spółki z dnia 31 maja 2024 r. wraz z załącznikami (k. 1161-1203)

784. Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary za stosowanie Klauzul wskazanych w pkt. I.I, I.II rozstrzygnięcia decyzji na [informacja prawnie chroniona] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r., tj. [informacja prawnie chroniona].

785. Biorąc pod uwagę powyższe czynniki, Prezes UOKiK stwierdził, że kwota bazowa w niniejszej proporcji obrotu Przedsiębiorcy osiągniętego w 2023 r. będzie wystarczająca do wymierzenia proporcjonalnej, odstraszałej i skutecznej kary pieniężnej, przy zachowaniu właściwości Prezesa UOKiK (art. 1 ust. 2 uokik).

786. Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za stwierdzone w pkt I.I oraz I.II rozstrzygnięcia decyzji stosowanie niedozwolonych postanowień umownych, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących i obciążających mających wpływ na ostateczny wymiar kary.

Okoliczności łagodzące (art. 111 ust. 3 pkt 2a uokik)

787. Prezes UOKiK nie stwierdził wystąpienia okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby obniżenie kary pieniężnej.

788. [informacja prawnie chroniona].

789. [informacja prawnie chroniona].

Okoliczności obciążające (art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik)

790. Prezes Urzędu, kalkulując niniejszą karę pieniężną, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez PayPal umów z konsumentami na terenie całego kraju, w tym ze znaczną liczbą konsumentów, posiadających główny adres zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Przedsiębiorca oferuje usługi płatnicze, z poziomu strony internetowej dostępnej pod adresem www.paypal.com/pl/home oraz aplikacji PayPal Mobile, umożliwiające przedsiębiorcom i konsumentom posiadającym adres e-mail wysyłanie oraz odbieranie płatności przez Internet.

791. [informacja prawnie chroniona].

792. Stosownie do katalogu okoliczności obciążających, o którym mowa w art. 111 ust. 2 lit. c) Prezes Urzędu uwzględnił również umyślność naruszenia. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o [informacja prawnie chroniona]. Uzasadnienie umyślności działań Spółki zostało przedstawione w akapitach powyżej.

Obliczenie kary

793. Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające wymagane było podwyższenie kwoty bazowej o [informacja prawnie chroniona].
794. Wobec powyższego, za stosowanie postanowień wskazanych w pkt I.I oraz I.II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Prezes Urzędu, w oparciu o przyjętą kwotę bazową, wyliczył karę pieniężną w wysokości 101 485 090 zł po zaokrągleniu.
795. Po zaokrągleniu, kara pieniężna stanowi około [informacja prawnie chroniona] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. oraz około [informacja prawnie chroniona] kwoty maksymalnej kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.
796. Oprócz podjęcia działań nakierowanych na poszanowanie zasady proporcjonalności, Prezes UOKiK zobowiązany jest rozważyć, czy wymierzona kara spełni rzeczywiście odstraszającą funkcję. Dotkliwość kary pieniężnej musi być zatem odczuwalna dla Spółki w wymiarze ekonomicznym, tak aby jej wymiar przekładał się na ziszczenie się celów postępowania i zniechęcenie do podobnych naruszeń w przyszłości. W ocenie Prezesa UOKiK kara w niniejszej sprawie spełnia wymogi proporcjonalności oraz stanowi wystarczająco odstraszającą i skuteczną reakcję na stwierdzone naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jego okres i stopień oraz inne towarzyszące mu okoliczności. W konsekwencji, istnieje wysokie prawdopodobieństwo, że cele niniejszego postępowania zostaną zrealizowane.
797. W tym miejscu szczególną uwagę warto zwrócić na funkcję prewencyjną wymierzonej przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej. Jak wynika z orzecznictwa sądowego: „Należy poza tym mieć na uwadze, że kara wymierzana za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów winna być realnie dolegliwa dla przedsiębiorcy, by osiągnęła zamierzony przez ustawodawcę cel. Skuteczna kara to kara, która pozostaje dla przedsiębiorcy dotkliwa. Aby natomiast zachować ten wymóg (...) przy ocenie jej wysokości nie można kierować się nieokreślonymi „obiektywnymi kryteriami”, ale potencjałem ekonomicznym przedsiębiorcy”⁸⁴.

⁸⁴ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (XVI) Wydział Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 15 grudnia 2021 r., sygn. XVII AmA 37/20.

798. Wobec powyższego, wymierzenie kary w podanej wyżej wysokości należy uznać za uzasadnione. Przyczyni się to bowiem do zachowania należytych standardów przez przedsiębiorców działających na rynku płatności bezgotówkowych, a w konsekwencji sprawi, iż standard ochrony konsumenta ulegnie odpowiedniemu wzmocnieniu.
799. Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV.1 rozstrzygnięcia Decyzji.
800. Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

VIII.2. Kara z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia umownego określonego w pkt I.III rozstrzygnięcia Decyzji.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

801. W pkt I.III rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał stosowane postanowienie umowne za niedozwolone. Klauzula III nakłada na konsumenta, którego konto zostało zawieszone lub zamknięte, nie tylko zakaz korzystania ze swojego konta, ale również zakaz podejmowania prób korzystania z niego. W treści postanowienia Spółka nie precyzuje, w jaki sposób sankcjonowane są przypadki naruszenia Klauzuli III, aczkolwiek systematyka wzorca (wszystkie kwestionowane klauzule znajdują się w sekcji „Zabronione działania, blokady i inne działania, które firma PayPal może podjąć”) wskazuje na możliwość ich sankcjonowania na podstawie otwartego katalogu sankcji, zawartego w Klauzuli II. Może to prowadzić do zwiększenia dotkliwości środków stosowanych przez Spółkę – tak między próba skorzystania z zawieszonego konta może doprowadzić do jego permanentnej blokady, w tym do uniemożliwienia do korzystania ze zdeponowanych tam środków pieniężnych.

Umyślność

802. Odpowiednie przełożenie na rozważania w zakresie kary z tytułu stosowania niedozwolonego postanowienia, o którym mowa w pkt I.III rozstrzygnięcia Decyzji mają ustalenia w zakresie umyślności, o których mowa powyżej.

Waga naruszenia

803. Biorąc pod uwagę skutki, jakie mogą wynikać z zastosowania Klauzuli III, Prezes Urzędu ocenił wagę naruszenia jako znaczną.

Okres naruszenia przepisów ustawy

804. Prezes UOKiK wziął również pod uwagę okoliczność, iż Klauzula III, z zastrzeżeniem nieznacznych różnic redakcyjnych w języku polskim jest stosowana w tożsamym kształcie od co najmniej 2013 r. Okres jej stosowania należy uznać zatem za długotrwały.
805. Prezes UOKiK jednocześnie zwraca uwagę, iż dopiero od wejścia w życie nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. 17 kwietnia 2016 r., posiada kompetencję do wydania decyzji uznającej klauzulę za abuzywną, w tym do nałożenia kary z tytułu jej stosowania. Prezes UOKiK uprawniony jest w konsekwencji do uwzględnienia ośmioletniego okresu stosowania zakwestionowanych postanowień przy obliczaniu ostatecznego wymiaru kary pieniężnej.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

806. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [informacja prawnie chroniona] obrotu Spółki w 2023 r., tj. [informacja prawnie chroniona]. Biorąc pod uwagę czynniki omówione we wcześniejszych akapitach, Prezes UOKiK stwierdził, że ustalenie kwoty bazowej w powyższej proporcji do obrotu światowego Przedsiębiorcy osiągniętego w 2023 r. będzie wystarczające do wymierzenia proporcjonalnej, odstraszającej i skutecznej kary pieniężnej z tytułu naruszenia, o którym mowa w pkt I.III rozstrzygnięcia Decyzji.
807. Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej, nałożonej na Spółkę za stwierdzone w pkt I.III rozstrzygnięcia decyzji stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących i obciążających mających wpływ na ostateczny wymiar kary.

Okoliczności łagodzące (art. 111 ust. 3 pkt 2a uokik)

808. Prezes UOKiK nie stwierdził wystąpienia okoliczności łagodzących, które uzasadniałaby obniżenie kary pieniężnej.

Okoliczności obciążające (art. 111 ust. 4 pkt 2) uokik)

809. Prezes Urzędu, kalkulując niniejszą karę pieniężną, wziął pod uwagę, jako okoliczność obciążającą, znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Z przyczyn wskazanych dotychczas, okoliczność ta uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o [informacja prawnie chroniona].
810. Stosownie do katalogu okoliczności obciążających, o którym mowa w art. 111 ust. 2 lit. c) Prezes Urzędu uwzględnił również umyślność naruszenia. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność uzasadnia podwyższenie kwoty bazowej o [informacja prawnie chroniona].

811. Mając na uwadze powyższe, zarówno okoliczności łagodzące jak i obciążające wymagane było podwyższenie kwoty bazowej o [informacja prawnie chroniona].
812. Wobec powyższego, za stosowanie postanowienia wskazanego w pkt I.III rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Prezes Urzędu, w oparciu o przyjętą kwotę bazową, wyliczył karę pieniężną w wysokości 5 204 363 zł po zaokrągleniu.
813. Oprócz podjęcia działań nakierowanych na poszanowanie zasady proporcjonalności, Prezes UOKiK zobowiązany jest rozważyć, czy wymierzona kara spełni rzeczywiście odstrasżającą funkcję. Dotkliwość kary pieniężnej musi być zatem odczuwalna dla Spółki w wymiarze ekonomicznym, tak aby jej wymiar przekładał się na ziszczenie się celów postępowania i zniechęcenie do podobnych naruszeń w przyszłości.
814. W ocenie Prezesa UOKiK kara w niniejszej sprawie spełnia wymogi proporcjonalności oraz stanowi wystarczająco odstrasżającą i skuteczną reakcję na stwierdzone naruszenie i towarzyszące mu okoliczności. W konsekwencji, istnieje wysokie prawdopodobieństwo, że cele niniejszego postępowania zostaną zrealizowane.
815. W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
816. W tym miejscu szczególną uwagę warto zwrócić na funkcję prewencyjną wymierzonej przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej. Jak wynika z orzecznictwa sądowego: „Należy poza tym mieć na uwadze, że kara wymierzana za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów winna być realnie dolegliwa dla przedsiębiorcy, by osiągnęła zamierzony przez ustawodawcę cel. Skuteczna kara to kara, która pozostaje dla przedsiębiorcy dotkliwa. Aby natomiast zachować ten wymóg (...) przy ocenie jej wysokości nie można kierować się nieokreślonymi „obiektywnymi kryteriami”, ale potencjałem ekonomicznym przedsiębiorcy”⁸⁵.
817. Wobec powyższego, wymierzenie kary w podanej wyżej wysokości należy uznać za uzasadnione. Nałożenie kary w ww. wysokości przyczyni się także do zachowania należytych standardów przez przedsiębiorców działających na rynku, a w konsekwencji sprawi, iż standard ochrony konsumenta ulegnie wzmocnieniu.
818. Wobec powyższego, karę pieniężną należało wymierzyć w wysokości 5 204 363 zł po zaokrągleniu. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i po zaokrągleniu stanowi około [informacja prawnie

⁸⁵ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (XV/9 Wydział Sądu Okręgowego w Warszawie) z dnia 15 grudnia 2021 r., sygn. XVII AmA 37/20.

chroniona] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2023 r. oraz około [informacja prawnie chroniona] kwoty maksymalnej kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

819. Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie IV.2 rozstrzygnięcia Decyzji.

820. Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, kary pieniężne należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

IX. Podsumowanie.

821. Nakładając niniejszą Decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu kierował się przestankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 uokik. Kary w powyższej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów uokik, zaś ich wysokość może być na tyle dolegliwa dla PayPal, że skutecznie zapobiegnie podobnym naruszeniom w przyszłości.

822. Kary nakładane przez Prezesa Urzędu na Przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania niedozwolonych postanowień umownych służą podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić także uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszącą i edukacyjną w stosunku do innych uczestników rynku. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców świadczących na rzecz konsumentów cyfrowe usługi finansowe oraz stosujących postanowienia umowne, dopuszczających nadmierny i utajniony margines uznania w stosunku do praw i obowiązków konsumenta. Stosowanie niedozwolonych postanowień umownych może skutkować nałożeniem dotkliwej sankcji finansowej.

823. PayPal Europe jest jednym z liderów światowego, jak i europejskiego rynku usług finansowych, współtworzących (a nawet w szerokim stopniu determinującym) standardy rynkowe. Wysokość kary w niniejszym postępowaniu została ustalona na takim poziomie, który pełnić będzie rzeczywiście odstraszącą funkcję, zarówno dla samego Przedsiębiorcy, ale również dla pozostałych uczestników rynku, stosujących niedozwolone postanowienia umowne.

824. Należy zwrócić uwagę, że kary będą miały także oddziaływanie represyjne - będą stanowić odczuwalną dolegliwość dla Spółki z tytułu naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień umownych. W ocenie Prezesa Urzędu kary nałożone w niniejszym postępowaniu nie spowodują nadwyżżenia rentowności Spółki, a jednocześnie będą dla niej odpowiednio dotkliwe. Spełnione zostaną tym samym cele

w zakresie prewencji indywidualnej (PayPal Europe), jak również prewencji ogólnej (dostawcy usług płatniczych).

825. Wymierzenie przez Prezesa Urzędu ww. kar powinno zapobiec stosowaniu nie tylko niedozwolonych postanowień umownych i naruszeniom przepisów prawa konsumenckiego, lecz również stanowić będzie impuls do dostosowania wzorców umownych do standardów przejrzystości, dobrej wiary i równowagi, oczekiwanych i wprowadzanych w Rzeczypospolitej Polskiej. Zdaniem Prezesa Urzędu, niniejsze kary powinny podkreślać nagannosc zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu postanowień umownych i stanowić odczuwalne ostrzeżenie dla Spółki i innych dostawców usług płatniczych.

X. Rozstrzygnięcie dotyczące kosztów postępowania (pkt V Decyzji)

826. Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.
827. Zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a., do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 k.p.a., a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.
828. Zgodnie z art. 264 § 1 k.p.a. jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.
829. W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowienia wzorców umów za niedozwolone, Prezes Urzędu w pkt I decyzji uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez PayPal za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. i zakazał ich wykorzystywania.
830. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości 48,90 zł (słownie: czterdzieści osiem złotych dziewięćdziesiąt groszy).
831. Koszty niniejszego postępowania Przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

832. W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V rozstrzygnięcia decyzji.

XI. Pouczenia

833. Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 1550 dalej jako „k.p.c.”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie · Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
834. W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 k.p.a. w zw. z art. 83 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z art. 479³² § 1 i § 2 k.p.c., przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie · Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów · za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia jej doręczenia.
835. 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 (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1144 z późn. zm., dalej jako: „u.k.s.c.”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.
836. Zgodnie z art. 103 ust. 1-2 u.k.s.c. 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. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.
837. Zgodnie z art. 105 ust. 1 u.k.s.c., 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.
838. Jak stanowi art. 117 § 1 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.
839. Zgodnie z art. 117 § 3 k.p.c. 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.

840. W myśl art. 117 § 4 k.p.c. 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
Artur Zwałński
Zastępca Dyrektora
Departamentu Zbiorowych Interesów Konsumentów

Załączniki:

1. spis treści decyzji

Otrzymują:

{informacja prawnie chroniona}

Spis treści - Decyzja DOZIK-7/2024

Struktura uzasadnienia decyzji

UZASADNIENIE	13
I. Uwagi wstępne - okoliczności wszczęcia postępowania i zastrzeżenia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	13
II. Stanowisko Spółki,	14
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje.	15
I. Serwis PayPal i usługi świadczone przez Spółkę.	15
II. Wzorce wykorzystywane w stosunkach z konsumentami.	18
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.	19
I. Naruszenie interesu publicznego.	19
II. Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów	21
II.1. Przesłanka stosowania postanowienia przez przedsiębiorcę wobec konsumentów	22
II.2. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia i istota kontroli abstrakcyjnej wzorców umownych	23
II.3. Kwestionowane postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron	25
II.4. Kształtowanie praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami	26
II.5. Rażące naruszenie interesów konsumentów	29
II.6. Znaczenie wymogów przejrzystości przy ocenie uczciwości warunków umownych	31
II.7. Rola załącznika z art. 3 ust. 3 Dyrektywy 93/13 oraz katalogu z art. 385 ² k.c.	33
III. Ocena postanowień wzorców umów stosowanych przez Spółkę pod kątem wymogów przejrzystości, dobrej wiary i równowagi.	35
III.1. Uwagi ogólne oraz uzasadnienie formy postawionych zarzutów.	35
III.2. Naruszenie wymogu sporządzania wzorców umownych prostym i zrozumiałym językiem	37
III.3. Sprzeczność z dobrymi obyczajami i rażące naruszenie interesów konsumenta	45
IV. Klauzula I - ocena wyodrębnionych fragmentów Klauzuli pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumentów.	56
V. Klauzula II - ocena wyodrębnionych fragmentów Klauzuli pod kątem dobrych obyczajów i rażącego naruszenia interesów konsumenta (wymogów dobrej wiary, równowagi i przejrzystości).	136
VI. Klauzula III - ocena wyodrębnionych fragmentów Klauzuli pod kątem dobrych obyczajów i rażącego naruszenia interesów konsumenta (wymogów dobrej wiary, równowagi i przejrzystości).	166
VII. Obowiązek w zakresie środków usunięcia trwających skutków naruszenia (pkt II i III rozstrzygnięcia Decyzji)	169
VIII. Rozstrzygnięcie dotyczące kary pieniężnej (pkt IV.1 i IV.2 Decyzji).	171
VIII.1. Kara z tytułu stosowania niedozwolonych postanowień umownych określonej w pkt I.1 w związku z pkt I.11 rozstrzygnięcia Decyzji	175
Okoliczności naruszenia przepisów ustawy	175
Stopień naruszenia	176
Okres stosowania zakwestionowanych postanowień	177
Stopień naruszenia	178
Upřednie naruszenie	178
Zasady kalkulacji kary	178
Wyliczenie kwoty bazowej kary	179
Okoliczności łagodzące (art. 111 ust. 3 pkt 2a uokik)	181
Okoliczności obciążające (art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik)	181
Obliczenie kary	182
	190

