



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

***DELEGATURA w ŁODZI***

ul. Traugutta 25

90-113 Łódź

Tel. (0-42) 288-89-80, Fax (0-42) 288-80-55

e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-610-505(16)/16/AB

Łódź, dnia 20 lipca 2017 r.

**Decyzja Nr RŁO 2/2017**

**I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz. U. z 2017 r., poz. 229) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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

- I.** stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.), poprzez zamieszczenie w reklamie:
- 1) w ulotce porównawczej („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”) dostępnej w punktach sprzedaży T-Mobile w okresie od czerwca do listopada 2015 r., informacji dotyczącej produktu pn. T-Mobile konto, o treści: „0 zł za prowadzenie konta i kartę debetową” oraz „Od 1.06.2015 0 zł za kartę debetową w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie, w przeciwnym razie opłata miesięczna wyniesie 6 zł.”,
  - 2) w mailingu pt. „Przenieś się do nas na dobre”, wysłanym 16 czerwca 2015 r. do klientów T-Mobile, informacji dotyczącej produktu pn. T-Mobile konto, o treści: „Przypominamy, że od czerwca zaczyna obowiązywać warunkowa opłata za plastikową kartę do konta w T-Mobile Usługi Bankowe, która zostanie pobrana po raz pierwszy 30 czerwca tego roku. Opłata ta wynosi 6 zł/miesiąc i można jej łatwo uniknąć – wystarczy dokonać transakcji bezgotówkowych na, w sumie, 200 zł miesięcznie. Mogą to być jednorazowe większe, albo kilka mniejszych zakupów w sklepach, punktach usługowych, kinach, itd. Kwota 6 zł to nie milion, ale skoro można nie płacić ... Co ważne, jeśli w tym miesiącu już zrobiłeś zakupy na co najmniej 200 zł, to opłata za kartę za czerwiec nie będzie pobrana.”,
  - 3) publikowanej na tzw. landing page „bez opłat” (rozumiany jako dedykowana do konkretnego produktu strona internetowa, przedstawiona jako znak graniczny, którego

kliknięcie powoduje odesłanie na tę stronę) – znak ten znajdował się w czerwcu 2015 r. na stronie internetowej [bezoplat.t-mobilebankowe.pl](http://bezoplat.t-mobilebankowe.pl), informacji dotyczącej produktu pn. T-Mobile konto, o treści: „Przypominamy, że od czerwca zaczyna obowiązywać warunkowa opłata za plastikową kartę do konta w T-Mobile Usługi Bankowe, która zostanie pobrana po raz pierwszy 30 czerwca tego roku. Opłata ta wynosi 6 zł/miesiąc i można jej łatwo uniknąć – wystarczy dokonać transakcji bezgotówkowych na, w sumie, 200 zł miesięcznie. Mogą to być jednorazowe większe, albo kilka mniejszych zakupów w sklepach, punktach usługowych, kinach, itd. Kwota 6 zł to nie milion, ale skoro można nie płacić ...”

- 4) w ulotce („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”) dostępnej w stacjonarnych placówkach Alior Bank S.A. na terenie całej Polski, wręczanej konsumentom podczas imprez z udziałem Banku od listopada 2015 r., informacji dotyczącej produktu pn. T-Mobile konto, o treści: „0 zł za prowadzenie konta i kartę debetową” oraz „0 zł za kartę debetową w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie, w przeciwnym razie opłata miesięczna wyniesie 6 zł.”

które nie zawierały przekazu, iż faktycznym warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą jest rozliczenie – w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę – operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na kwotę minimum 200 zł, co może wprowadzać konsumentów w błąd, co do warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą;

- II. stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.) poprzez uzależnianie zwolnienia konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, wydawanej do T-Mobile konta, od dokonania rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na kwotę min. 200 zł w okresie, za który pobierana jest opłata miesięczna za kartę, w sytuacji, gdy dokonanie rozliczenia tych operacji bezgotówkowych w ww. okresie nie zależy od konsumenta, lecz zależne jest od nieokreślonego terminu otrzymania przez Alior Bank S.A. rozliczenia operacji od organizacji płatniczej, co może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, polegającego na dokonywaniu operacji bezgotówkowych na kwotę min. 200 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym celem uzyskania zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, co jednakże, ze względu na brak wpływu konsumenta na termin rozliczenia operacji bezgotówkowych, może w rzeczywistości nie skutkować zwolnieniem konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej.

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

1. zwrot miesięcznych opłat za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie T-Mobile konto (następnie Freemium konto) w okresie od dnia 1 czerwca 2015 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

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

1.2. do momentu uprawomocnienia się niniejszej decyzji administracyjnej wydanej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Bank podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do rachunków bankowych pod nazwą T-Mobile konto (następnie Freemium konto), przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 3 miesiące od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

1.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie od dnia uprawomocnienia się decyzji do dnia 31 grudnia 2017 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, a w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta. Rozpatrzenie wniosku klienta wraz ze zwrotem opłaty nastąpi w terminie określonym w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r.

2. publikację sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) na stronie internetowej Banku Oddział T-Mobile Usługi Bankowe w Warszawie w ten sposób, że:

2.1. odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie głównej Banku Oddział T-Mobile Usługi Bankowe w Warszawie o adresie [www.t-mobilebankowe.pl](http://www.t-mobilebankowe.pl) w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji,

2.2. treść sentencji decyzji wraz z ww. odnośnikiem oraz zaznaczeniem, że jest ona prawomocna, będzie utrzymana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 miesiące od daty publikacji sentencji decyzji;

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

3.1. oświadczenie zostanie opublikowane równocześnie z publikacją treści sentencji decyzji, tj. zostanie zamieszczone na stronie internetowej Banku Oddział T-Mobile Usługi Bankowe w Warszawie o adresie [www.t-mobilebankowe.pl](http://www.t-mobilebankowe.pl) w postaci linku o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 miesiące,

3.2. oświadczenie zostanie zamieszczone na stronie internetowej Banku Oddział T-Mobile Usługi Bankowe w Warszawie, w zakładce Konto osobiste/konto freemium (w dniu wydania decyzji dostępnej pod adresem <https://www.t-mobilebankow.pl/konto-freemium>), w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 miesiące,

3.3. oświadczenia zostanie ogłoszone w sposób ogólnie dostępny dla klientów w stacjonarnych Placówkach T-Mobile Usługi Bankowe należących do sieci Banku w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane przez okres 4 miesiące,

*Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*wyjaśniamy, że w niektórych reklamach debetowej karty płatniczej wydawanej do konta T-Mobile, w których Alior Bank S.A. informował, że warunkiem zwalnającym z miesięcznej opłaty za kartę jest dokonanie płatności na określoną kwotę, wspomniana informacja nie była wystarczająco precyzyjna, w związku z czym użytkownicy kart mogli poczuć się wprowadzeni w błąd co do faktycznych warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą.*

*W związku z powyższym Alior Bank S.A. oferuje zwrot miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do konta T-Mobile/ konta Freemium, pobranych w okresie od dnia 1 lipca 2015 r.*

do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, konsumentom, którzy :

- dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Alior Bank S.A. jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz,
- do momentu uprawomocnienia się decyzji administracyjnej nr ... wydanej w ... 2017 r. w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Bank podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do rachunków bankowych pod nazwą T-Mobile konto (następnie Freemium konto), przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub
- skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie od dnia uprawomocnienia się decyzji administracyjnej nr ... wydanej .... 2017 r. w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do dnia 31 grudnia 2017 r. w celu zwrotu opłaty.

Zwrot opłaty nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, a w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta.

Powyższa propozycja jest następstwem treści ww. decyzji administracyjnej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

4. zmianę z dniem 1 września 2017 r. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą Freemium, w sposób, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;

5. zmianę, z dniem 1 września 2017 r., wzorca umownego pn. „Taryfa Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów Indywidualnych” w taki sposób, że zdarzeniem warunkującym brak naliczenia opłaty za kartę debetową Freemium jest dokonanie przez Klienta transakcji bezgotówkowych kartą na łączną kwotę minimum 200 zł.

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

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz. U. z 2017 r., poz. 229) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

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

1. przekazanie, w terminie do dnia 1 października 2017 r.:

- a) zmienionego wzorca umownego pn. „Taryfa Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów Indywidualnych” oraz daty, od której wzorzec został wprowadzony do obrotu;
  - b) dokumentacji potwierdzającej wprowadzenie modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą Freemium, który uwzględnia uzależnienie zwolnienia konsumentów z miesięcznej opłaty za tę kartę od daty wykonania transakcji kartą, a nie rozliczenia transakcji kartą określonej wartości w danym miesiącu kalendarzowym;
2. przekazanie, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:
- a) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu strony głównej zawierającej odnośnik do sentencji decyzji oraz link do oświadczenia, a także zrzut strony z oświadczeniem z dnia ich zamieszczenia na stronie, a ponadto potwierdzonego za zgodność wydruku zrzutu ekranu strony głównej prezentującego sposób opublikowania sentencji decyzji i oświadczenia;
  - b) oświadczenia publikowanego w stacjonarnych Placówkach T-Mobile Usługi Bankowe, ze wskazaniem daty wywieszenia go w placówkach banku;
3. przekazanie, w terminie do dnia 10 marca 2018 r. :
- a) informacji o liczbie reklamacji, jakie wpłynęły w terminie do dnia 31 grudnia 2017 r. w związku ze złożonym zobowiązaniem i liczbie reklamacji, jakie zostały uwzględnione wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat;
  - b) informacji o liczbie konsumentów, którym została zwrócona miesięczna opłata za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie T-Mobile konto (następnie Freemium konto), pobranych do dnia zmiany przez Alior Bank S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat.

## **UZASADNIENIE**

W dniu 19 sierpnia 2015 r. postanowieniem nr 1/405-42/15 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: Prezes Urzędu) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy stosowane przez banki zasady rozliczania transakcji bezgotówkowych w zakresie pobierania opłat z tytułu użytkowania debetowej karty płatniczej naruszają przepisy ustawy uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowaniem tym był również objęty Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie. Analiza zgromadzonych w toku postępowania dokumentów i informacji wskazywała, iż są podstawy do postawienia przedsiębiorcy Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej jako: „Bank”) zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na nieuczciwych praktykach rynkowych.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes Urzędu Postanowieniem Nr 1/610-505/16 z dnia 27 grudnia 2016 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w sentencji niniejszej decyzji, o czym zawiadomił Bank

oraz poinformował o prawie do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 24 lutego 2016 r. Bank złożył zobowiązanie do zaprzestania zarzucanych mu praktyk i usunięcia ich skutków. Zobowiązanie to zostało uzupełnione w pismach z dnia 10 marca 2017 r., 8 maja 2017 r. i 19 maja 2017 r.

Pismem z dnia 21 czerwca 2017 r. skierowano do Banku zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnienia.

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

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

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

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

– „**0 zł za prowadzenie konta i kartę debetową**” oraz „**Od 1.06.2015 0 zł za kartę debetową w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie**, w przeciwnym razie opłata miesięczna wyniesie 6 zł.” – informacja dotycząca produktu pn. T-Mobile konto, zamieszczona w ulotce porównawczej („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”) dostępnej w punktach sprzedaży T-Mobile w okresie od czerwca do listopada 2015 r.,

– „Przypominamy, że **od czerwca zaczyna obowiązywać warunkowa opłata za plastikową kartę do konta w T-Mobile Usługi Bankowe**, która zostanie pobrana po raz pierwszy 30 czerwca tego roku. **Opłata ta wynosi 6 zł/miesiąc i można jej łatwo uniknąć – wystarczy dokonać transakcji bezgotówkowych na, w sumie, 200 zł miesięcznie.** Mogą to być jednorazowe większe, albo kilka mniejszych zakupów w sklepach, punktach usługowych, kinach, itd. Kwota 6 zł to nie milion, ale skoro można nie płacić ... Co ważne, jeśli w tym miesiącu już zrobiłeś zakupy na co najmniej 200 zł, to opłata za kartę za czerwiec nie będzie pobrana.” – informacja dotycząca produktu pn. T-Mobile konto, zamieszczona w mailingu pt. „Przenieś się do nas na dobre”, wysłanym 16 czerwca 2015 r. do klientów T-Mobile,

– „Przypominamy, że **od czerwca zaczyna obowiązywać warunkowa opłata za plastikową kartę do konta w T-Mobile Usługi Bankowe**, która zostanie pobrana po raz pierwszy 30 czerwca tego roku. **Opłata ta wynosi 6 zł/miesiąc i można jej łatwo uniknąć – wystarczy dokonać transakcji bezgotówkowych na, w sumie, 200 zł miesięcznie.** Mogą to być jednorazowe większe, albo kilka mniejszych zakupów w sklepach, punktach usługowych, kinach, itd. Kwota 6 zł to nie milion, ale skoro można nie płacić ...” – informacja dotycząca produktu pn. T-Mobile konto, publikowana na tzw. landing page „bez opłat” (rozumiany jako dedykowana do konkretnego produktu strona internetowa, przedstawiona jako znak graniczny,

którego kliknięcie powoduje odesłanie na tę stronę) – znak ten znajdował się w czerwcu 2015 r. na stronie internetowej bezoplat.t-mobilebankowe.pl,

– „**0 zł za prowadzenie konta i kartę debetową**” oraz „**0 zł za kartę debetową w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie**, w przeciwnym razie opłata miesięczna wyniesie 6 zł.” – informacja dotycząca produktu pn. T-Mobile konto, zamieszczona w ulotce („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”) dostępnej w stacjonarnych placówkach Alior Bank S.A. na terenie całej Polski, wręczana konsumentom podczas imprez z udziałem Banku od listopada 2015 r.

Z treści przekazów reklamowych dotyczących **produktu pn. T-Mobile konto**, zamieszczonych w ulotce porównawczej („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”) dostępnej w punktach sprzedaży T-Mobile w okresie od czerwca do listopada 2015 r., zamieszczonych w mailingu pt. „Przenieś się do nas na dobre”, wysłanym 16 czerwca 2015 r. do klientów T-Mobile, publikowanych na tzw. landing page „bez opłat” – znak ten znajdował się w czerwcu 2015 r. na stronie internetowej bezoplat.t-mobilebankowe.pl, zamieszczonych w ulotce („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”) dostępnej w stacjonarnych placówkach Alior Bank S.A. na terenie całej Polski, wręczanej konsumentom podczas imprez z udziałem Banku od listopada 2015 r. do maja 2017 r. – wynika, że **opłata miesięczna za kartę wydaną do konta wynosić będzie 0 zł wtedy, gdy minimalna kwota transakcji kartą wyniesie 200 zł miesięcznie**. W treści ww. przekazów reklamowych nie zawarto informacji o innych warunkach zwolnienia z miesięcznej opłaty za kartę debetową.

Informacje o miesięcznej opłacie za kartę debetową do T-Mobile konto oraz warunki zwolnienia z tej opłaty zamieszczone zostały w następujących Taryfach Opłat i Prowizji usługi bankowe dla Klientów indywidualnych, obowiązujących w okresie stosowanych reklam wskazanych w pkt I.1 – I.4:

wersje	Taryfa Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych
wersja 1	obowiązuje od 01.04.2015 r. do 02.08.2015 r.
wersja 2	obowiązuje od 03.08.2015 r. do (a) w przypadku umów zawartych do dnia 31.12.2015 r. do 29.02.2016 r. (b) w przypadku umów zawartych od 01.01.2016 r. wersja 2 TOiP w ogóle nie obowiązywała – właściwą regulacją wobec Klienta była kolejna wersja TOiP (wersja nr 3)
wersja 3	obowiązuje od 01.03.2016 r. w przypadku umów zawartych do dnia 31.12.2015 r., zaś w przypadku umów zawartych od 01.01.2016 r. od dnia zawarcia umowy
wersja 4	obowiązuje od 11.03.2016 r.
wersja 5	obowiązuje od 01.08.2016 r. w przypadku umów zawartych do dnia 31.05.2016 r., zaś w przypadku umów zawartych od dnia 01.06.2016 r. od dnia zawarcia umowy
wersja 6	obowiązuje od 01.10.2016 r. w przypadku umów zawartych od dnia 31.07.2016 r., zaś w przypadku umów zawartych od dnia 01.08.2016 r. od dnia zawarcia umowy
wersja 7	obowiązuje od 30.11.2016 r. w przypadku umów zawartych od dnia 18.09.2016 r., zaś w przypadku umów zawartych od dnia 19.09.2016 r. od dnia zawarcia umowy
wersja 8	obowiązuje od 24.10.2016 r. do chwili sporządzenia odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (tj. 17.11.2016 r.)

W Rozdziale II wersji 1 Taryfy Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych pt. „Karty płatnicze debetowe dla rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych” zostały zamieszczone następujące postanowienia:

II	Karty debetowe	Tryb pobierania	Karta do T-Mobile konta	Karta do konta walutowego
A.	Opłaty podstawowe			
3.	Opłata miesięczna za Kartę (obowiązuje do 31 maja 2015 roku)	w trybie miesięcznym	0 zł	0 zł
3.	Opłata miesięczna za Kartę (obowiązuje od 1 czerwca 2015 roku)	w trybie miesięcznym	0 zł / 6 zł <sup>2</sup>	0 zł

Przypis numer <sup>2</sup> otrzymał brzmienie: „0 zł pod warunkiem wykonania przez Klienta i rozliczenia przez Bank transakcji bezgotówkowych na kwotę minimum 200 zł dokonanych Kartą debetową w danym miesiącu rozliczeniowym, liczone dla każdej wydanej do rachunku Karty indywidualnie. Opłata niepobierana, gdy właściciel rachunku, do którego wydana jest Karta, nie ukończył 19 roku życia. Opłata jest pobierana od Kart ze statusem „Do Aktywacji”, „Aktywna” lub „Zablokowana” – z wykluczeniem miesiąca w którym Karta została wysłana, przy czym w przypadku Kart ze statusem „Do Aktywacji” opłata jest pobierana od momentu, w którym Klient miał możliwość aktywowania Karty.”.

W każdej z ww. wersji Taryf Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych zostało przyjęte, że definicja „miesiąca rozliczeniowego” odpowiada potocznemu rozumieniu pojęcia „miesiąc”, tj. miesiącowi kalendarzowemu. Ponadto w każdej z ww. Taryf pkt 8) *Postanowień ogólnych* otrzymał brzmienie: „Opłaty miesięczne za Karty debetowe pobierane są za pełen okres rozliczeniowy ostatniego dnia miesiąca.”.

Wersja 2, 3 i 4 Taryfy Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych nie zawierały zmian odnośnie zasad naliczania opłaty za kartę debetową. W wersji 5 Taryfy Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych zmieniono zasady naliczania i pobierania opłaty za kartę debetową.

W Rozdziale II wersji 5 Taryfy Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych pt. „Karty płatnicze debetowe dla rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych” zostały zamieszczone następujące postanowienia:

II	Karty debetowe	Tryb pobierania	Karta do konta Freemium (poprzednia nazwa T-Mobile konto)	Karta do konta Premium	Karta do konta walutowego
A.	Opłaty podstawowe				
3.	Opłata miesięczna za Kartę debetową Master Card				
	– do 31 lipca 2016	w trybie miesięcznym	0 zł / 6 zł <sup>2</sup>	0 zł	0 zł



	– od 1 sierpnia 2016	w trybie miesięcznym	0 zł / 6 zł <sup>3</sup>	0 zł	0 zł
--	----------------------	----------------------	--------------------------	------	------

Przepis numer <sup>2</sup> otrzymał brzmienie: „0 zł pod warunkiem wykonania przez Klienta i rozliczenia przez Bank transakcji bezgotówkowych na kwotę minimum 200 zł dokonanych Kartą debetową w danym miesiącu rozliczeniowym, liczone dla każdej wydanej do rachunku Karty indywidualnie. Opłata nie pobierana, gdy Właściciel rachunku, do którego wydana jest Karta, nie ukończył 19 roku życia. Opłata jest pobierana od Kart ze statusem „Do Aktywacji”, „Aktywna” lub „Zablokowana” – z wykluczeniem miesiąca w którym Karta została wysłana, przy czym w przypadku Kart ze statusem „Do Aktywacji” opłata jest pobierana od momentu, w którym Klient miał możliwość aktywowania Karty.”

Przepis numer <sup>3</sup> otrzymał brzmienie: „0 zł pod warunkiem rozliczenia przez Bank w danym miesiącu rozliczeniowym transakcji bezgotówkowych Kartą na kwotę minimum 200 zł. Do transakcji bezgotówkowych Kartą wliczane są transakcje bezgotówkowe dokonane wszystkim Kartami wydanymi do konta oraz transakcje bezgotówkowe dokonane na Rachunku karty kredytowej, której Posiadaczem/Współposiadaczem jest Właściciel/Współwłaściciel konta. Opłata liczona dla każdej wydanej do rachunku Karty indywidualnie. Opłata nie pobierana, gdy właściciel rachunku, do którego wydana jest Karta, nie ukończył 19 roku życia. Opłata jest pobierana od Kart ze statusem „Do Aktywacji”, „Aktywna” lub „Zablokowana” – wykluczeniem miesiąca w którym Karta została wysłana, przy czym w przypadku Kart ze statusem „Do Aktywacji” opłata jest pobierana od momentu, w którym Klient miał możliwość aktywowania Karty.”

Kolejne wersje Taryfy Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych, tj. 6, 7 i 8 nie wprowadzały zmian odnośnie powyższych zapisów.

Zamieszczona w Taryfach Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych informacja o konieczności rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową w okresie, za który pobierana jest miesięczną opłatą za kartę, nie znalazła się w ocenianych w przedmiotowym postępowaniu przekazach reklamowych dotyczących produktu pn. T-Mobile konto.

Na jednej z dwóch stron ulotki porównawczej („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”) oraz ulotki („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”) zamieszczone zostały dane porównujące produkty różnych banków, w tym T-Mobile Usługi Bankowe, przy którym znalazła się informacja dotycząca opłaty miesięcznej za kartę, o treści: „0 zł. 6 zł w przypadku zaksięgowania płatności kartą na kwotę poniżej 200 zł miesięcznie”. Po drugiej stronie ulotki porównawczej zamieszczono dane, o treści: „0 zł za prowadzenie konta i kartę debetową”, „Od 1.06.2015 0 zł za kartę debetową w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie, w przeciwnym razie opłata miesięczna wyniesie 6 zł.” Oraz „0 zł za prowadzenie konta i kartę debetową”, „0 zł za kartę debetową w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie, w przeciwnym razie opłata miesięczna wyniesie 6 zł.”. Graficzny zapis tego przekazu przedstawia się w następujący sposób:

– w ulotce porównawczej („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”) dostępnej w punktach sprzedaży T-Mobile w okresie od czerwca do listopada 2015 r.:

0 zł za prowadzenie konta i kartę debetową
0 zł za wypłaty z bankomatów w Polsce i na świecie
0 zł za krajowe przelewy internetowe
0 zł za 10 przelewów natychmiastowych co miesiąc

Od 1.06.2015 0 zł za kartę debetową w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie, w przeciwnym razie opłata miesięczna wyniesie 6 zł.

Usługa przelewów natychmiastowych dotyczy przelewów krajowych.

– w ulotce („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”) dostępnej w stacjonarnych placówkach Alior Bank S.A. na terenie całej Polski, wręczanej konsumentom podczas imprez z udziałem Banku od listopada 2015 r.:

0 zł za prowadzenie konta i kartę debetową

0 zł za wypłaty z bankomatów w Polsce i na świecie

0 zł za krajowe przelewy internetowe

0 zł za 10 przelewów natychmiastowych co miesiąc

0 zł za kartę debetową w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie, w przeciwnym razie opłata miesięczna wyniesie 6 zł.

Usługa przelewów natychmiastowych dotyczy przelewów krajowych.

### Zasady rozliczeń transakcji dokonywanych kartami debetowymi

Na podstawie wyjaśnień Alior Banku S.A. oraz analizy przekazanych dokumentów, tj. Tabeli Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych oraz Regulaminów obsługi produktów T-Mobile usługi bankowe – Prezes Urzędu ustalił, że Alior Bank S.A. uzależnił zwolnienie konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, wydawanej do T-Mobile konta, **od dokonania rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą** na kwotę min. 200 zł w okresie, za który pobierana jest opłata miesięczna za kartę, w sytuacji, gdy dokonanie rozliczenia tych operacji bezgotówkowych w ww. okresie nie zależy od konsumenta, lecz zależne jest od nieokreślonego terminu otrzymania przez Alior Bank S.A. rozliczenia operacji od organizacji płatniczej, co może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, polegającego na dokonywaniu operacji bezgotówkowych na kwotę min. 200 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym celem uzyskania zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, co jednakże, ze względu na brak wpływu konsumenta na termin rozliczenia operacji bezgotówkowych, może w rzeczywistości nie skutkować zwolnieniem konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej.

Zasady rozliczania operacji bezgotówkowych dokonanych kartą zamieszczone zostały we wskazanych powyżej Tabelach Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych oraz w następujących Regulaminach obsługi produktów T-Mobile usługi bankowe, obowiązujących w podanych poniżej terminach:

wersje	Regulamin obsługi produktów T-Mobile usługi bankowe
wersja 1	obowiązuje od 11.12.2014 r. w przypadku umów zawartych do dnia 08.10.2014 r., zaś w przypadku umów zawartych od dnia 09.10.2014 r. od dnia zawarcia umowy
wersja 2	obowiązuje od 10.09.2015 r. w przypadku umów zawartych do dnia 03.07.2015 r., zaś w przypadku umów zawartych od dnia 04.07.2015 r. od dnia zawarcia umowy
wersja 3	obowiązuje od 01.03.2016 r. w przypadku umów zawartych do dnia 31.12.2015 r., zaś w przypadku umów zawartych od 01.01.2016 r. od dnia zawarcia umowy

wersja 4	obowiązuje od 11.03.2016 r.
wersja 5	obowiązuje od 01.08.2016 r. w przypadku umów zawartych do dnia 31.05.2016 r., zaś w przypadku umów zawartych od dnia 01.06.2016 r. od dnia zawarcia umowy
wersja 6	obowiązuje od 30.09.2016 r. w przypadku umów zawartych od dnia 18.09.2016 r., zaś w przypadku umów zawartych od dnia 19.09.2016 r. od dnia zawarcia umowy
wersja 7	obowiązuje od 24.10.2016 r. do chwili sporządzenia odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (tj. 17.11.2016 r.)

W wersji 1 Regulaminu obsługi produktów T-Mobile usługi bankowe zamieszczono następujące postanowienia: *„Rozliczanie operacji §42<sup>1</sup>. 1. Operacja rozliczana jest z datą otrzymania Operacji do rozliczenia przez Bank. (...) 8. Każda Operacja, za wyjątkiem operacji zwrotu na Kartę, wycofania operacji lub wpłaty we Wpłatomacie, za wyjątkiem wpłaty na Rachunek karty kredytowej, skutkuje zmniejszeniem ilości środków dostępnych na Rachunku karty, poprzez zablokowanie kwoty Operacji albo obciążenie Rachunku karty tą kwotą oraz naliczenie opłat lub prowizji zgodnie z Taryfą Opłat i Prowizji. Rozliczenie Operacji objętych blokadą oraz naliczenie opłat lub prowizji, jeżeli są należne, następuje w momencie jej zniesienia. 9. Operacja może być realizowana w tzw. trybie offline. W takim wypadku, przed rozliczeniem Operacji, saldo rachunku nie jest pomniejszane o kwotę blokady. (...) 12. Jeżeli w terminie 14 dni od daty dokonania transakcji, Bank nie otrzyma z organizacji płatniczej Operacji w celu jej rozliczenia i obciążenia rachunku Klienta, blokada, o której mowa w ust. 8 zostaje zniesiona. Brak blokady (np. w przypadku opisanym w ust. 9) lub blokada na niepełną kwotę Operacji (np. w przypadku Operacji, o których mowa w ust. 3 i 4, jeśli kwota została zablokowana po kursie innym niż kurs obowiązujący w dniu rozliczenia Operacji) nie zwalnia Posiadacza Rachunku karty z obowiązku utrzymania na tym rachunku środków pozwalających na rozliczenie Operacji zrealizowanych przez Posiadacza lub Użytkownika karty, w tym na pokrycie opłat i prowizji zgodnie z Taryfą Opłat i Prowizji. W przypadku braku zapewnienia środków na rozliczenie Operacji, na rachunku może nastąpić przekroczenie salda dozwolonego, które traktowane jest jako zadłużenie przeterminowane.”*

W piśmie z dnia 17 listopada 2016 r. Alior Bank S.A. wyjaśnił, że co do zasady fizyczne dokonanie przez klienta transakcji nie skutkuje automatycznie jej rozliczeniem, a jedynie założeniem blokady. Od chwili założenia blokady, Alior Bank S.A. czeka na potwierdzenie od organizacji płatniczej, czy operacja faktycznie doszła do skutku. W praktyce dziennie zdejmovanych jest od 1.000 do 4.000 blokad, dla których w okresie do 14 dni od dni autoryzacji do banku nie spłynęło rozliczenie transakcji z organizacji płatniczej. Ponadto, trzeba mieć na uwadze, że niekiedy intencją klienta jest wyłącznie założenie blokady bez woli pobrania z rachunku kwoty blokady (przykładowo kaucja zabezpieczająca dodatkowe koszty związane z wynajmem samochodu czy też wykonaniem usług hotelowych). Na potrzeby sytuacji, w których organizacja płatnicza nie przekaze do Alior Banku S.A. informacji o faktycznym zrealizowaniu transakcji (co może wynikać m.in. z woli klienta, lub błędu podmiotu, za którego działanie Bank nie ponosi odpowiedzialności), została przewidziana instytucja zniesienia blokady w ciągu 14 dni od dnia założenia zlecenia transakcji.

Alior Bank S.A. wyjaśnił, że sformułowanie § 42 Regulaminu obsługi produktów T-Mobile usługi bankowe, iż *„operacja rozliczana jest z datą otrzymania Operacji do rozliczenia przez Bank”* oznacza, że transakcje są rozliczane/księgowane na rachunkach klientów w tym

<sup>1</sup> § 42 Regulaminu obsługi produktów T-Mobile usługi bankowe w kolejnych wersjach 2, 3, 4, 5 i 6 ma numer § 44, a wersji 7 ma numer § 46.

samym dniu, w którym Alior Bank S.A. otrzymuje pliki księgowo od outsoursera. Outsourserem, którym jest (First Data Polska) przetwarza pliki clearingowe wystawione przez MasterCard na format umożliwiający zaksięgowanie ich w systemie Banku (Profile). Alior Bank S.A. rozlicza operację w tym samym dniu, w którym otrzyma dane od Outsourcera. Średni czas (dane z ostatnich 4 miesięcy), jaki upływa od chwili zlecenia transakcji do chwili otrzymania przez Alior Bank S.A. operacji do rozliczenia to 2,19 dnia (poprzednio 2,21 dnia). Z kolei sformułowanie, że „Rozliczenie Operacji objętych blokadą oraz naliczenie opłat lub prowizji, jeżeli są należne, następuje w momencie jej zniesienia.” oznacza to, iż rozliczenie/księgowanie transakcji (oraz naliczenie opłat lub prowizji, jeżeli są należne) na rachunku klienta następuje bezpośrednio po zwolnieniu blokady, jaka została założona w momencie autoryzacji tej transakcji.

Jak wynika z Taryf Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla klientów indywidualnych, od 1 czerwca 2015 r. opłata miesięczna za kartę pobierana w trybie miesięcznym wynosi 0 zł lub 6 zł. 0 zł pod warunkiem wykonania przez Klienta i rozliczenia przez Bank transakcji bezgotówkowych na kwotę minimum 200 zł dokonanych Kartą debetową w danym miesiącu rozliczeniowym,

W piśmie z dnia 25 września 2015 r. Alior Bank S.A. wyjaśnił, że istnieją przypadki gdy klient wykonał transakcję ale nie została ona rozliczona przez Alior Bank S.A. w miesiącu, w którym wykonana została transakcja np. transakcja została wykonana ostatniego dnia miesiąca i na rachunku powstała blokada jednak Bank otrzymał jej rozliczenie w miesiącu kolejnym lub miała miejsce sytuacja, w której Bank o transakcji nie został poinformowany do momentu otrzymania rozliczenia, gdyż transakcja została dokonana w trybie off-line.

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

#### *Interes publiczny*

Prezes Urzędu, zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz. U. z 2017 r., poz. 229, dalej jako: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów), podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach<sup>2</sup>. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

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

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Bank. Interes publiczny przejawia się w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Alior Banku S.A. ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i

<sup>2</sup>Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

konsumentów, pod kątem stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### *Przedsiębiorca*

Przepisy art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 dalej jako: ustawa o swobodzie działalności gospodarczej) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową, a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Alior Bank S.A. jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000305178. Bank prowadzi działalność polegającą m.in. na pośrednictwie pieniężnym, a zatem jego działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

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

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

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

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

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą<sup>3</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa Urzędu, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów<sup>4</sup>. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu

<sup>3</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048;

<sup>4</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99;

stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes Urzędu i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie<sup>5</sup>.

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

- A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.
- B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.
- C. Uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

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

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę<sup>6</sup>. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów łącznie, a nadto Prezes Urzędu musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

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

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

Należy przyjąć, że „zachowanie sprzeczne z prawem” to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

<sup>6</sup> M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681;

<sup>7</sup> por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwaji, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle natomiast przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu pkt nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 3 z późn. zm., dalej jako: „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”) praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (ust. 1). Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 (ust. 2). Z kolei stosownie do art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Natomiast art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

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

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

W ocenie Prezesa Urzędu publikowane informacje dotyczące odpłatności miesięcznej za kartę debetową nie zostały konsumentowi zaprezentowane w sposób jasny i jednoznaczny. Warunek w postaci konieczności rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową nie był ujawniany w pierwszym kontakcie konsumenta z podlegającym ocenie przekazem reklamowym. Przekazy reklamowe Banku o treści: „**0 zł za prowadzenie konta i kartę debetową**” oraz „**Od 1.06.2015 0 zł za kartę debetową w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie**, w przeciwnym razie opłata miesięczna wyniesie 6 zł.” – informacja dotycząca produktu pn. T-Mobile konto, zamieszczona w ulotce porównawczej („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”), „Przypominamy, że **od czerwca zaczyna obowiązywać warunkowa opłata za plastikową kartę do konta w T-Mobile Usługi Bankowe**, która zostanie pobrana po raz pierwszy 30 czerwca tego roku. **Opłata ta wynosi 6 zł/miesiąc i można jej łatwo uniknąć – wystarczy dokonać transakcji bezgotówkowych na, w sumie, 200 zł miesięcznie**. Mogą to być jednorazowe większe, albo kilka mniejszych zakupów w sklepach, punktach usługowych, kinach, itd. Kwota 6 zł to nie milion, ale skoro można nie płacić ... Co ważne, jeśli w tym miesiącu już zrobiłeś zakupy na co najmniej 200 zł, to opłata za kartę za czerwiec nie będzie pobrana.” – informacja dotycząca produktu pn. T-Mobile konto, zamieszczona w mailingu pt. „Przenieś się do nas na dobre”, „Przypominamy, że **od czerwca zaczyna obowiązywać warunkowa opłata za plastikową kartę do konta w T-Mobile Usługi Bankowe**, która zostanie pobrana po raz pierwszy 30 czerwca tego roku. **Opłata ta wynosi 6 zł/miesiąc i można jej łatwo uniknąć – wystarczy dokonać transakcji bezgotówkowych na, w sumie, 200 zł miesięcznie**. Mogą to być jednorazowe większe, albo kilka mniejszych zakupów w sklepach, punktach usługowych, kinach, itd. Kwota 6 zł to nie milion, ale skoro można nie płacić ...” – informacja dotycząca produktu pn. T-Mobile konto, publikowana na tzw. landing page „bez opłat”, „**0 zł za prowadzenie konta i kartę debetową**” oraz „**0 zł za kartę debetową w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie**, w przeciwnym razie opłata miesięczna wyniesie 6 zł.” – informacja dotycząca produktu pn. T-Mobile konto, zamieszczona w ulotce („Porównaj naszą ofertę z innymi. Oszczędzaj nawet 600 zł rocznie”), jednoznacznie określały jeden warunek nie ponoszenia odpłatności za użytkowanie karty debetowej - dokonanie zakupu przez konsumenta na kwotę min. 200 zł. Alior Bank S.A. uzależnił zwolnienie konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, wydawanej do T-Mobile konta, **od dokonania rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą** na kwotę min. 200 zł w okresie, za który pobierana jest opłata miesięczna za kartę, w sytuacji, gdy dokonanie rozliczenia tych operacji bezgotówkowych w ww. okresie nie zależy od konsumenta

Informacja o warunku zwolnienia z opłaty za kartę związanym z koniecznością rozliczenia transakcji w danym miesiącu nie została zaprezentowana w kwestionowanych przekazach reklamowych. Zdaniem Prezesa Urzędu, umieszczenie tych informacji poza przekazem reklamowym (tj. w „Taryfie Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów Indywidualnych”) jest w przedmiotowej sprawie rozwiązaniem niewystarczającym z punktu widzenia należytego wypełnienia obowiązków informacyjnych Banku wobec konsumentów. Przekaz reklamowy powinien być tak skonstruowany, aby konsument korzystając z dodatkowych źródeł informacji jedynie poszerzał swoją wiedzę o produkcie. Możliwość zapoznania się konsumentów z informacjami zawartymi w Taryfie, powinna być traktowana jako uprawnienie do poszerzania wiedzy, a nie jako obowiązek do weryfikowania, czy przekaz reklamowy zniekształca charakterystykę produktu.

Prezes Urzędu ustalił, że istnieją przypadki gdy klient wykonał transakcję ale nie została ona rozliczona przez Alior Bank S.A. w miesiącu, w którym wykonana została transakcja np. transakcja została wykonana ostatniego dnia miesiąca i na rachunku powstała blokada jednak Bank otrzymał jej rozliczenie w miesiącu kolejnym lub miała miejsce sytuacja, w której Bank



o transakcji nie został poinformowany do momentu otrzymania rozliczenia, gdyż transakcja została dokonana w trybie off-line.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznaje, iż przeciętny konsument nawet posiadając wiedzę o produktach bankowych oferowanych w ramach przekazu reklamowego, nie posiada jednak wiedzy specjalistycznej, nie należy zatem wymagać by jego wiedza była kompletna i w pełni profesjonalna. Zdaniem Prezesa Urzędu, pominięta w kwestionowanych przez Prezesa Urzędu przekazach reklamowych informacja o rozliczeniu transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową w danym okresie (nie wyjaśniająca warunków takiego rozliczenia) ma charakter istotny. Dotyczy podstawowego aspektu promowanego produktu, jakim są warunki odpłatności za użytkowanie karty debetowej. Zapoznając się z reklamą Banku dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny przeciętny konsument nie jest w stanie ustalić, że skorzystanie ze zwolnienia z opłaty za kartę w danym miesiącu uzależnione jest od rozliczenia w tym okresie kwot dokonanych płatności. Rozstrzygające znaczenie ma bowiem odbiór przekazu reklamowego Banku przez przeciętnego konsumenta w chwili zapoznania się z nim. W niniejszym przypadku przeciętny konsument mógł uznać, że skoro reklamy nie wskazują żadnych innych warunków niezbędnych do nieponoszenia odpłatności za kartę debetową poza wskazanymi w reklamie, to jeżeli tylko je spełni, użytkowanie karty debetowej będzie bezpłatne.

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

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

Na podstawie wyjaśnień Alior Banku S.A. oraz analizy przekazanych dokumentów, tj. Tabeli Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów indywidualnych oraz Regulaminów obsługi produktów T-Mobile usługi bankowe, Prezes Urzędu ustalił, iż transakcje bezgotówkowe kartą debetową dokonane przez konsumenta na końcu danego miesiąca, a rozliczone z początkiem kolejnego nie zawsze były zaliczane przez Bank do sumy transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową zwalniających z opłaty w ostatnim miesiącu, co skutkowało w wielu przypadkach ponoszeniem przez konsumenta miesięcznej odpłatności za kartę debetową. Fakt ten potwierdzają otrzymywane przez Bank reklamacje od konsumentów dotyczące pobrania miesięcznej opłaty za kartę debetową, pomimo dokonania przez nich w danym miesiącu transakcji bezgotówkowych kartą debetową na zwalniającą z opłaty kwotę. Takie zachowanie potwierdzają również wyjaśnienia Banku, który wyjaśnił, że istnieją przypadki gdy klient wykonał transakcję ale nie została ona rozliczona przez Alior Bank S.A. w miesiącu, w którym wykonana została transakcja np. transakcja została wykonana ostatniego dnia miesiąca i na rachunku powstała blokada jednak Bank otrzymał jej rozliczenie w miesiącu kolejnym lub miała miejsce sytuacja, w której Bank o transakcji nie został poinformowany do momentu otrzymania rozliczenia, gdyż transakcja została dokonana w trybie off-line. Występowanie powyższych sytuacji jest spowodowane faktem, iż na proces rozliczenia transakcji bezgotówkowych kartą debetową nie ma wpływu ani zachowanie konsumenta ani działania Banku, ale przede wszystkim zachowania pośredników przekazujących informacje o transakcjach konsumentów debetową kartą płatniczą bankowi. Tym samym informacja Banku zawarta w Taryfie dotycząca rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych przez konsumenta w danym miesiącu kartą debetową jest informacją niepełną a tym samym nierzetelną. Tak samo niepełne - nierzetelne informacje

zawierają postanowienia zawarte w Regulaminie. We wszystkich tych informacjach Bank pomija fakt, że proces przekazywania i uzyskiwania informacji o rozliczeniu transakcji jest procesem wieloetapowym i uczestniczą w nim inne poza Bankiem podmioty.

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

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

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

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

Stosowanie przez Bank tego rodzaju praktyki może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Po pierwsze, konsument może zdecydować się na zakup produktu, którego by nie kupił, gdyby miał świadomość, że zwolnienie z opłaty za produkt zależy od okoliczności, na które może nie mieć wpływu. Po drugie, praktyka Banku

może wpływać na zachowania konsumenta po zawarciu umowy. Konsument nieświadomy terminów przekazywania plików księgowych przez outsoursera, celem uzyskania zwolnienia z opłaty może dążyć do dokonywania operacji bezgotówkowych na kwotę min. 200 zł kartą debetową w danym miesiącu, których by nie wykonywał, albo które wykonałaby w inny sposób (w innym dniu miesiąca, w innej wysokości), gdyby miał świadomość, że zwolnienie z opłaty zależy nie od jego zachowania, ale od rozliczenia operacji, na które to rozliczenie może nie mieć wpływu nawet Bank.

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

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

W ocenie Prezesa Urzędu ww. reklamy stosowane przez Bank mogły wywołać u konsumenta przekonanie, iż karta debetowa jest bezpłatna w przypadku dokonania przez konsumenta płatności z jej użyciem w określonej wysokości w danym miesiącu rozliczeniowym. Za takim rozumieniem przemawia literalna treść ww. reklam tj.: zastosowanie określeń „*w przypadku dokonania transakcji na kwotę min. 200 zł miesięcznie*”, „*wystarczy dokonać transakcji bezgotówkowych na, w sumie, 200 zł miesięcznie*”, które w powszechnym rozumieniu oznaczają dokonanie w przyjętym okresie zakupów towarów lub usług przy użyciu karty na określoną kwotę.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy należy uznać, iż przeciętny konsument może kształtować swoje decyzje w oparciu o uzyskane wcześniej wprowadzające w błąd informacje reklamowe również na etapie wykonywania kontraktu, zwłaszcza w sytuacji niepełności informacji charakteryzujących okoliczności rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową. Podlegające ocenie działania Banku mogą wywoływać u przeciętnego konsumenta mylne wyobrażenie o bezpłatności karty debetowej. W szczególności konsument może nie mieć świadomości, iż dokonanie płatności z użyciem karty debetowej nie zawsze skutkuje rozliczeniem transakcji w kolejnym miesiącu, co z kolei może powodować naliczenie miesięcznej opłaty za kartę debetową.

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

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

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

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym<sup>8</sup>.

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

W przedmiotowej sprawie, Bank już w pierwszym piśmie w sprawie z dnia 24 lutego 2017 r. wyraził wolę dokonania stosownych zmian, doprecyzowując swoje zobowiązanie w pismach z dnia 10 marca 2017 r., 8 maja 2017 r. i 19 maja 2017 r., zobowiązując się ostatecznie do:

1. zwrotu miesięcznych opłat za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie T-Mobile konto (następnie Freemium konto) w okresie od dnia 1 czerwca 2015 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

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

1.2. do momentu uprawomocnienia się decyzji administracyjnej nr ... wydanej w ... 2017 r. w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Bank podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do rachunków bankowych pod nazwą T-Mobile konto (następnie Freemium konto), przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

1.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie od dnia uprawomocnienia się decyzji do dnia 31 grudnia 2017 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, a w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta. Rozpatrzenie wniosku klienta wraz ze zwrotem opłaty nastąpi w terminie określonym w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r.

2. publikacji sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) na stronie internetowej Banku Oddział T-Mobile Usługi Bankowe w Warszawie w ten sposób, że:

2.1. odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie głównej Banku Oddział T-Mobile Usługi Bankowe w Warszawie o adresie [www.t-mobilebankowe.pl](http://www.t-mobilebankowe.pl) w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji,

---

<sup>8</sup> M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, op. cit., s. 681-682;

2.2. treść sentencji decyzji wraz z ww. odnośnikiem oraz zaznaczeniem, że jest ona prawomocna, będzie utrzymana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 miesięcy od daty publikacji sentencji decyzji;

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

3.1. oświadczenie zostanie opublikowane równocześnie z publikacją treści sentencji decyzji, tj. zostanie zamieszczone na stronie internetowej Banku Oddział T-Mobile Usługi Bankowe w Warszawie o adresie [www.t-mobilebankowe.pl](http://www.t-mobilebankowe.pl) w postaci linku o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 miesięcy,

3.2. oświadczenie zostanie zamieszczone na stronie internetowej Banku Oddział T-Mobile Usługi Bankowe w Warszawie, w zakładce Konto osobiste/konto freemium (w dniu wydania decyzji dostępnej pod adresem <https://www.t-mobilebankow.pl/konto-freemium>), w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 miesięcy,

3.3. oświadczenia zostanie ogłoszone w sposób ogólnie dostępny dla klientów w stacjonarnych Placówkach T-Mobile Usługi Bankowe należących do sieci Banku w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane przez okres 4 miesięcy.

*Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*wyjaśniamy, że w niektórych reklamach debetowej karty płatniczej wydawanej do konta T-Mobile, w których Alior Bank S.A. informował, że warunkiem zwalnającym z miesięcznej opłaty za kartę jest dokonanie płatności na określoną kwotę, wspomniana informacja nie była wystarczająco precyzyjna, w związku z czym użytkownicy kart mogli poczuć się wprowadzeni w błąd co do faktycznych warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą.*

*W związku z powyższym Alior Bank S.A. oferuje zwrot miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do konta T-Mobile/ konta Freemium, pobranych w okresie od dnia 1 lipca 2015 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, konsumentom, którzy :*

- dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Alior Bank S.A. jako spełnienie warunku zwalnającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz,*
- do momentu uprawomocnienia się decyzji administracyjnej nr ... wydanej w ... 2017 r. w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Bank podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do rachunków bankowych pod nazwą T-Mobile konto (następnie Freemium konto), przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 3 od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub*
- skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie od dnia uprawomocnienia się decyzji administracyjnej nr ... wydanej .... 2017 r. w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do dnia 31 grudnia 2017 r. w celu zwrotu opłaty.*

*Zwrot opłaty nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, a w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta.*

*Powyższa propozycja jest następstwem treści ww. decyzji administracyjnej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.*

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

4. zmiany z dniem 1 września 2017 r. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą Freemium, w sposób który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia;

5. zmiany, z dniem 1 września 2017 r., wzorca umownego pn. „Taryfa Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów Indywidualnych” w taki sposób, że zdarzeniem warunkującym brak naliczenia opłaty za kartę debetową Freemium jest dokonanie przez Klienta transakcji bezgotówkowych kartą na łączną kwotę minimum 200 zł.

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

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

Wobec faktu złożenia przez Bank stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przez Przedsiębiorcę przedstawionym. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami. Praktyka Przedsiębiorcy mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do warunków zwolnienia z opłaty za debetową kartę płatniczą. Usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje zatem rekompensatę publiczną w postaci zwrotu miesięcznych opłat za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie T-Mobile konto (następnie Freemium konto) w okresie od dnia 1 czerwca 2015 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględnił będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

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

1.2. do momentu uprawomocnienia się decyzji administracyjnej nr ... wydanej w ... 2017 r. w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgłosili w Banku reklamacje uznane za niezasadne i co do których Bank podjął decyzję o braku podstaw do zwrotu pobranych miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do rachunków bankowych pod nazwą T-Mobile konto (następnie Freemium konto), przy czym zwrot ten nastąpi w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek z którego została pobrana opłata, lub

1.3. skontaktują się z Bankiem telefonicznie/pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej w terminie od dnia uprawomocnienia się decyzji do dnia 31 grudnia 2017 r. w celu zwrotu opłaty, który nastąpi na rachunek z którego została pobrana opłata, a w przypadku zamknięcia tego rachunku, na rachunek podany Bankowi przez klienta. Rozpatrzenie wniosku klienta wraz ze zwrotem opłaty nastąpi w terminie określonym w ustawie o rozpatrywaniu

reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o rzeczniku finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r.

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

Publikacja sentencji decyzji Prezesa Urzędu oraz oświadczenia Banku na stronie internetowej przedsiębiorcy pozwoli na dotarcie stosownej informacji do szerokiej grupy konsumentów, co zwiększy ich świadomość prawną w zakresie reklam usług finansowych. Przedsiębiorca jest przede wszystkim bankiem internetowym, w związku z czym jego klienci często odwiedzają jego stronę internetową. Dlatego publikacja sentencji decyzji Prezesa Urzędu oraz publikacja oświadczenia na stronie internetowej Banku przez okres 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji została uznana za wystarczającą.

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

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

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

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

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Bank powinien zatem złożyć Prezesowi Urzędu informacje o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez:

1. przekazanie, w terminie do dnia 1 października 2017 r.:
  - a) zmienionego wzorca umownego pn. „Taryfa Opłat i Prowizji T-Mobile usługi bankowe dla Klientów Indywidualnych” oraz daty, od której wzorzec został wprowadzony do obrotu;
  - b) dokumentacji potwierdzającej wprowadzenie modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą Freemium, który uwzględni uzależnienie zwolnienia konsumentów z miesięcznej opłaty za tę kartę od daty wykonania transakcji kartą, a nie rozliczenia transakcji kartą określonej wartości w danym miesiącu kalendarzowym;
2. przekazanie, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

- a) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu strony głównej zawierającej odnośnik do sentencji decyzji oraz link do oświadczenia, a także zrzut strony z oświadczeniem z dnia ich zamieszczenia na stronie, a ponadto potwierdzonego za zgodność wydruku zrzutu ekranu strony głównej prezentującego sposób opublikowania sentencji decyzji i oświadczenia;
  - b) oświadczenia publikowanego w stacjonarnych Placówkach T-Mobile Usługi Bankowe, ze wskazaniem daty wywieszenia go w placówkach banku;
3. przekazanie, w terminie do dnia 10 marca 2018 r. :
- a) informacji o liczbie reklamacji, jakie wpłynęły w terminie do dnia 31 grudnia 2017 r. w związku ze złożonym zobowiązaniem i liczbie reklamacji, jakie zostały uwzględnione wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat;
  - b) informacji o liczbie konsumentów, którym została zwrócona miesięczna opłata za kartę płatniczą debetową wydaną do prowadzonego przez Bank rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego o nazwie T-Mobile konto (następnie Freemium konto), pobranych do dnia zmiany przez Alior Bank S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, wraz z potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat.

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

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

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

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

Tomasz Dec

Otrzymuje:

Alior Bank S.A.  
ul. Łopuszańska 38D  
02-232 Warszawa