



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Kraków, 4 września 2026 r.

RKR.610.2.2022.AZ

wersja jawna

tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]

DECYZJA nr RKR-3/2026

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714 j.t.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego uprawdopodobniono stosowanie przez BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie praktyk polegających na:

1. niedokonywaniu - po zgłoszeniu przez konsumenta transakcji jako nieautoryzowanej - zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub przywrócenia obciążonego rachunku płatniczego do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, w trybie i w terminie określonym w art. 46 ust. 1 *ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych* (Dz. U. z 2026 r. poz. 623 j.t.), pomimo braku zaistnienia przesłanek uprawniających Bank do niedokonania ww. czynności, tj. posiadania przez Bank uzasadnionych i należycie udokumentowanych podstaw, aby podejrzewać oszustwo ze strony konsumenta oraz poinformowania o tym podejrzeniu w formie pisemnej organów powołanych do ścigania przestępstw lub otrzymania powiadomienia od konsumenta o wystąpieniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia jego rachunku płatniczego, co może naruszać art. 46 ust. 1 *ustawy o usługach płatniczych* i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*,

2. przekazywaniu konsumentom - w odpowiedziach udzielanych na ich zgłoszenia dotyczące wystąpienia nieautoryzowanych transakcji płatniczych - nieprawdziwej informacji, na którą składają się: informacja o prawidłowej autoryzacji transakcji i jednocześnie informacja o okolicznościach wskazujących na brak autoryzacji (tj. na brak zgody konsumentów na dokonanie transakcji) w postaci podania, że klient doprowadził do transakcji w wyniku rażącego naruszenia jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 *ustawy o usługach płatniczych* lub niezachowania środków ostrożności wymaganych przez Bank, przez co ponosi on pełną odpowiedzialność za reklamowaną transakcję, a ewentualne odzyskanie środków możliwe jest w wyniku działań organów ścigania na wniosek poszkodowanego, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 2 *ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*

oraz po złożeniu przez BNP Paribas Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zaprzestania stosowania ww. praktyk i usunięcia skutków naruszenia Prezes UOKiK nakłada na BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania wskazanych poniżej zobowiązań:

A) INFORMACJE OGÓLNE

1. Bank zobowiązuje się do wdrożenia lub zmiany stosowanych procedur wewnętrznych dot. obsługi zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych.
2. W indywidualnych sprawach, kierując się okolicznościami danej sprawy, przy uwzględnieniu słusznego interesu konsumenta, Bank może stosować zasady lub rozwiązania które wykraczają poza złożone zobowiązanie w odniesieniu do zwrotu żądanej kwoty lub jej wysokości, jeżeli wynik ich zastosowania jest korzystniejszy dla konsumenta, w szczególności zasady lub rozwiązania korzystne dla konsumentów, wynikające z obowiązujących w chwili wydania Decyzji lub przyjętych w późniejszym okresie aktów prawa krajowego lub unijnego, określających zasady rozpatrywania zgłoszeń dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych.
3. Bank nie będzie powoływał się na złożone zobowiązanie lub decyzję wydaną przez Prezesa UOKiK jako uzasadnienie odmowy lub ograniczenia spełnienia roszczenia konsumenta.
4. Rozpatrzenie przez Bank reklamacji na podstawie zasad wynikających ze złożonego zobowiązania lub decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK, nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnienia konsumenta do dochodzenia dalej idących roszczeń na drodze cywilnoprawnej.
5. W przypadku zmiany przepisów prawa określających obowiązki Banku w zakresie rozpatrywania zgłoszeń konsumentów dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych, Bank będzie w pierwszej kolejności zobowiązany i uprawniony do stosowania nowych przepisów.

B) WDROŻENIE PROCEDUR

Bank zobowiązuje się do zaniechania zarzucanych praktyk poprzez wdrożenie następujących procedur:

- I. Jako zgłoszenia dot. transakcji nieautoryzowanych Bank będzie traktował wszystkie zgłoszenia konsumentów, z których wynika, że konsumenci kwestionują dokonanie autoryzacji określonej transakcji. W szczególności jako zgłoszenia dot. nieautoryzowanych transakcji Bank będzie traktował te zgłoszenia, z których treści wynika, że do kwestionowanej transakcji płatniczej doszło w warunkach, w których osoba trzecia w nieuprawniony sposób:
 1. posłużyła się indywidualnymi danymi uwierzytelniającymi konsumenta do wykonania transakcji płatniczej w ramach bankowości elektronicznej;
 2. dokonała aktywacji aplikacji mobilnej Banku na swoim urządzeniu, z wykorzystaniem danych konsumenta;
 3. posłużyła się danymi karty płatniczej konsumenta do wykonania transakcji płatniczej;
 4. powiązała kartę płatniczą konsumenta ze swoim wirtualnym portfelem w sposób, który pozwalał tej osobie trzeciej na wykonywanie transakcji z pominięciem silnego uwierzytelnienia takiej transakcji przez Bank;

Powyższy katalog nie stanowi przy tym wyczerpującego katalogu okoliczności, które będą wykorzystywane przez Bank do ustalenia, że dane zgłoszenie dotyczy transakcji nieautoryzowanej.

II. Ustalenie, po dokonaniu zgłoszenia przez konsumenta, że w ocenie Banku nastąpiła autoryzacja transakcji:

1. nie będzie opierało się wyłącznie na wykazaniu prawidłowego uwierzytelnienia i faktu zarejestrowania prawidłowego użycia instrumentu płatniczego,

2. będzie wymagało ustalenia, że konsument samodzielnie autoryzował transakcję, bez wykorzystania przez nieuprawnione osoby trzecie jakichkolwiek środków technicznych lub informatycznych, mających na celu ingerencję w czynności związane z autoryzacją transakcji, na jakimkolwiek etapie następującym od momentu zainicjowania transakcji do momentu jej sfinalizowania. W szczególności, jako autoryzowane, nie będą przez Bank traktowane transakcje, do których doszło w wyniku:

a) przekazania (ustnie, pisemne lub elektronicznie np. na stronie internetowej) lub pozostawienia w takim miejscu, które umożliwia łatwy do nich dostęp nieuprawnionym osobom trzecim:

i. indywidualnych danych uwierzytelniających do logowania do bankowości internetowej lub mobilnej oraz do autoryzacji transakcji,

ii. pełnych danych karty płatniczej oraz instrumentów umożliwiających wykonanie transakcji z wykorzystaniem tych danych,

iii. karty płatniczej przechowywanej łącznie z pinem;

b) przekazania (ustnie, pisemne lub elektronicznie np. na stronie internetowej) lub pozostawienia w takim miejscu, które umożliwia łatwy do nich dostęp nieuprawnionym osobom trzecim:

i. danych niezbędnych do połączenia i aktywacji aplikacji mobilnej z kontem klienta,

ii. danych karty płatniczej;

c) udostępnienia przez aplikacje służące do obsługi zdalnego pulpitu podglądu danych zgromadzonych na urządzeniu konsumenta lub zezwolenie na zdalne zarządzanie urządzeniem konsumenta przez nieuprawnione osoby trzecie w ramach korzystania z bankowości internetowej lub mobilnej;

III. Bank będzie podejmował działania zmierzające do zapobiegania nieautoryzowanym transakcjom płatniczym oraz oszukańczym transakcjom płatniczym, korzystając z metod wskazanych w Zaleceniach Prezesa UOKiK dla dostawców usług płatniczych „Działania ograniczające ryzyko wystąpienia transakcji oszukańczych” lub metod co najmniej równoważnych, oraz będzie stale doskonalił metody identyfikacji i zapobiegania występowaniu transakcjom oszukańczym. W tym celu Bank opracuje zasady ustalania katalogu nietypowych transakcji płatniczych. Bank będzie podejmował działania mające na celu określenie katalogu nietypowych transakcji płatniczych ustalonych indywidualnie dla konsumenta w oparciu o analizę posiadanych informacji o tym konsumencie, w tym jego bieżącej i historycznej aktywności, jak również w oparciu o informacje pozyskane z zewnętrznych źródeł danych, w tym opracowanych przez Narodowy Bank Polski i Komisję Nadzoru Finansowego.

IV. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji płatniczej, jeżeli Bank w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty

nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) ustalili, że w ocenie Banku:

a. transakcja nie była autoryzowana,

oraz,

b. konsument nie działał celowo ani nie dopuścił się rażącego niedbalstwa, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

oraz,

c. zgłoszenie nie stanowi próby oszustwa ze strony konsumenta:

1. Bank dokona zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup);

2. Bank skieruje do konsumenta, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), komunikację zawierającą informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia przez Bank.

V. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji płatniczej, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) nie będzie w stanie ustalić okoliczności mogących wskazywać w ocenie Banku na:

a. autoryzację transakcji przez konsumenta,

albo,

b. celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo rażące niedbalstwa konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

albo,

c. próbę oszustwa ze strony konsumenta

1. Bank dokona zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup);

2. Bank skieruje do konsumenta niezwłocznie komunikację zawierającą co najmniej:

a) informację, że Bank na moment dokonania zwrotu kwoty nie ustalił, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana ani że nieautoryzowana transakcja wynikała z celowego działania konsumenta lub doszło do niej na skutek rażącego niedbalstwa konsumenta, lub że zgłoszenie stanowiło próbę oszustwa ze strony konsumenta,

b) informację, że Bank może następnie ustalić, że w ocenie Banku transakcja była autoryzowana, wynikała z celowego działania konsumenta lub doszło do niej na skutek rażącego niedbalstwa konsumenta, lub że zgłoszenie stanowiło próbę oszustwa ze strony konsumenta.

Ponadto, komunikacja ta może zawierać:

c) wezwanie konsumenta do przedstawiania dodatkowych wyjaśnień w określonym przez Bank terminie,

d) wskazanie, że brak ustosunkowania się konsumenta może być podstawą wydłużenia terminu rozpatrzenia zgłoszenia, zgodnie z odpowiednimi przepisami dotyczącymi odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 uup).

3. W przypadku finalnego uznania przez Bank, że transakcja nie była autoryzowana, nie miało miejsca celowe działanie albo rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej, ani zgłoszenie nie stanowi usiłowania oszustwa ze strony konsumenta, Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia.

4. W przypadku finalnego uznania przez Bank, że w jego ocenie doszło do:

a) autoryzacji transakcji przez konsumenta

Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą co najmniej:

- i. informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,
- ii. informację, że w ocenie Banku kwestionowana transakcja była autoryzowana,
- iii. szczegółowy opis okoliczności faktycznych ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na autoryzację transakcji,
- iv. odniesienie się do wyjaśnień konsumenta - jeżeli zostały przedstawione,

Ponadto, komunikacja ta może zawierać:

- v. wezwanie do zwrotu kwoty uprzednio zwróconej konsumentowi, albo informację o możliwości skierowania w późniejszym czasie odrębnego pisma z wezwaniem do zwrotu kwoty,
- vi. informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem,
- vii. informację o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego w przypadku braku zwrotu kwoty transakcji,
- viii. informację, że świadome zgłoszenie transakcji autoryzowanej jako nieautoryzowanej może zostać przez Bank potraktowane jako próba oszustwa ze strony konsumenta.

Niezależnie od komunikacji przekazanej konsumentowi, w przypadku uznania przez Bank, że działania konsumenta nie były wynikiem błędu co do autoryzacji transakcji i cechowały się umyślnością, Bank może złożyć zawiadomienie do organów ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa przez konsumenta.

b) celowego działania konsumenta lub rażącego niedbalstwa konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej:

Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:

- i. informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,
- ii. informację, że w ocenie Banku wystąpiły okoliczności wskazujące na rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo na celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
- iii. szczegółowy opis okoliczności ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo konsumenta albo jego celowe działanie, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
- iv. odniesienie się do wyjaśnień konsumenta - jeżeli zostały przedstawione,

Ponadto, komunikacja ta może zawierać:

- v. wezwanie do zwrotu kwoty uprzednio zwróconej konsumentowi albo informację o możliwości skierowania w późniejszym czasie odrębnego pisma z wezwaniem do zwrotu kwoty,
- vi. informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem,
- vii. informację o możliwości skierowania przez Bank sprawy na drogę postępowania sądowego w przypadku braku zwrotu kwoty transakcji.

c) oszustwa ze strony konsumenta

Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:

- i. informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia.

Ponadto, komunikacja ta może zawierać:

- ii. wezwanie do zwrotu kwoty uprzednio zwróconej konsumentowi, albo informację o możliwości skierowania w późniejszym czasie odrębnego pisma z wezwaniem do zwrotu kwoty,
- iii. informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem,
- iv. informację o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego w przypadku braku zwrotu kwoty transakcji.

Niezależnie od komunikacji skierowanej do konsumenta, w przypadku, gdy konsument nie dokona zwrotu kwoty transakcji uprzednio zwróconej mu przez Bank, Bank złoży zawiadomienie do organów ścigania o możliwości próby popełnienia przestępstwa przez konsumenta.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji (w szczególności w wyniku braku reakcji konsumenta na prośbę banku o przekazanie dodatkowych wyjaśnień) i udzielenie konsumentowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), Bank skieruje do konsumenta komunikację zawierającą informację o finalnym sposobie rozpatrzenia zgłoszenia nie później niż w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 pkt 3 uup).

VI. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) będzie w stanie ustalić okoliczności wskazujące w ocenie Banku na:

a. rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej;

albo,

b. celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej:

1. Bank dokona zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup);

2. Bank niezwłocznie skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:

a) informację, że Bank na moment dokonania zwrotu kwoty nie ustalił, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana,

b) informację, że w ocenie Banku wystąpiły okoliczności wskazujące na rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo na celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

c) szczegółowy opis okoliczności ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo konsumenta lub celowe działanie, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

d) wezwanie do ustosunkowania się przez konsumenta do ustaleń Banku w określonym przez Bank terminie,

e) wskazanie, że brak ustosunkowania się konsumenta może być podstawą wydłużenia terminu rozpatrzenia zgłoszenia, zgodnie z art. 15a ust 3 uup.

3. W przypadku finalnego uznania przez Bank, **że w jego ocenie transakcja nie była autoryzowana, nie miało miejsca celowe działanie albo rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej, ani zgłoszenie nie stanowi usiłowania oszustwa ze strony konsumenta**, Bank, nie później niż w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia.

4. W przypadku finalnego uznania przez Bank, **że w jego ocenie transakcja nie była autoryzowana, ale miało miejsce celowe działanie albo rażące niedbalstwo konsumenta, które doprowadziło do nieautoryzowanej transakcji płatniczej**, Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą co najmniej:

a) informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,

b) informację, że Bank podtrzymuje ustalenie, że w jego ocenie transakcja nie była autoryzowana,

c) informację, że Bank podtrzymuje ustalenie, że w jego ocenie wystąpiły okoliczności wskazujące na rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do

nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo na celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

d) szczegółowy opis okoliczności ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo konsumenta lub celowe działanie, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

Ponadto, komunikacja ta może zawierać:

e) wezwanie do zwrotu kwoty transakcji albo informację o możliwości skierowania w późniejszym czasie odrębnego pisma z wezwaniem do zwrotu kwoty,

f) informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem,

g) informację o możliwości skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego w przypadku braku zwrotu kwoty transakcji.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji (w szczególności w wyniku braku reakcji konsumenta na prośbę banku o przekazanie dodatkowych wyjaśnień) i udzielenie konsumentowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup) Bank skieruje komunikację zawierającą informacje o finalnym sposobie rozpatrzenia zgłoszenia nie później niż w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 pkt 3 uup).

VII. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) posiada dowody autoryzacji transakcji przez konsumenta:

1. Bank niezwłocznie skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:

a) informację, że Bank ustalił, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana,

b) szczegółowy opis okoliczności faktycznych ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na autoryzację transakcji przez konsumenta,

c) wezwanie do ustosunkowania się przez konsumenta do ustaleń Banku w określonym przez Bank terminie,

d) wskazanie, że brak ustosunkowania się konsumenta może być podstawą wydłużenia terminu rozpatrzenia zgłoszenia, zgodnie z odpowiednimi przepisami dotyczącymi odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 uup),

e) informację, że świadome zgłoszenie transakcji autoryzowanej jako nieautoryzowanej może zostać przez Bank potraktowane jako próba oszustwa ze strony konsumenta,

2. Bank może dokonać zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup);

3. W przypadku finalnego uznania przez Bank, po uzyskaniu dodatkowych wyjaśnień od konsumenta, że w jego ocenie transakcja nie była autoryzowana, Bank, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia. Bank dokonuje zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa

w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup);

4. W przypadku finalnego uznania przez Bank, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana, Bank, nie później niż w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację zawierającą co najmniej:

- a) informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,
- b) informację, że Bank podtrzymuje ustalenie, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana,
- c) szczegółowy opis okoliczności ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na autoryzację transakcji przez konsumenta.

5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji (w szczególności w wyniku braku reakcji konsumenta na prośbę banku o przekazanie dodatkowych wyjaśnień) i udzielenie konsumentowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup) bank skieruje komunikację zawierającą informacje o finalnym sposobie rozpatrzenia zgłoszenia nie później niż w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 pkt 3 uup).

6. W przypadku podtrzymania przez konsumenta woli rozpatrzenia jego zgłoszenia jako dotyczącego transakcji nieautoryzowanej, niezależnie od komunikacji przekazanej konsumentowi, w przypadku finalnego uznania przez Bank, że w jego ocenie transakcja była autoryzowana i jednocześnie niedokonaniu zwrotu kwestionowanej kwoty konsumentowi, Bank dokonuje zgłoszenia podejrzenia usiłowania popełnienia oszustwa przez konsumenta organom ścigania.

7. Bank dokona niezwłocznie zwrotu kwoty transakcji konsumentowi po otrzymaniu prawomocnego postanowienia o niepodjęciu lub umorzeniu postępowania, wydanego przez organy ścigania w sprawie ze zgłoszenia Banku, jeżeli jego podstawę stanowi ustalenie organów ścigania, że:

a) czynu nie popełniono albo brak jest danych dostatecznie uzasadniających podejrzenie jego popełnienia,

albo

b) czyn nie zawiera znamion czynu zabronionego albo ustawa stanowi, że sprawca nie popełnia przestępstwa,

8. Bank nie jest zobowiązany do zwrotu kwoty transakcji konsumentowi w sytuacji, w której z uzasadnienia prawomocnego postanowienia o niepodjęciu lub umorzeniu przez organy ścigania postępowania, o którym mowa w pkt VII.7, wynika, że podstawą ustalenia niepopołnienia czynu lub braku znamion czynu zabronionego stanowił brak zamiaru jego popołnienia przez konsumenta.

VIII. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) będzie w stanie ustalić okoliczności wskazujące na uzasadnione podejrzenie, że zgłoszenie stanowi próbę dokonania oszustwa ze strony konsumenta:

1. Bank nie dokona zwrotu kwoty transakcji płatniczej.

2. Bank skieruje do konsumenta, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), komunikację zawierającą informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia przez Bank.

3. Bank złoży zawiadomienie do organów ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa przez konsumenta.

4. Bank dokona niezwłocznie zwrotu kwoty transakcji konsumentowi w sytuacji, w której z uzasadnienia prawomocnego postanowienia o niepodjęciu lub umorzeniu postępowania wydanego przez organy ścigania w sprawie ze zgłoszenia Banku, jeżeli jego podstawę stanowi ustalenie organów ścigania, że:

a) czynu nie popełniono albo brak jest danych dostatecznie uzasadniających podejrzenie jego popełnienia,

albo

b) czyn nie zawiera znamion czynu zabronionego albo ustawa stanowi, że sprawca nie popełnia przestępstwa,

5. Bank nie jest zobowiązany do zwrotu kwoty transakcji konsumentowi w sytuacji, w której z uzasadnienia prawomocnego postanowienia o niepodjęciu lub umorzeniu przez organy ścigania postępowania o którym mowa w pkt VIII.4, wynika, że podstawą ustalenia niepopełnienia czynu lub braku znamion czynu zabronionego stanowił brak zamiaru jego popełnienia przez konsumenta.

IX. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) ustali, że transakcja płatnicza została dokonana:

a. z wykorzystaniem skradzionego lub przywłaszczonego konsumentowi instrumentu płatniczego,

oraz,

b. dotyczy płatności w punkcie sprzedaży,

oraz,

c. których realizacja nie była uwarunkowana zatwierdzeniem jej kodem PIN:

1. Bank dokona

a) zwrotu kwoty transakcji w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup),

albo:

b) zwrotu kwoty transakcji powyżej równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji, w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup).

2. Bank, nie później niż w terminie i w formie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:

w przypadku zwrotu kwoty w całości:

a) informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia, albo, w przypadku zwrotu kwoty transakcji powyżej równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji:

b) informację o zastosowaniu przez Bank wyjątku, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 2 uup) wraz z uzasadnieniem stanowiska Banku w tym zakresie,

c) pouczenie o możliwości wykazania przez konsumenta, że:

i. konsument nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej,

lub

ii. utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału dostawcy płatnika lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, o których mowa w odpowiednich przepisach (na moment wydania decyzji: art. 6 pkt. 10 uup);

d) pouczenie o skutkach wykazania przez konsumenta okoliczności, o których mowa w pkt 2 lit. c (i-ii),

e) informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem.

3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji (w szczególności w wyniku braku reakcji konsumenta na prośbę banku o przekazanie dodatkowych wyjaśnień) i udzielenie konsumentowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup) Bank skieruje do konsumenta komunikację zawierającą informację o finalnym sposobie rozpatrzenia zgłoszenia nie później niż w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 3 pkt 3 uup).

X. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie o którym mowa w przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup), ustali, że zgłoszenie zostało złożone w terminie przekraczającym termin na zgłoszenie przez konsumenta nieautoryzowanej transakcji, o którym mowa w odpowiednim przepisie (na moment wydania decyzji: art. 44 ust. 2 uup):

1. Bank nie dokona zwrotu kwoty transakcji.

2. Bank skieruje do konsumenta, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), komunikację zawierającą informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia przez Bank, zawierającą uzasadnienie stanowiska Banku, wraz ze wskazaniem treści odpowiedniego przepisu dotyczącego terminu na zgłoszenie przez konsumenta nieautoryzowanej transakcji (na moment wydania decyzji: art. 44 ust. 2 uup).

XI. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli Bank w terminie, o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) ustali, że konsument otrzymał już w inny sposób zwrot kwoty reklamowanej transakcji płatniczej lub nie został w ogóle obciążony kwotą transakcji:

1. Bank skieruje do konsumenta, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), komunikację zawierającą informację o negatywnym rozpatrzeniu zgłoszenia przez Bank, zawierającą uzasadnienie stanowiska Banku, oraz:

a. wskazanie transakcji, która stanowiła zwrot kwoty będącej przedmiotem zgłoszenia konsumenta,

albo:

b. informację, że rachunek konsumenta nie został obciążony kwotą będącą przedmiotem zgłoszenia konsumenta.

2. Bank nie dokona zwrotu kwoty transakcji.

XII. Po otrzymaniu przez Bank zgłoszenia dot. nieautoryzowanej transakcji, jeżeli w terminie o którym mowa w odpowiednich przepisach dotyczących zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (na moment wydania decyzji: art. 46 ust. 1 uup) konsument wycofa zgłoszenie przed dokonaniem zwrotu kwoty transakcji przez Bank.

1. Bank skieruje do konsumenta, w terminie i w formie o których mowa w odpowiednich przepisach dotyczących odpowiedzi na reklamację (na moment wydania decyzji: art. 15a ust. 2 uup), komunikację zawierającą informację, że Bank nie dokonuje żądanego w reklamacji zwrotu, w związku z wycofaniem zgłoszenia przez konsumenta.

2. Bank nie dokona zwrotu kwoty transakcji.

XIII. Bank zobowiązuje się do wdrożenia procedur o których mowa w pkt I-XII w terminie nie później niż 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się Decyzji.

C) USUNIĘCIE SKUTKÓW

XIV. Bank zobowiązuje się do dokonania, nie później niż do dnia 31 grudnia 2027 r., ponownego rozpatrzenia uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych składanych przez konsumentów objętych usunięciem trwających skutków naruszenia w okresie od dnia 16 listopada 2022 r. do dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt XIII.

XV. W odniesieniu do konsumentów będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, Bank z własnej inicjatywy, bez wniosków tych konsumentów, ponownie rozpatrzy zgłoszenia dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych składane przez tych konsumentów w okresie od dnia 16 listopada 2022 r. do dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt XIII. W przypadku klientów, którzy złożyli zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych w okresie od uprawomocnienia się decyzji do dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt. XIII, Bank ponownie zweryfikuje status klientów (aktualny czy były klient) i zastosuje procedurę zgodną z tymi ustaleniami.

XVI. Bank zobowiązuje się do umożliwienia konsumentom objętym usunięciem trwających skutków naruszenia odniesienie się do ustaleń Banku dokonanych w ramach ponownego rozpatrzenia reklamacji w terminie o którym mowa w pkt XIV przedłużonym o kolejne 3 miesiące.

XVII. W stosunku do konsumentów będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, w przypadku uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji, w ramach których Bank nie będzie w stanie w terminie, o którym mowa w pkt XIV ustalić okoliczności mogących wskazywać w ocenie Banku na:

a. rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

albo,

b. celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

albo,

c. autoryzację transakcji przez konsumenta:

1. Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w pkt XIV,

2. Bank skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej:

a) informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK RKR-3/2026,

b) informację, że Bank ustalił na moment dokonania zwrotu kwoty, że w ocenie Banku transakcja miała charakter nieautoryzowany.

XVIII. W stosunku do konsumentów będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, w przypadku uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji, w ramach których Bank będzie w stanie ustalić w terminie, o którym mowa w pkt XIV okoliczności wskazujące w ocenie Banku na:

a. rażące niedbalstwo konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej;

albo,

b. celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej:

1. Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji płatniczej w terminie, o którym mowa w pkt XIV i skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej informację o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK RKR-3/2026

albo,

2. Bank skieruje do konsumenta w terminie, o którym mowa w pkt XIV komunikację, zawierającą co najmniej:

a) informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK RKR-3/2026,

b) informację, że Bank ustalił na moment ponownego rozpatrzenia reklamacji, że w ocenie Banku transakcja miała charakter nieautoryzowany,

c) szczegółowy opis okoliczności ustalonych przez Bank, wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo konsumenta lub celowe działanie, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

d) informację o możliwości żądania przez konsumenta zwrotu kwoty transakcji,

e) informację o możliwości skierowania w późniejszym czasie odrębnego pisma z wezwaniem do zwrotu kwoty, w przypadku, gdy konsument zażąda zwrotu kwoty mimo ustaleń Banku w zakresie rażącego niedbalstwa lub celowego działania konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,

f) informację, że w związku z ustaleniem przez Bank okoliczności wskazujących w ocenie Banku na rażące niedbalstwo lub celowe działanie konsumenta, które mogło doprowadzić do nieautoryzowanej transakcji płatniczej, Bank w przypadku dokonania zwrotu kwoty transakcji może następnie dochodzić zwrotu tej kwoty na drodze sądowej,

g) wyznaczenie terminu instrukcyjnego dla konsumenta na ustosunkowanie się do przedmiotowej komunikacji, nie krótszego niż 30 dni kalendarzowych,

h) wskazanie co najmniej 2 kanałów komunikacji, jakimi konsument może ustosunkować się do przedmiotowej komunikacji, przy czym te kanały komunikacji powinny być dogodne dla konsumenta,

i) informację, że nieustosunkowanie się przez konsumenta do przedmiotowej komunikacji i niepodtrzymanie żądania zwrotu kwoty skutkować będzie niezwróceniem kwoty roszczenia przez Bank.

3. Jeżeli do czasu upływu terminu, o którym mowa w pkt XVI, konsument nie ustosunkuje się do komunikacji, o której mowa w pkt 2, Bank nie dokona zwrotu kwoty transakcji.

4. Jeżeli do czasu upływu terminu, o którym mowa w pkt XVI konsument ustosunkuje się do komunikacji, o której mowa w pkt 2 w ten sposób, że zażąda zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty transakcji w terminie 15 dni roboczych liczonym od dnia wpływu do Banku żądania konsumenta.

XIX. W stosunku do konsumentów będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, w przypadku uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń których treść wskazywała, że konsument kwestionował dokonanie autoryzacji transakcji płatniczej, w ramach których Bank będzie w stanie zgromadzić dowody stanowiące w ocenie Banku dowód autoryzacji transakcji przez konsumenta w terminie, o którym mowa w pkt XIV:

1. Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji płatniczej w terminie o którym mowa w pkt XIV i skieruje do konsumenta komunikację, zawierającą co najmniej informację o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK RKR-3/2026

albo,

2. Bank skieruje do konsumenta w terminie, o którym mowa w pkt XIV komunikację, zawierającą co najmniej:

a) informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK RKR-3/2026,

b) wskazanie konsumentowi dowodów i ustaleń potwierdzających w ocenie Banku autoryzację transakcji,

c) wezwanie konsumenta do ustosunkowania się do dowodów i ustaleń potwierdzających w ocenie Banku autoryzację transakcji,

d) informację, że świadome zgłoszenie transakcji autoryzowanej jako nieautoryzowanej może zostać przez Bank potraktowane jako próba oszustwa ze strony konsumenta, która może skutkować złożeniem przez Bank zawiadomienia o usiłowaniu popełnienia przestępstwa,

e) wyznaczenie terminu instrukcyjnego dla konsumenta na ustosunkowanie się do przedmiotowej komunikacji, nie krótszego niż 30 dni kalendarzowych,

f) wskazanie co najmniej 2 kanałów komunikacji, jakimi konsument może ustosunkować się do przedmiotowej komunikacji, przy czym te kanały komunikacji powinny być dogodne dla konsumenta,

g) informację, że nieustosunkowanie się przez konsumenta do przedmiotowej komunikacji i niepodtrzymanie żądania zwrotu kwoty będzie skutkować brakiem dokonania przez Bank zwrotu kwoty, w związku z nieustosunkowaniem się przez konsumenta do ustaleń Banku.

3. W przypadku, gdy konsument do czasu upływu terminu o którym mowa w pkt XVI, w odpowiedzi na komunikację, o której mowa w pkt 2, zaprzeczy autoryzacji transakcji:

a) Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty transakcji w terminie 15 dni roboczych liczonym od dnia wpływu do Banku deklaracji konsumenta,

albo:

b) Bank złoży zawiadomienie do organów ścigania o podejrzeniu próby popełnienia oszustwa przez konsumenta.

4. W przypadku dokonania zwrotu, o którym mowa w pkt 1, Bank nie będzie stosował procedur, o których mowa w pkt 2-3, przy czym jednocześnie Bank nie będzie dochodził od konsumenta w żaden sposób zwrotu tej kwoty.

XX. W stosunku do konsumentów będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, w przypadku uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń dot. nieautoryzowanych transakcji, w ramach których Bank w terminie o którym mowa w pkt XIV ustali, że transakcja płatnicza została dokonana:

a. z wykorzystaniem skradzionego lub przywłaszczonego konsumentowi instrumentu płatniczego,

oraz:

b. dotyczy płatności w punkcie sprzedaży,

oraz:

c. których realizacja nie była uwarunkowana zatwierdzeniem jej kodem PIN:

1. Bank na podstawie niniejszej Decyzji dokona zwrotu kwoty kwestionowanej transakcji w terminie, o którym mowa w pkt XIV

albo,

2. Bank dokona w terminie o którym mowa w pkt XIV zwrotu kwoty transakcji powyżej równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji.

3. Bank dodatkowo skieruje do konsumenta w terminie o którym mowa w pkt XIV komunikację, zawierającą co najmniej:

W przypadku zwrotu kwoty w całości:

a) informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK RKR-3/2026,

b) informację o pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia,

Albo, w przypadku zwrotu kwoty transakcji powyżej równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji:

c) informację o ponownym rozpatrzeniu reklamacji w związku z wydaniem decyzji Prezesa UOKiK RKR-3/2026,

d) informację o zastosowaniu przez Bank wyjątku, o którym mowa w art. 46 ust. 2 uup wraz z uzasadnieniem stanowiska Banku w tym zakresie,

e) pouczenie o możliwości wykazania przez konsumenta, że:

i. konsument nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej,

lub

ii. utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału dostawcy płatnika lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, o których mowa w art. 6 pkt 10 uup;

f) pouczenie o skutkach wykazania przez konsumenta okoliczności, o których mowa w pkt 3 lit. e (i-ii),

g) informację o możliwości skorzystania z pozasądowego trybu rozstrzygania sporów konsumentów z Bankiem.

XXI. W odniesieniu do konsumentów nie będących w terminie uprawomocnienia się decyzji aktualnymi klientami Banku, których zgłoszenia dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych zostały uprzednio negatywnie rozpatrzone przez Bank:

1. Bank ponownie rozpatrzy uprzednio negatywnie rozpatrzone przez Bank zgłoszenia dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych składane przez tych konsumentów w okresie od dnia 16 listopada 2022 r. do dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt. XIII, na wniosek tych konsumentów.

2. Bank skieruje do tych konsumentów, na ostatni znany Bankowi adres korespondencyjny (w tym, jeżeli Bank posiada: adres poczty elektronicznej, numer telefonu, adres zamieszkania), nie później niż w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji (a w odniesieniu do byłych klientów, o których mowa z pkt. XV zd. 2 w terminie 2 miesięcy od dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt. XIII), indywidualną komunikację, zawierającą co najmniej:

a) informację o wydaniu przez Prezesa UOKiK decyzji RKR-3/2026,

b) informację o możliwości złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia, najpóźniej w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania informacji,

c) informację o procedurze złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia.

Ponadto komunikacja ta może zawierać:

d) wzór wniosku o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia,

lub

e) odesłanie do formularza na stronie internetowej Banku, umożliwiającego składanie wniosków o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia.

3. Bank zapewni możliwość składania wniosków, o których mowa w pkt 1, za pośrednictwem kanału zapewniającego Bankowi możliwość uwierzytelnienia (weryfikacji danych osobowych) byłych klientów składających wnioski, w terminie nie krótszym niż 3 miesiące od dnia poinformowania go przez Bank w ramach indywidualnej komunikacji, o której mowa w pkt 2.

4. Wniosek, o którym mowa w pkt 1, będzie rozpatrywany przez Bank w terminie, o którym mowa w pkt XIV, przy odpowiednim zastosowaniu procedur, o których mowa w pkt XVI-XX. Bank poinformuje klienta w terminie maksymalnie miesiąca, liczonym od daty wpływu jego wniosku do Banku, o planowanym terminie rozpatrzenia jego wniosku.

XXII. Usunięciem trwających skutków naruszenia, o którym mowa w pkt XIV-XXI, nie zostaną objęte zgłoszenia konsumentów:

1. uprzednio rozpatrzone przez Bank pozytywnie w całości,
2. złożone w terminie przekraczającym 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego konsumenta albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana,
3. co do których na dzień wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt. XIII, zostały złożone powództwa przed sądami powszechnymi,
4. wycofane przez konsumentów do dnia wdrożenia procedur, o którym mowa w pkt. XIII,
5. co do których konsumenci otrzymali już w inny sposób zwrot kwoty reklamowanej transakcji płatniczej lub nie zostali w ogóle obciążeni kwotą transakcji,
6. co do których zostało złożone przez Bank zawiadomienie do organów ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez konsumentów,
7. złożone przez konsumentów, którzy skorzystali z prawa do usunięcia ich danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym),
8. którzy dokonali zwrotu uprzednio zwróconej im przez Bank kwoty reklamowanej transakcji płatniczej w związku z ustaleniem Banku, że w jego ocenie do transakcji doszło w wyniku rażącego niedbalstwa konsumenta lub celowego naruszenia przez niego obowiązków zabezpieczenia swoich indywidualnych danych uwierzytelniających.

OBOWIĄZKI PUBLIKACYJNE

Bank zamieści komunikat o decyzji Prezesa Urzędu (dalej: „Komunikat”) na stronie internetowej Banku mieszczącej się pod adresem <https://www.bnpparibas.pl/> (dalej: „strona internetowa Banku”), w: wersji desktopowej i wersji mobilnej. Komunikat będzie miał następującą treść:

„Na stronie UOKiK możesz zobaczyć decyzję zobowiązującą Prezesa UOKiK z dnia 4 września 2026 r. nr RKR-3/2026 określającą obowiązki BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie związane z otrzymywaniem przez Bank zgłoszeń konsumentów dotyczących transakcji nieautoryzowanych. Więcej informacji można znaleźć w oświadczeniu na stronie internetowej BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie.”

1) Komunikat będzie zawierał hiperłącze (przy słowach „Na stronie UOKiK możesz zobaczyć decyzję zobowiązującą Prezesa UOKiK z dnia 4 września 2026 r. nr RKR-3/2026”) odsyłające do decyzji opublikowanej na stronie UOKiK, a także hiperłącze (przy słowach „w oświadczeniu na stronie internetowej BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie”) odsyłające do podstrony zawierającej oświadczenie Banku o treści zobowiązania (dalej: „Oświadczenie”).

2) Klienci, będący konsumentami, którzy posiadają aplikację mobilną, otrzymają w niej powiadomienie typu *push* z informacją „*Zapoznaj się z decyzją Prezesa UOKiK z dnia 4 września 2026 r. nr RKR-3/2026. Szczegóły w skrzynce odbiorczej*”. W skrzynce odbiorczej Bank udostępni konsumentom treść Oświadczenia.

3) Oświadczenie, do którego będzie odsyłał Komunikat na stronie internetowej Banku będzie miało następującą treść:

„Uprzejmie informujemy o wydaniu decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKR-3/2026 w dniu 4 września 2026 r., która uprawdopodobniła stosowanie przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

niedokonywaniu - po zgłoszeniu przez konsumenta transakcji jako nieautoryzowanej - zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub przywrócenia obciążonego rachunku płatniczego do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, w trybie i w terminie określonym w art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1907 ze zm.), pomimo braku zaistnienia przesłanek uprawniających Bank do niedokonania ww. czynności, tj. posiadania przez Bank uzasadnionych oraz należycie udokumentowanych podstaw, aby podejrzewać oszustwo ze strony konsumenta i poinformowania o tym podejrzeniu w formie pisemnej organów powołanych do ścigania przestępstw lub otrzymania powiadomienia od konsumenta o wystąpieniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia jego rachunku płatniczego, co może naruszać art. 46 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

przekazywaniu konsumentom - w odpowiedziach udzielanych na ich zgłoszenia dotyczące wystąpienia nieautoryzowanych transakcji płatniczych - nieprawdziwej informacji, na którą składają się: informacja o prawidłowej autoryzacji transakcji i jednocześnie informacja o okolicznościach wskazujących na brak autoryzacji (tj. na brak zgody konsumentów na dokonanie transakcji) w postaci podania, że klient doprowadził do transakcji w wyniku rażącego naruszenia jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 ustawy o usługach płatniczych lub niezachowania środków ostrożności wymaganych przez Bank, przez co ponosi on pełną odpowiedzialność za reklamowaną transakcję, a ewentualne odzyskanie środków możliwe jest w wyniku działań organów ścigania na wniosek poszkodowanego, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z wydaniem decyzji, Bank zobowiązał się między innymi do ponownego rozpatrzenia uprzednio negatywnie rozpatrzonych zgłoszeń dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych, składanych przez klientów, będących konsumentami, po dniu 15 listopada 2022 r. Jeżeli jesteś aktualnym klientem Banku według stanu na dzień [...] (data uprawomocnienia się decyzji), nie musisz wykonywać żadnych dodatkowych czynności, Twoje zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej, które rozpatrzyliśmy negatywnie we wskazanym okresie, rozpatrzymy ponownie najpóźniej do dnia 31 grudnia 2027 r.

Jeżeli natomiast nie jesteś już naszym klientem i jeśli negatywnie rozpatrzyliśmy Twoje zgłoszenie dotyczące nieautoryzowanej transakcji płatniczej po dniu 15 listopada 2022 r., zaś Twoje dane kontaktowe uległy zmianie, skontaktuj się z nami. Do naszych byłych klientów, będących konsumentami, będziemy kierować na ostatni znany nam adres korespondencyjny szczegółowe informacje o możliwości złożenia wniosku o ponowne rozpatrzenie zgłoszenia dotyczącego nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

Wyjątki od ponownego rozpatrzenia uprzednio negatywnie rozpoznanych zgłoszeń dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych przewiduje pkt. I.B.XXII sentencji decyzji Prezesa UOKiK.”

4) Komunikat (wraz z załączonym w formie hiperłącza Oświadczeniem) zostanie opublikowany przez Bank w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK. Komunikat będzie dostępny we wszystkich wskazanych kanałach komunikacji przez okres 3 (trzech) miesięcy od dnia jego publikacji. Po upływie tego terminu, Komunikat (wraz z załączonym w formie hiperłącza Oświadczeniem) zostanie usunięty ze wszystkich źródeł komunikacji.

5) Rodzaj i rozmiar czcionki odpowiadać będzie rodzajowi i rozmiarowi czcionki zwyczajowo używanej odpowiednio na stronie internetowej Banku i w aplikacji mobilnej Banku. Tekst będzie wyjustowany i zostanie umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem.

6) Oświadczenie będzie widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie i samodzielnie nie zamknie informacji (Oświadczenie nie przybierze formy np. rotacyjnego banera czy slajdu).

7) W przypadku zmiany adresu strony internetowej Banku, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego Oświadczenia na stronie internetowej Banku.

8) W przypadku zmiany nazwy Banku, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Banku lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

9) W przypadku, gdyby na stronie internetowej Banku, w okresie publikacji komunikatu, widniał już inny komunikat, którego obowiązek publikacji wynika z decyzji Prezesa UOKiK lub innego organu, komunikat o którym mowa w niniejszej Decyzji będzie opublikowany obok (po prawej stronie), w taki sposób, aby oba komunikaty były widoczne w równym stopniu, bez wpływu na widoczność pozostałych treści na stronie internetowej Banku.

10) W razie zmiany treści sentencji decyzji Prezesa Urzędu lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, Bank wykona ten obowiązek zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2025 r. poz. 1714), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego uprawdopodobniono stosowanie przez BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez:

1) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów opracowanych przez Bank zasad ustalania katalogu nietypowych transakcji płatniczych, o którym mowa w punkcie III zobowiązania, w tym kryteriów i sposobów jego indywidualizacji w odniesieniu do konkretnego konsumenta,

2) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po 2. pisma wysyłane do klientów, o których mowa w punktach: IV.2., V.2., V.3., V.4.a, V.4.b., V.4.c., V.5., VI.2., VI.3., VI.4., VII.1., VII.3., VII.4., VII.5., VIII.2., IX.2., IX.3., X.2., XI.1.,

XII.1. zobowiązania Banku wraz ze zgłoszeniem konsumenta oraz wskazaniem przez Bank, którego punktu zobowiązania BNP dotyczy dane pismo, z każdego z 4 miesięcy następujących po dacie wdrożenia przez Bank procedur, o których mowa punkcie I sentencji niniejszej decyzji,

3) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po 4. pisma wysyłane do klientów, o których mowa w punktach: XVII.2., XVIII.1., XVIII.2., XIX.1., XIX.2., XX.3.a., XX.3.b., XX.3.c., XXI.2. zobowiązania Banku wraz ze wskazaniem, którego punktu zobowiązania BNP dotyczy dane pismo, z każdego z miesięcy, w którym Bank usuwał skutki naruszenia,

4) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po 2. zgłoszenia do organów ścigania, o których mowa w punktach: V.4.a., V.4.c., VII.6. VIII.3. zobowiązania Banku wraz z opisem, czego dotyczyła zgłaszana sprawa oraz wskazaniem przez Bank, którego punktu zobowiązania BNP dotyczy dane pismo, z każdego z 4 miesięcy następujących po dacie wdrożenia przez Bank procedur, o których mowa punkcie I sentencji niniejszej decyzji,

5) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po 2. zgłoszenia do organów ścigania, o których mowa w punkcie XIX.3.b. zobowiązania Banku wraz z opisem, czego dotyczyła zgłaszana sprawa oraz wskazaniem przez Bank, którego punktu zobowiązania BNP dotyczy dane pismo, z każdego z miesięcy, w którym Bank usuwał skutki naruszenia,

6) wskazanie liczby ponownie rozpatrzonych przez Bank zgłoszeń konsumentów dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych, rozpatrzonych uprzednio przez Bank negatywnie (punkt XIV zobowiązania Banku) oraz wysokości zwróconych kwot,

7) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów tabeli dotyczącej okresu 4 miesięcy (dla każdego miesiąca oddzielnie) od wdrożenia nowych procedur rozpatrywania reklamacji z wyszczególnieniem:

- a. liczby zgłoszeń/reklamacji, w których klienci wskazywali na nieautoryzowane transakcje płatnicze,
- b. liczby zgłoszeń, które Bank uznał jako dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych,
- c. liczby zgłoszeń rozpatrzonych pozytywnie,
- d. liczby zgłoszeń rozpatrzonych negatywnie,
- e. liczby zgłoszeń, w których Bank uznał, że transakcja była autoryzowana,
- f. liczby zgłoszeń, w których Bank uznał, że transakcja była nieautoryzowana, ale przyczynił się do niej konsument swoim zachowaniem,
- g. liczby wytoczonych powództw przeciwko konsumentom,
- h. sumy roszczeń klientów,
- i. sumy uznań/zwrotów dokonanych przez Bank,
- j. liczby zgłoszeń do organów ścigania,

8) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdzenia publikacji komunikatu o wydaniu niniejszej decyzji, na stronie internetowej Banku w terminie wskazanym w punkcie 4) sekcji „Obowiązki publikacyjne” zobowiązania,

9) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdzenia zamieszczenia powiadomienia *push* w aplikacji mobilnej, o którym mowa w punkcie 2) sekcji „Obowiązki publikacyjne” zobowiązania,

10) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdzenia zamieszczenia oświadczenia na stronie internetowej Banku, o którym mowa w punkcie 3) sekcji „Obowiązki publikacyjne” zobowiązania,

11) wskazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów liczby konsumentów objętych usunięciem trwających skutków naruszenia, którzy odnieśli się do ustaleń Banku (o czym mowa w punkcie XVI zobowiązania),

12) przekazania informacji o dokładnych terminach, w których przedsiębiorca podjął i zakończył poszczególne działania związane z realizacją zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, w tym ze wskazaniem daty początkowej i końcowej podjęcia określonych działań,

w formie elektronicznej na trwałym nośniku (np. CD, DVD, pendrive - z wyłączeniem przesłania na ePUAP) w formacie umożliwiającym odczyt (np. *.pdf., *.doc lub *.xls) - w terminie do 30 kwietnia 2028 r.

UZASADNIENIE

Uwagi wstępne

- (1) Postanowieniem z 22 czerwca 2021 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKiK”) wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Bank”, „BNP”, „Spółka”), podejmowane po zgłoszeniu przez konsumentów nieautoryzowanych transakcji płatniczych, o których mowa w *ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych* (Dz. U. z 2024 r. poz. 30 ze zm.; dalej: „uup”, „ustawa o usługach płatniczych”) mogą uzasadniać wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (sygn. RKR.405.3.2021.SJ.AW).
- (2) Postępowanie wszczęto w związku z działaniami Prezesa Urzędu w obszarze nieautoryzowanych transakcji płatniczych, w tym mającymi na celu ustalenie zgodności z prawem sposobu rozpoznawania przez banki skarg / zgłoszeń konsumentów z tego tytułu.
- (3) 8 lipca 2022 r. Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu wobec Banku niniejszego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm.; dalej: „okik”, „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”). Kwalifikację zarzutów oparto o art. 46 ust. 1 uup (zarzut 1) oraz art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 3 w zw. z art. 4 ust. 2 *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070; dalej: „upnpr”, „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”) (zarzut 2).
- (4) W toku postępowania zaliczono w poczet dowodów określone dokumenty i materiały zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez Prezesa Urzędu o sygn. akt: RKR.405.3.2021.SJ.AW.
- (5) W początkowej fazie postępowania Spółka zajęła stanowisko odnośnie do postawionych jej zarzutów. Spółka nie zgodziła się z zarzutami i wniosła o umorzenie postępowania jako bezprzedmiotowego.

[dowód: pismo Banku z 31 sierpnia 2022 r., k.: 138-167]

- (6) Pismem z 28 maja 2025 r. Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ust. 1 okik, kolejno modyfikowany, aż po finalnie przedstawiony wniosek z dnia 3 września 2026 r.

[dowód: pismo Banku z 28 maja 2025 r., k.: 1152 - 1158]

- (7) Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 KPA pismem z dnia 29 czerwca 2026 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy. Bank nie skorzystał z możliwości zapoznania się z aktami sprawy.

[dowód: pismo Prezesa Urzędu z 29 czerwca 2026 r., k.: 1890]

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

- (8) BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS: 0000011571.

Spółka jest bankiem krajowym wykonującym działalność w formie spółki akcyjnej¹. Spółka wykonuje działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych jako dostawca usług płatniczych w rozumieniu art. 4 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 ustawy o usługach płatniczych.

[dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu Spółki z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, stan na dzień 26 czerwca 2026 r., k.: 1874 - 1889]

Wzorce umów

- (9) Bank stosuje wzorce umów w rozumieniu art. 384 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2026 r. poz. 795 j.t.; dalej: Kodeks cywilny), w których wskazano warunki użytkowania instrumentów płatniczych, w postaci wzorów m.in.: *Ogólne Warunki Umowy Rachunków bankowych*, *Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu* obowiązujące od 13 lutego 2026 r., *Regulamin Kart kredytowych dla klientów detalicznych* obowiązujący od 13 lutego 2026 r., *Regulamin Wirtualnych Kart kredytowych dla Klientów detalicznych* obowiązujący od 13 lutego 2026 r., *Umowy o kartę kredytową* (dotyczące różnych kanałów) obowiązujące od 13 lutego 2026 r. We wcześniejszym okresie Bank stosował np. *Ogólne Warunki Umowy Rachunków bankowych*, *Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu* obowiązujące od 1 kwietnia 2024 r.², *Ogólne Warunki Umowy Rachunków bankowych*, *Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu* (od 25 listopada 2020 r.) czy *Regulamin kart kredytowych* (od 1 czerwca 2021 r.)

[dowód: załącznik nr 10 do pisma Banku z 20 lipca 2021 r. nagrany na płytę CD, k.: 22; pismo Banku z 5 czerwca 2026 r., k.: 1536 i 1537]

- (10) Jako wzorce umów w których uregulowane zostały warunki użytkowania instrumentów płatniczych Bank wskazał także:

1) *Taryfę Prowizji i Opłat Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu dla Klientów detalicznych* (obowiązująca od 1 kwietnia 2026 r.),

¹ www.knf.gov.pl/podmioty/Podmioty_sektora_bankowego/Banki_w_formie_spolek_akcyjnych (dostęp: 29 lipca 2026 r.)

² Wzór umowy dostępny jest także na stronie internetowej bnpparibas.pl: https://www.bnpparibas.pl/_files/server/item/1543783 (dostęp: 20 stycznia 2025 r.)

2) *Komunikat do Umowy ramowej Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu* (obowiązujący od 1 czerwca 2026 r.).

[dowód: pismo Banku z 5 czerwca 2026 r., k.: 1536 i 1537]

- (11) W § 25 *Ogólnych Warunków Umowy Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu* określono czym jest autoryzacja transakcji płatniczej. W § 46 określono zasady odpowiedzialności za nieautoryzowaną transakcję płatniczą, natomiast w § 45 określono zasady bezpieczeństwa Instrumentów Płatniczych.

[dowód: załącznik nr 4 do pisma Banku z 5 czerwca 2026 r., k.: 1612 - 1614v.]

- (12) Z wyjaśnień Banku wynika, że w przypadku kart płatniczych i wypłat gotówkowych w bankomacie, a także w razie wypłacania gotówki podczas płatności kartą za zakupy, [xxx].

[dowód: pismo Banku z 20 lipca 2021 r., k.: 19v. i 20]

- (13) W przypadku transakcji dokonywanych w bankowości internetowej (gdzie wszystkie płatności mogą być dokonane wyłącznie po zalogowaniu) następuje [xxx] z wyjątkami wskazanymi poniżej:

- a. [xxx]
- b. [xxx]
- c. [xxx]

[dowód: pismo Banku z 20 lipca 2021 r., k.: 20]

Stanowisko Banku

- (14) BNP nie zgadza się z Prezesem Urzędu, że [xxx].

[dowód: pismo Banku z 31 sierpnia 2022 r., k. 138v. i 139]

- (15) Bank podkreślał, że odpowiedzialność BNP [xxx].
- (16) Zdaniem Banku uznaniu nie mogą podlegać zarzuty Prezesa UOKiK odnośnie sprzeczności przekazywanych informacji o autoryzacji transakcji. Zestawienie informacji w odpowiedzi Banku wynika z sekwencyjności ich przekazu, tzn. [xxx].
- (17) Zdaniem Banku odpowiedzialność Banku z tytułu transakcji zgłoszonych jako transakcje nieautoryzowane [xxx].

[dowód: pismo Banku z 31 sierpnia 2022 r., k. 138-167]

- (18) Bank w toku postępowania administracyjnego wskazał, że do 31 grudnia 2024 r. [xxx].

[dowód: pismo Banku z 31 stycznia 2025 r., k.: 531v.]

- (19) Przykładowe sprawy, w których Bank nie dokonał zwrotu kwot nieautoryzowanych transakcji. Brak zwrotu Bank uzasadniał w nich autoryzacją transakcji oraz niezachowaniem odpowiednich środków ostrożności przez konsumentów, co doprowadziło do dostępu osób trzecich do ich rachunków:
- (20) Poniżej kilka przykładowych odpowiedzi Banku na reklamacje klientów i wnioski z nich płynące.

Reklamacja numer: 2021/39322-1233400

Data wpływu: 20 kwietnia 2021 r.

Dokonano wypłat BLIK w Katowicach, mimo że klient przebywał w województwie warmińsko-mazurskim. Pan nie aktywował BLIKa, nie pobierał żadnego oprogramowania.

Odpowiedź Banku z 10 maja 2021 r.:

„[xxx]”.

[dowód: reklamacje przesłane przez Bank do pisma z dnia 7 grudnia 2021 r., przesłane przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

Reklamacja numer: 2021/72042 w zw. z 2021/56538-1276252

Data wpływu: 20 lipca 2021 r.

Klientka napisała, że otrzymała link do płatności z PGE. Jako, że dopiero zaczęła opłacać rachunki nie widziała w tym nic podejrzanego. Została także poinformowana, że jeśli nie zapłaci, to gaz przestanie być dostarczany. Dlatego też kliknęła w link i wybrała do płatności logo BNP. Tam podała dane do logowania, ponieważ w jej ocenie była to strona Banku. Co więcej, w tytule był wpisany adres, za który opłacała rachunek.

Odpowiedź Banku z 19 sierpnia 2021 r.

„[xxx]”.

[dowód: reklamacje przesłane przez Bank do pisma z dnia 5 stycznia 2022 r., przesłane przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

Reklamacja numer: 2021/36469-1226647 w zw. z 2021/34252-1210799

Data wpływu: 13 kwietnia 2021 r.

Klient otrzymał wiadomość o konieczności uregulowania zaległości za przesyłkę. Wszedł w link z wiadomości i zalogował się do płatności elektronicznych, aby wykonać przelew. Następnie z konta klienta zaczęły znikać duże kwoty.

Odpowiedź Banku z 30 kwietnia 2021 r.

„[xxx]”.

[dowód: reklamacje przesłane przez Bank do pisma z dnia 7 grudnia 2021 r., przesłane przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

Reklamacja numer: 2021/96873

Data wpływu: 20 września 2021 r.

Klient został oszukany na OLX.

Odpowiedź Banku z 8 listopada 2021 r.

„[xxx]”.

[dowód: reklamacje przesłane przez Bank do pisma z dnia 5 stycznia 2022 r., przesłane przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

Reklamacja numer: 2021/22534-1192732, 2021/23541

Data wpływu: 8 marca 2021 r.

Klient Banku został oszukany przy sprzedaży przez portal OLX, gdzie otrzymał podstawiony link i kliknął w niego, przez co osoby trzecie uzyskały dostęp do jego konta bankowego.

Odpowiedź Banku z 18 marca 2021 r.

„[xxx]”.

[dowód: reklamacje przesłane przez Bank do pisma z dnia 7 grudnia 2021 r., przesłane przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

Reklamacja numer: 2021/92471

Data wpływu: 9 września 2021 r.

Klientka otrzymała telefon z numeru BNP, jak została poinformowana - z działu bezpieczeństwa. Otrzymała informację, że dokonywane są transakcje na jej rachunku. Poproszono ją o zainstalowanie aplikacji Anydesk. Z konta zniknęły środki.

Odpowiedź Banku z 13 września 2021 r.

„[xxx]”.

[dowód: reklamacje przesłane przez Bank do pisma z dnia 5 stycznia 2022 r., przesłane przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

Reklamacje numer: 2021/22534-1192732, 2021/23541

Data wpływu: 10 marca 2021 r.

Klientka zgłosiła oszustwo na OLX, gdy sprzedawała wzmacniacz mleka kobiecego dla wcześniaków. Z jej konta zniknęło 7000 zł.

Odpowiedź z 18 marca 2021 r.

„[xxx]”.

[dowód: reklamacje przesłane przez Bank do pisma z dnia 7 grudnia 2021 r., przesłane przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

(21) Analiza powyższych zgłoszeń i treści odpowiedzi na nie wskazuje na poniższe:

- Klient uzyskiwał informację, że reklamacja nie mogła być uznana, co podbudowane było wskazywaniem podstawy prawnej związanej z odpowiedzialnością klienta za daną transakcję. W niektórych odpowiedziach wspomniano o *ustawie o usługach płatniczych*, cytując także jej przepisy. Odpowiedź brzmiała profesjonalnie, wydawała się być solidnie podbudowana odpowiednimi podstawami prawnymi.

- Bank nie dokonywał zwrotu kwoty reklamowanej jako nieautoryzowanej transakcji.

- Bank przywoływał czasem przepis o odpowiedzialności płatnika za nieautoryzowane transakcje i wyjaśniał, że klient mógł paść ofiarą przestępstwa.

Tak przygotowana odpowiedź mogła wywoływać konfuzję u konsumenta. Jedyne pewny komunikat, który płynął z odpowiedzi to negatywnie rozpatrzona reklamacja, a Bank nie miał żadnych zobowiązań wobec konsumenta. Nie wiadomo jednak, co było powodem takiego rozstrzygnięcia, czy to, że transakcja była przez klienta autoryzowana, czy że była transakcją nieautoryzowaną, ale klient był za nią odpowiedzialny, przy czym nie jest jasne, czy klient doprowadził do niej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa niedopełnienia obowiązków.

Proces reklamacyjny

(22) 10 stycznia 2024 r. wdrożona została procedura pn. [xxx].

(23) W bardziej szczegółowy sposób opisane zostały [xxx].

(24) 31 grudnia 2024 r. weszła w życie Instrukcja operacyjna [xxx].

[dowód: pismo Banku z 31 stycznia 2025 r., k. 532 - 533]

(25) W piśmie z 4 lipca 2025 r. Bank wskazał, że komunikacja i postępowanie z klientem po zgłoszeniu transakcji jako nieautoryzowanej prowadzone jest w oparciu o [xxx].

- (26) Bank wskazał, że [xxx].
- (27) Odpowiedzi na pisma konsumentów są udzielane zgodnie z wybraną przez nich metodą kontaktu, a także (dodatkowo) są zamieszczane w systemie bankowości internetowej.

[dowód: załącznik nr 4 do pisma Banku z 4 lipca 2025 r., k.: 1160 - 1164]

- (28) BNP ciągle aktualizuje i doprecyzowuje swoje regulacje wewnętrzne. Bank poinformował, że od 1 września 2025 r. obowiązuje Instrukcja operacyjna [xxx]. 1 września 2025 r. część postanowień [xxx].
- (29) Jako najważniejsze z wprowadzonych 1 września 2025 r. zmian do procedur Bank wskazał: [xxx].
- (30) Bank wprowadził zmiany w systemie służącym do rejestracji zgłoszeń. Wprowadzone rozwiązania to: [xxx].
- (31) 30 września 2025 r. zmieniono [xxx]. Najważniejsze zmiany wskazane przez BNP to: [xxx].

[dowód: pismo Banku z 5 czerwca 2026 r., k.: 1524 - 1533]

- (32) Zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Banku „autoryzacja” to [xxx].

„Transakcja nieautoryzowana” to „[xxx].

„Transakcja autoryzowana” to z kolei „[xxx].

„Zgłoszenie NTP” to „[xxx].

[dowód: załącznik nr 10 do pisma Banku z 5 czerwca 2026 r., k.: 1846 - 1848]

- (33) W [xxx].
- (34) W bankowości internetowej jako przejaw rażącego niedbalstwa może zostać przez Bank uznane [xxx].
- (35) W bankowości mobilnej za przejaw rażącego niedbalstwa może zostać przez Bank uznane [xxx].
- (36) W transakcjach opartych na fizycznym użyciu karty płatniczej Bank za rażące niedbalstwo może uznać [xxx].
- (37) W zdalnych transakcjach opartych na użyciu karty płatniczej za rażące niedbalstwo, BNP może uznać [xxx].

[dowód: załącznik nr 10 do pisma Banku z 5 czerwca 2026 r., k.: 1854v. i 1855]

- (38) Bank w toku postępowania wyjaśniającego wskazał, że przez autoryzację rozumie [xxx].

[dowód: pismo Banku z 12 października 2021 r., k.: 36v. i 37]

- (39) Bank wskazał także w toku postępowania wyjaśniającego, że w przypadku podejrzenia oszustwa osoby trzeciej na rzecz klienta, [xxx].

[dowód: pismo Banku z 12 października 2021 r., k.: 37]

- (40) Bank wskazał, że do 31 grudnia 2024 r. nie dokonywał zwrotu środków, [xxx].

[dowód: pismo Banku z 31 stycznia 2025 r., k.: 531v.]

- (41) Od 1 stycznia 2025 r. doszło do wprowadzenia procesu [xxx].

- (42) W sytuacji, gdy Bank zwraca kwoty kwestionowanych transakcji, [xxx].

[dowód: pismo Banku z 31 stycznia 2025 r., k.: 531v.]

Odpowiedzi Banku na reklamacje

- (43) W odpowiedziach udzielanych konsumentom na reklamacje dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych Bank wskazywał, że w związku z prawidłowym użyciem instrumentu płatniczego, poprzez podanie określonych danych umożliwiających zrealizowanie transakcji, taką transakcję należy uznać za uwierzytelnioną i/lub autoryzowaną przez konsumentów, a jednocześnie, że klient nie zachował wymaganych przez Bank środków bezpieczeństwa.

- (44) Powyższe wynika przykładowo z następujących fragmentów odpowiedzi:

„[xxx]” (odpowiedź na reklamację numer 2021/55710-1255972).

[dowód: reklamacja przesłana przez Bank do pisma z 14 grudnia 2021 r., przesłana przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

„[xxx]” (odpowiedź na reklamację numer 2021/55044-1255746).

[dowód: reklamacja przesłana przez Bank do pisma z 14 grudnia 2021 r., przesłana przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

„[xxx]” (odpowiedź na reklamację numer 2021/47262).

[dowód: reklamacja przesłana przez Bank do pisma z 7 grudnia 2021 r., przesłana przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

- (45) Bank w części takich odpowiedzi wskazywał także na okoliczność rażąco niedbałego wykonania obowiązków nałożonych na płatnika: „[xxx]”.

[dowód: reklamacja przesłana przez Bank do pisma z 7 grudnia 2021 r., przesłana przez ePUAP, nagrane na płytę CD, k.: 22 (płyta CD)]

Warunkowe uznanie

- (46) Bank w [xxx] wskazywał, że warunkowe uznanie (czyli tymczasowy zwrot pieniędzy na konto klienta po zgłoszeniu nieautoryzowanej transakcji, który obowiązuje w trakcie wyjaśniania sprawy) [xxx].

[dowód: pismo Banku z 12 października 2021 r., k.: 33]

- (47) BNP wskazał, że obecnie [xxx].

[dowód: pismo Banku z 28 marca 2025 r., k.: 968]

- (48) Gdy Bank dokonał zwrotu środków w rezultacie zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji, a wynik dokonanej przez Bank analizy [xxx].

[dowód: pismo Banku z 4 lipca 2025 r., k.: 1164 i 1165]

- (49) Uznanie rachunku kwotą reklamowanej transakcji, czyli zwrócenie reklamowanej kwoty na rachunek klienta oraz uprawnienie Banku do potrącenia z rachunku konsumenta kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w przypadku gdy Bank negatywnie rozstrzygnie zgłoszenie konsumenta, zamieszczono w § 49 pkt 6 *Ogólnych warunków umowy* (pn.: „Reklamacje”), gdzie widnieje zapis: *„W przypadku braku możliwości rozpatrzenia reklamacji ze względu na konieczność uzyskania w tym zakresie dodatkowych informacji lub dokumentów, w tym także od innych instytucji uczestniczących w realizacji lub rozliczeniu reklamowanej Transakcji (np. inny bank - w przypadku reklamacji dotyczącej wypłaty w bankomacie, należącym do tego banku, bądź inny podmiot - w przypadku Transakcji dokonanej w punkcie handlowo-usługowym), Bank, pomimo niezakończenia postępowania reklamacyjnego, warunkowo uznaje Rachunek kwotą reklamowanej Transakcji. W przypadku, gdy reklamacja okaże się nieuzasadniona, Bank obciąża odpowiedni Rachunek Posiadacza kwotą warunkowego uznania”.*

[dowód: załącznik nr 4 do pisma Banku z 5 czerwca 2026 r., k.: 1614v.]

Dane liczbowe

- (50) Zgłoszone nieautoryzowane transakcje płatnicze i wynik ich rozpatrzenia zawarte zostały w poniższej tabeli. Zawiera ona dane przedstawione przez Bank. Podkreślić należy, że [xxx].

	Liczba reklamacji złożonych przez klientów jako NTP	liczba reklamacji, które Bank uznał jako dotyczące NTP	pozytywne	negatywne	kwota zgłoszonych reklamacji (w zł)	kwota zwrotów (w zł)	Liczba zwrotów warunkowych	Liczba cofnięć zwrotów warunkowych
2020	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sty	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lut	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
mar	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
kwi	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
maj	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
cze	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lip	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sie	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
wrz	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
paź	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lis	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
gru	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
2021	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sty	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lut	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
mar	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
kwi	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
maj	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
cze	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lip	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sie	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
wrz	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
paź	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

lis	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
gru	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
2022	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sty	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lut	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
mar	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
kwi	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
maj	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
cze	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lip	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sie	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
wrz	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
paź	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lis	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
gru	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
2023	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sty	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lut	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
mar	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
kwi	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
maj	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
cze	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lip	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sie	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
wrz	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
paź	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lis	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
gru	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
2024	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sty	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lut	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]



mar	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
kwi	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
maj	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
cze	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lip	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sie	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
wrz	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
paz	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lis	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
gru	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
2025	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sty	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lut	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
mar	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
kwi	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
maj	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
cze	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lip	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sie	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
wrz	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
paz	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lis	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
gru	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
2026	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
sty	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
lut	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
mar	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
kwi	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]
SUMA	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]	[xxx]

[dowód: pismo Banku z 28 marca 2025 r., k.: 967 i 968 oraz załącznik numer 5 do tego pisma, k.: 1127 i 1128 oraz załącznik 1 do pisma Banku z 5 czerwca 2026 r., k.: 1542 - 1547]



- (51) Średni termin zwrotu lub przywrócenia rachunku do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja wynosił [xxx] dni w 1. kwartale 2020 r., [xxx] dni w 2. kwartale 2020 r., by następnie wynosić [xxx] dni od 3. kwartału 2020 r. do 2. kwartału 2021 r. W okresie 1 stycznia 2023 r. - 30 czerwca 2024 r. średni termin zwrotu wynosił [xxx] dnia roboczego (w 2023 r.: [xxx] dni roboczych, a w okresie 1 stycznia 2024 r. - 30 czerwca 2024 r.: [xxx] dnia roboczego). Przy czym w przypadku [xxx]% przypadków transakcji uznanych we wskazanym wyżej okresie, zwrot nastąpił w terminie D+1 (w 2023 r. [xxx]%, a w okresie 1 stycznia 2024 r. - 30 czerwca 2024 r.: [xxx]%). Bank wskazał, że w okresie 1 lipca 2024 r. - 31 grudnia 2024 r. dla [xxx]% transakcji uznanych (tj. **takich, które BNP uznał za rzeczywiście nieautoryzowane i rozpatrzył je pozytywnie**) dokonał zwrotu w terminie D+1. Średni czas realizacji zwrotów wynosił [xxx] dnia roboczego. Bank wskazał, że we wskazanym okresie w przypadku [xxx]% zgłoszeń termin realizacji przekroczył termin D+1.

[dowód: pismo Banku z 31 stycznia 2025 r., k.: 531 i załącznik nr 5 do pisma Banku z 28 marca 2025 r., k.: 1127 i 1128]

- (52) Zgodnie z informacjami przekazanymi przez BNP, w okresie 1 stycznia 2020 r. - 30 kwietnia 2026 r. Bank otrzymał [xxx] zgłoszeń, które uznał jako dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Z tych wyodrębnionych przez siebie zgłoszeń, w [xxx] przypadkach dokonał warunkowego uznania rachunku płatnika. Z kolei cofnął z tych warunkowych zwrotów [xxx].

[dowód: załącznik nr 5 do pisma Banku z 28 marca 2025 r., k.: 1127 i 1128; załącznik numer 1 do pisma Banku z 5 czerwca 2026 r., k.: 1542 - 1547]

- (53) W okresie 1 lipca 2024 r. - 30 grudnia 2024 r. Bank w przypadku [xxx] zgłoszeń w wyniku przeprowadzonej analizy uznał, że płatnik (konsument) ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą ze względu na to, że doprowadził do niej umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 uup. Podkreślić należy, że we wskazanym okresie do Banku wpłynęły [xxx] reklamacje kwestionujące autoryzację transakcji, z czego w przypadku [xxx] zgłoszeń Bank w wyniku przeprowadzonej analizy uznał transakcję płatniczą objętą zgłoszeniem za nieautoryzowaną. Oznacza to, że w przypadku [xxx] z [xxx] zgłoszeń uznanych przez BNP za nieautoryzowane Bank wskazał, że przyczynił się do nich konsument z uwagi na swoje rażąco niedbałe zachowanie lub niezachowanie wymaganych środków ostrożności. Stanowi to [xxx]% przypadków, które Bank uznał we wskazanym okresie za nieautoryzowane.

[dowód: pismo Banku z 28 marca 2025 r., k.: 973 oraz załącznik nr 5 do tego pisma k.: 1127 i 1128]

- (54) W okresie 1 stycznia 2020 r. - 30 kwietnia 2026 r. do Banku wpłynęło [xxx] zgłoszeń kwestionujących autoryzację transakcji, z czego w przypadku [xxx] z nich Bank uznał, w wyniku dokonanej analizy, że dotyczą one nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Oznacza to, że [xxx]% zgłoszonych transakcji jako nieautoryzowane zostało przez Bank potraktowane jako rzeczywiście nieautoryzowane. Pozytywnie Bank rozpatrzył [xxx] ze wskazanych reklamacji, tj. [xxx]% zgłoszonych przez konsumentów reklamacji dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

[dowód: pismo Banku z 31 stycznia 2025 r., k.: 530v.; załącznik numer 1 do pisma Banku z 5 czerwca 2026 r., k.: 1542 - 1547]

- (55) Bank w okresie 1 stycznia 2024 r. - 31 grudnia 2024 r. zgłosił do organów ścigania [xxx] zawiadomień w wyniku podejrzenia oszustwa w związku ze złożonym przez konsumenta zgłoszeniem dotyczącym nieautoryzowanej transakcji.

[dowód: pismo Banku z 28 marca 2025 r., k. 974]

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Naruszenie interesu publicznego

- (56) Stosownie do art. 1 ust. 1 i 2 okik ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania podejmowane przez Prezesa Urzędu mają na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi 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. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli te praktyki wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- (57) W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. Działania Banku nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy korzystają lub mogą korzystać z usług płatniczych oferowanych przez Bank i w toku korzystania z tych usług zgłaszają lub mogą zgłosić Bankowi wystąpienie nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
- (58) Powyższe warunkuje konieczność ochrony przez Prezesa Urzędu praw uczestników rynku usług finansowych i zapewnienia, aby konsumenci zgłaszający zaistnienie nieautoryzowanej transakcji płatniczej nie byli poddawani działaniom, które ograniczają możliwość wyegzekwowania przez nich przynależnych im uprawnień.
- (59) W przedmiotowym stanie faktycznym działania Spółki mogą wywoływać skutki wobec konsumentów zamieszkałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, dlatego zastosowanie *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* jest uzasadnione.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej

- (60) Zgodnie z art. 24 ust. 1 okik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 okik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 okik).
- (61) Dla uznania, że działania przedsiębiorcy mogą naruszać zawarty w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:
1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
 2. działanie to jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami;

3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

- (62) 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. Decyzja zobowiązująca jest instrumentem, który pozwala na doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodnego z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w warunkach zawarcia quasi - porozumienia między Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą. W jej ramach dochodzi do proporcjonalnego rozłożenia obciążeń i korzyści po obu stronach relacji administracyjno - prawnej. Rozstrzygnięcie wydane w wyniku zobowiązania przedsiębiorcy w warunkach spełnienia celów postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, przynosi korzyści dla konsumentów, których dobro jest szczególnie chronione przez Prezesa UOKiK.
- (63) Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek: 1) uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, 2) zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, 3) uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.
- (64) Uprawdopodobnienie naruszenia przepisów ustawy oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.
- (65) Należy mieć na uwadze, że sprzeczność zachowania z obowiązującym porządkiem prawnym jest kategorią obiektywną. Kwalifikacja zachowania jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oderwana jest od winy przedsiębiorcy, a nawet jego świadomości.

Status przedsiębiorcy

- (66) Zgodnie z art. 4 pkt 1 okik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców* (Dz. U. z 2024 r. poz. 236 ze zm.; dalej: „*Prawo przedsiębiorców*”). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą, której definicja została określona w art. 3 *Prawa przedsiębiorców*.
- (67) Spółka jest bankiem krajowym, który prowadzi działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług płatniczych. Posiada więc status przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 okik.
- (68) Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów* i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 okik w odniesieniu do praktyki określonej w pkt. I.1 decyzji.

Uprawdopodobnienie bezprawności

- (69) Sprzeczność z prawem ww. praktyki Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia przez Bank art. 46 ust. 1 uup.
- (70) Przepis art. 46 ust. 1 uup odnosi się do transakcji płatniczych. Ma on zastosowanie w sytuacjach, w których strony łączy stosunek umowny dotyczący wykonywania transakcji płatniczych.
- (71) Transakcje, o których mowa w art. 46 uup mogą zostać wykonane z wykorzystaniem rachunku płatniczego płatnika (w rozumieniu art. 2 pkt 25 uup) albo bez takiego rachunku. Transakcję płatniczą wykonuje się ze środków pieniężnych wpłaconych dostawcy przez użytkownika lub w ciężar udzielonego mu kredytu (art. 3 ust. 1 pkt 2 i 3 uup).
- (72) Zgodnie z art. 46 ust. 1 uup *„Z zastrzeżeniem art. 44 ust. 2, 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, z wyjątkiem przypadku gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. 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. Data waluty w odniesieniu do uznania rachunku płatniczego płatnika nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą”*.
- (73) W art. 46 ust. 1 uup uregulowano zatem kwestię odpowiedzialności dostawcy usług płatniczych w przypadku wystąpienia transakcji nieautoryzowanej. Aby prawidłowo wyłożyć art. 46 uup należy sięgnąć do przepisów i motywów dyrektywy PSD2, ze szczególnym uwzględnieniem art. 73 tej dyrektywy, który jest unijnym pierwowzorem tego przepisu.
- W dyrektywie PSD2 przewidziano podział odpowiedzialności dostawcy usług płatniczych i płatnika za nieautoryzowane transakcje płatnicze. Dano temu wyraz w nazewnictwie poszczególnych artykułów tj. art. 73 dyrektywy PSD2 - „1. Odpowiedzialność dostawcy usług płatniczych za nieautoryzowane transakcje płatnicze”. Art. 73 stanowi: „Państwa członkowskie zapewniają, aby - bez uszczerbku dla art. 71 - w przypadku nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca usług płatniczych płatnika dokonywał na rzecz płatnika zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, bezzwłocznie, a w każdym razie nie później niż do końca następnego dnia roboczego, po odnotowaniu danej transakcji lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, z wyjątkiem sytuacji gdy dostawca usług płatniczych płatnika ma uzasadnione podstawy, by podejrzewać oszustwo, i poinformuje na piśmie o tych podstawach odpowiedni organ krajowy. W stosownych przypadkach dostawca usług płatniczych płatnika przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Obejmuje to również zapewnienie, by data waluty w odniesieniu do uznania rachunku płatniczego płatnika nie była późniejsza od daty obciążenia tą kwotą. (...)”.
- (74) W art. 74 dyrektywy PSD2 uregulowano „Odpowiedzialność płatnika za nieautoryzowane transakcje płatnicze”. Art. 74 stanowi: „1. Na zasadzie odstępstwa od art. 73 płatnik może być zobowiązany do poniesienia strat związanych z wszelkimi nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi do maksymalnej wysokości 50 EUR, będących skutkiem posłużenia

się utraconym lub skradzionym instrumentem płatniczym lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego.

Akapit pierwszy nie ma zastosowania, gdy: a) płatnik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed płatnością, z wyjątkiem sytuacji, gdy płatnik działał w nieuczciwych zamiarach; lub b) utrata została spowodowana działaniami lub brakiem działań ze strony pracownika, agenta lub oddziału dostawcy usług płatniczych lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi w ramach outsourcingu.

Płatnik ponosi wszelkie straty związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi, jeżeli płatnik poniósł je działając w nieuczciwych zamiarach lub dopuszczając się celowego lub rażącego zaniedbania co najmniej jednego z obowiązków określonych w art. 69. W takich przypadkach nie ma zastosowania maksymalna kwota, o której mowa w akapicie pierwszym. W przypadku, gdy płatnik nie działał w nieuczciwych zamiarach ani nie zaniedbał celowo swoich obowiązków, o których mowa w art. 69, państwa członkowskie mogą ograniczyć odpowiedzialność, o której mowa w niniejszym ustępie, biorąc pod uwagę w szczególności charakter indywidualnych danych uwierzytelniających oraz konkretne okoliczności, w których dany instrument płatniczy został utracony, skradziony lub przywłaszczony.

2. W przypadku, gdy dostawca usług płatniczych płatnika nie wymaga silnego uwierzytelnienia klienta, płatnik nie ponosi żadnych szkód finansowych, chyba że płatnik działał w złej wierze. W przypadku, gdy odbiorca lub dostawca usług płatniczych odbiorcy nie akceptują silnego uwierzytelnienia klienta, zwracają szkody finansowe wyrządzone dostawcy usług płatniczych płatnika.

3. Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z art. 69 ust. 1 lit. b) płatnik nie ponosi żadnych konsekwencji finansowych będących skutkiem posłużenia się utraconym, skradzionym lub przywłaszczonym instrumentem płatniczym, chyba że działał w nieuczciwych zamiarach. Jeżeli dostawca usług płatniczych nie zapewnia odpowiednich środków umożliwiających w dowolnym momencie dokonanie zgłoszenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego, zgodnie z wymogami art. 70 ust. 1 lit. c), płatnik nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje finansowe będące skutkiem posłużenia się takim instrumentem płatniczym, chyba że działał w nieuczciwych zamiarach”.

(75) Kwestie dowodowe uregulowano w art. 72 dyrektywy PSD2 zatytułowanym „Dowód uwierzytelnienia i wykonania transakcji płatniczych”. Art. 72 stanowi: „1. Państwa członkowskie nakładają wymóg, zgodnie z którym w przypadku, gdy użytkownik usług płatniczych zaprzecza, że autoryzował wykonaną transakcję płatniczą, lub twierdzi, że transakcja płatnicza została wykonana nieprawidłowo, do dostawcy usług płatniczych należy udowodnienie, że transakcja ta została uwierzytelniona, dokładnie zapisana, ujęta w księgach i że na transakcję nie miała wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z usługą świadczoną przez danego dostawcę usług płatniczych. (...)

2. W przypadku, gdy użytkownik usług płatniczych zaprzecza, że autoryzował wykonaną transakcję płatniczą, użycie instrumentu płatniczego zarejestrowane przez dostawcę usług płatniczych, w tym dostawcę świadczącego usługę inicjowania płatności, stosownie do sytuacji, samo w sobie niekoniecznie jest wystarczające do udowodnienia, że dana transakcja płatnicza została przez płatnika autoryzowana albo że płatnik działał w nieuczciwych zamiarach lub dopuścił się celowego lub rażącego zaniedbania co najmniej jednego z obowiązków przewidzianych w art. 69. Dostawca usług płatniczych, w tym, stosownie do sytuacji, dostawca świadczący usługę inicjowania płatności, stosownie do

sytuacji, przekazuje dokumentację w celu udowodnienia oszustwa lub rażącego zaniedbania ze strony użytkownika usług płatniczych”.

- (76) Obowiązek użytkownika do dokonania w stosownym terminie zgłoszenia, które w efekcie ma doprowadzić do korekty nieautoryzowanej transakcji płatniczej przewidziano w art. 71 dyrektywy PSD2 *„Zgłaszanie i korekty nieautoryzowanych lub nieprawidłowo wykonanych transakcji płatniczych”*. Art. 71 stanowi: *„Użytkownik usług płatniczych uzyskuje od dostawcy usług płatniczych korektę nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej wyłącznie, jeżeli dokona dostawcy usług płatniczych zgłoszenia bez zbędnej zwłoki, gdy tylko stwierdzi taką transakcję płatniczą uprawniającą do wystąpienia z roszczeniem, w tym na podstawie art. 89, i nie później niż w ciągu 13 miesięcy od daty obciążenia rachunku. (...)”*.
- (77) Istotne dla wyłożenia tych przepisów są motywy dyrektywy PSD2 70 , 71 , 72 .
- (78) W motywie 70 nacisk położono na istotność jak najszybszego zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej przez użytkownika usług płatniczych, tak aby ograniczyć ryzyka i konsekwencje takich transakcji. W motywie tym posłużono się pojęciem transakcji *„rzekomo nieautoryzowanej”* z uwagi na to, że pośród zgłoszeń znajdują się transakcje płatnicze, które zostały dokonane przez użytkownika w nieuczciwych zamiarach, co można wywieść z brzmienia dalszych motywów i przepisów.
- (79) Z motywu 71 wynika natomiast, że pojęcie *„nieautoryzowanej transakcji”* należy rozumieć szeroko, także jako transakcję dokonaną przez użytkownika w wyniku nieuczciwych zamiarów. Skoro transakcja płatnicza została dokonana w nieuczciwych zamiarach przez użytkownika, który zgłosił ją jako nieautoryzowaną to jest ona faktycznie transakcją autoryzowaną. Mimo to, w Dyrektywie posłużono się jednak terminem transakcji nieautoryzowanej **przyznając priorytet zgłoszeniu użytkownika** w określeniu charakteru tej transakcji. Wystąpienie dużego prawdopodobieństwa, że nieautoryzowana transakcja płatnicza wynika z działania użytkownika w nieuczciwych zamiarach daje dostawcy usług płatniczych uprawnienie do przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego w rozsądnym terminie.
- (80) Z wykładni językowej art. 46 ust. 1 zd. 1 uup wynika, że przepis ten ma zastosowanie wówczas gdy „wystąpi” nieautoryzowana transakcja płatnicza, a czas na obowiązek realizacji zwrotu przez dostawcę liczony jest od momentu określonego jako *„po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia”* (względnie po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji). W Dziale III ustawy o usługach płatniczych „Prawa i obowiązki w zakresie dostarczania usług płatniczych i korzystania z nich” w Rozdziale 2 „Autoryzacja transakcji płatniczych” w art. 42 ust. 1 pkt 2 przewidziano obowiązek ciążyący na użytkowniku w postaci niezwłocznego zgłaszania m.in. nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego. Jest to obowiązek, którego realizacja, poza inicjatywą własną dostawcy, daje podstawę do zastosowania art. 46 ust. 1 uup. Kluczowe dla wyłożenia tego przepisu jest zatem zgłoszenie płatnika.
- (81) Wagę znaczenia zgłoszenia dla zastosowania przepisu art. 46 ust. 1 uup przez dostawcę potwierdza konstrukcja przepisu art. 73 ust. 1 PSD2 *„Państwa członkowskie zapewniają, aby (...) w przypadku nieautoryzowanej transakcji płatniczej dostawca usług płatniczych płatnika dokonywał na rzecz płatnika zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej (...) z wyjątkiem sytuacji gdy (...)”*. Z brzmienia ww. przepisu wynika zatem, że wyjątek który uprawnia dostawcę do niedokonywania zwrotu zaliczany jest do ogólnej kategorii nieautoryzowanych transakcji płatniczych choć w rzeczywistości taką transakcją nie musi

być (w przypadku działania płatnika w nieuczciwych zamiarach nie będzie odosobnioną sytuacją gdy płatnik autoryzuje transakcję, a następnie zgłasza ją jako nieautoryzowaną aby uzyskać korzyść majątkową). Z powyższego należy wywieść wniosek, że przepis przyznaje prymat zgłoszeniu płatnika i określeniu przez niego transakcji jako nieautoryzowanej aby uruchomić mechanizm zwrotu w nim określony.

- (82) Powyższy wniosek potwierdza motyw 71 zd. 2 PSD2 „Jeżeli jednak zachodzi duże prawdopodobieństwo nieautoryzowanej transakcji wynikającej z działania użytkownika usług płatniczych w nieuczciwych zamiarach, a podejrzenie to opiera się na obiektywnych podstawach zgłoszonych odpowiedniemu organowi krajowemu, przed dokonaniem zwrotu na rzecz płatnika dostawca usług płatniczych powinien być w stanie przeprowadzić w rozsądnym terminie dochodzenie.” Wynika z niego, że przynajmniej na potrzeby przepisu art. 73 ust. 1 PSD2, za nieautoryzowaną transakcję należy uznać taką, która może wynikać z działania użytkownika w nieuczciwych zamiarach, czyli *de facto* albo jest transakcją autoryzowaną albo nie jest autoryzowana przez użytkownika a inną osobę za jego wiedzą. A zatem, zarówno obowiązek opisany w art. 73 ust. 1 PSD2, jak i w odzwierciedlającym ów przepis art. 46 ust. 1 uup jest ściśle skorelowany ze zgłoszeniem płatnika transakcji, która w jego przekonaniu nie została przez niego dokonana czy też płatnik w celu osiągnięcia korzyści majątkowych zgłasza transakcję jako nieautoryzowaną mimo świadomości, że tak nie jest. Gdyby przyjąć, że art. 46 ust. 1 uup należy tak interpretować, że dotyczy on wyłącznie transakcji, na które płatnik nie wyraził zgody, nie byłoby potrzebne tworzenie wyjątku w nim przewidzianego.
- (83) Również treść przepisu art. 74 ust. 1 akapit 3 PSD2, w którym wymieniane są sytuacje, w których płatnik ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą, daje wskazówkę odnośnie do sposobu rozumienia pojęcia „*nieautoryzowana transakcja płatnicza*” na potrzeby wyłożenia przepisu art. 46 ust. 1 uup. W przepisie tym wskazuje się, że „*Płatnik ponosi wszelkie straty związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi, jeżeli płatnik poniósł je, działając w nieuczciwych zamiarach (...)*”. Działanie w nieuczciwych zamiarach może przejawiać się w tym, że płatnik autoryzował transakcję a zgłasza ją jako nieautoryzowaną. A zatem w grupie transakcji zgłoszonych jako nieautoryzowane mogą znajdować się te, które faktycznie są autoryzowane, a mimo to w przepisie dyrektywy skonstruowano odpowiedzialność płatnika wokół pojęcia „*nieautoryzowana transakcja*”, właśnie dlatego aby podkreślić, że punktem odniesienia kluczowym zdarzeniem dla obowiązku Banku z art. 46 ust. 1 uup jest zgłoszenie przez konsumenta transakcji jako nieautoryzowanej.
- (84) Należy zauważyć, że zgłoszenie przez konsumenta transakcji nieautoryzowanej może być potraktowane jako reklamacja w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej* (Dz. U. z 2023 r. poz. 1809 ze zm.), przy czym jej tryb rozpatrywania musi uwzględniać przepisy odrębne dotyczące transakcji płatniczych, w tym wytyczne wynikające z *dyrektywy PSD2*. Na sposób rozpatrywania tego rodzaju reklamacji wpływa przede wszystkim określony termin, w którym zwrot ma być dokonany.
- (85) W następstwie wykonania nieautoryzowanej transakcji płatniczej na dostawcy ciąży - co do zasady - obowiązek dokonania zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej. W sensie technicznym, dostawca zwraca kwotę, jeśli została uprzednio pobrana od płatnika.
- (86) Jeżeli transakcję wykonano z wykorzystaniem rachunku płatniczego płatnika, obowiązek dostawcy polega na przywróceniu obciążonego rachunku do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza (art. 46 ust. 1 zd. 2 uup). Obowiązek

ten powstaje zatem wówczas, gdy rachunek płatnika został obciążony kwotą takiej transakcji.

- (87) W odniesieniu do kwoty transakcji nieautoryzowanej wypłaconej w ciężar kredytu, dostawca spełnia świadczenie kosztem własnego majątku. W takiej sytuacji powinien przywrócić obciążony rachunek kredytowy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza (art. 46 ust. 1 zd. 2 uup). Płatnik (kredytobiorca) nie jest zobowiązany do spłacenia kredytu w części odpowiadającej sumie transakcji nieautoryzowanej.
- (88) W myśl przepisu art. 46 ust. 1 uup dostawca ma dokonać zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji z wyjątkiem przypadku, gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo użytkownika usług³, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw lub gdy roszczenie płatnika wygasło na skutek upływu terminu zawitego.
- (89) Przy czym oszustwo użytkownika należy rozumieć szeroko. „Oszustwem” w rozumieniu uup jest każde nieuczciwe działanie/zamiar użytkownika, które może kosztem dostawcy prowadzić do osiągnięcia przez użytkownika korzyści majątkowej (wyłudzenie środków). Twierdzenie to uzasadnia analiza językowa przepisów dyrektywy i adekwatnych motywów. W art. 46 ust. 1 uup przywołano pojęcie „oszustwa”: „uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo”, podobnie w art. 73 ust. 1 dyrektywy PSD2 „uzasadnione podstawy, by podejrzewać oszustwo” (w angielskiej wersji językowej „reasonable grounds for suspecting fraud”), ale w odpowiadającym przepisowi wyimku motywu 71 posłużono się zwrotem „działanie w nieuczciwych zamiarach”: „duże prawdopodobieństwo nieautoryzowanej transakcji wynikającej z działania użytkownika usług płatniczych w nieuczciwych zamiarach” (w angielskiej wersji językowej „high suspicion of an unauthorised transaction resulting from fraudulent behaviour”).
- (90) Działanie płatnika w nieuczciwych zamiarach wymienione zostało w art. 74 ust. 1 akapit 3 dyrektywy PSD2 jako sytuacja, w której płatnik ponosi odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą.
- (91) Z powyższego wynika, że w art. 46 ust. 1 uup uregulowano zasady odpowiedzialności dostawcy, a także zasadę zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej przez dostawcę jako regułę z wyraźnie zakreślonym wyjątkiem. Mając na uwadze przewidziany w dyrektywie PSD2 i w ślad za dyrektywą w przepisach uup podział odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze pomiędzy dostawcę a płatnika może zatem zaistnieć sytuacja, gdy okaże się, że strata wynikająca z nieautoryzowanej transakcji będzie obciążać płatnika, co jednak nie zwalnia dostawcy od dokonania zwrotu kwoty transakcji na warunkach określonych w art. 46 ust. 1 uup.
- (92) Dostawca może wstrzymać się ze zwrotem kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej tylko w określonych w przepisie sytuacjach. W innych przypadkach musi dokonać zwrotu i ewentualnie wówczas poszukiwać dowodów, które mogą świadczyć o odpowiedzialności płatnika.
- (93) Przepisy unijne i w ślad za nimi krajowe przyznają dostawcy usług płatniczych uprawnienie do przeprowadzenia „dochodzenia” w związku z podejrzeniem „oszustwa” płatnika. Co istotne, „dochodzenie” ma zostać przeprowadzone przed dokonaniem zwrotu kwoty transakcji na rzecz płatnika (*ex ante*), a nie dopiero po wypłaceniu mu środków pieniężnych (*ex post*). Dostawca powinien przeprowadzić takie dochodzenie

³ Motyw 71 dyrektywy PSD2 wskazuje, że w ten sposób należy rozumieć podmiot, który dopuszcza się „oszustwa”.

w rozsądnym terminie, biorąc pod uwagę m.in. czas potrzebny na uzyskanie informacji oraz zdobycie dowodów od podmiotów trzecich. Ponieważ jest to „dochodzenie” przed dokonaniem zwrotu, w tym czasie powinna zostać przygotowana dokumentacja uprawdopodobniająca działanie użytkownika w nieuczciwych zamiarach celem przekazania jej właściwym organom lub dostawca powinien wykluczyć dokonanie przez użytkownika transakcji w nieuczciwych zamiarach i w konsekwencji po przeprowadzeniu „dochodzenia” dokonać zwrotu odpowiedniej kwoty.

- (94) Jeżeli dostawca podejrzewa, że płatnik dokonał lub próbuje dokonać „oszustwa” zgłaszając transakcję dostawcy jako nieautoryzowaną, po zgłoszeniu przez Bank podejrzenia popełnienia przestępstwa do organów ścigania, Bank nie jest obciążany obowiązkiem zwrotu na podstawie art. 46 ust. 1 zd. 1 uup w terminie D+1.
- (95) Zdaniem Banku, [xxx]
- (96) Opisana powyżej koncepcja Banku nie znajduje oparcia w przepisach prawa. Możliwość powstrzymania się ze zwrotem kwoty transakcji warunkowana jest zgłoszeniem podejrzenia popełniania przestępstwa i dokładnie rzecz ujmując dotyczy transakcji, które wynikają z działania płatnika w nieuczciwych zamiarach.
- (97) Zdaniem Prezesa UOKiK obowiązek zwrotu na podstawie art. 46 ust. 1 uup dotyczy także sytuacji, kiedy to płatnik ponosi odpowiedzialność za transakcję nieautoryzowaną. Bank kwestionował sens dokonywania zwrotu kwoty w takim przypadku podnosząc, że i tak płatnik ponosi pełną odpowiedzialność za nieautoryzowaną transakcję płatniczą. Dochodzenie roszczeń od konsumenta po zwrocie mu *de facto* nie przysługującej kwoty naraża konsumenta na koszty.
- (98) Wykładnię przepisów, którą w sprawie stosuje Prezes Urzędu, wspiera opinia Rzecznika Generalnego z 5 marca 2026 r. w sprawie C-70/25, zgodnie z którą przepisy art. 73 ust. 1 i art. 74 ust. 1 dyrektywy 2015/2366 należy rozumieć w ten sposób, że stoją one na przeszkodzie temu, by dostawca usług płatniczych mógł odmówić płatnikowi bezzwłocznego zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, podnosząc, że płatnik poniósł stratę związaną z tą transakcją płatniczą w związku z tym, że nie dochował, wskutek rażącego zaniedbania, obowiązków ciężących na nim na mocy art. 69 tejże dyrektywy.
- (99) Niedokonywanie zwrotu w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, która nie wynika z działania płatnika w nieuczciwych zamiarach, nie znajduje oparcia w przepisach prawa. Konstrukcja art. 46 ust. 1 uup skutkuje tym, że fakt doprowadzenia przez płatnika do wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej z powodu np. będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 uup, nie ma wpływu na obowiązek dostawcy do dokonania zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
- (100) Dostawca musi dokonać zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej, choćby już w tym momencie przypuszczał, że płatnikowi można przypisać odpowiedzialność zgodnie z art. 46 ust. 3 uup. Jeżeli następnie, w wyniku dalszych czynności wyjaśniających, dostawca uzna, że w jego ocenie płatnik ponosi odpowiedzialność za transakcję nieautoryzowaną, powinien wystąpić do niego z żądaniem zwrotu środków, a gdy zwrot nie nastąpi dobrowolnie, dochodzić zwrotu z wykorzystaniem innych instytucji.
- (101) Należy wyjaśnić, że w przepisach art. 73 i art. 74 dyrektywy PSD2 w sposób wyczerpujący uregulowano kwestię odpowiedzialności dostawcy i płatnika za nieautoryzowane transakcje płatnicze.

- (102) Ustawodawca unijny, a w ślad za nim ustawodawca krajowy, kwestie odpowiedzialności dostawcy i płatnika uregulował w przepisach uup w sposób swoisty.
- (103) Zgodnie z art. 74 ust. 1 akapit 3 dyrektywy PSD2 „Płatnik ponosi wszelkie straty związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi, jeżeli płatnik poniósł je, działając w nieuczciwych zamiarach lub dopuszczając się celowego lub rażącego zaniedbania co najmniej jednego z obowiązków określonych w art. 69”. W tym miejscu należy wskazać na trzy sytuacje: działanie płatnika w nieuczciwych zamiarach oraz celowe zaniedbanie obowiązku z art. 69 lub rażące zaniedbanie obowiązku z art. 69. W przypadku działania płatnika w nieuczciwym zamiarze w okolicznościach określonych w art. 73 ust. 1 dyrektywy PSD2 (oszustwo konsumenta), dostawca będzie uprawniony do wstrzymania się ze zwrotem kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej. W przypadku natomiast celowego zaniedbania obowiązku z art. 69 lub rażącego zaniedbania obowiązku z art. 69 takiej okoliczności wyłączającej nie przewidziano.
- (104) Powyżej wskazany przepis znajduje swój odpowiednik w art. 46 ust. 3 uup, zgodnie z którym płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 uup (w art. 42 uup nałożono na płatnika obowiązki w zakresie zabezpieczenia swoich danych uwierzytelniających i zgłoszenia dostawcy usług płatniczych wszelkich incydentów związanych z ich utratą lub niepowołanym dostępem osób trzecich do tych danych⁴). W przypadku działania płatnika w nieuczciwym zamiarze w okolicznościach określonych w art. 46 ust. 1 uup (oszustwo konsumenta), dostawca będzie uprawniony do wstrzymania się ze zwrotem kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej. W przypadku natomiast umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia przez konsumenta co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 uup, nie przewidziano w przepisie art. 46 ust. 1 uup możliwości powstrzymania się dostawcy usług płatniczych ze zwrotem.
- (105) Fakt doprowadzenia przez płatnika do wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej z powodu np. będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 UUP, nie powinien mieć wpływu na obowiązek dostawcy do dokonania zwrotu (obowiązek dalej istnieje). Jest to bowiem w dalszym ciągu transakcja nieautoryzowana, lecz spowodowana umyślnością lub rażącym niedbalstwem po stronie użytkownika.
- (106) Obowiązek zwrotu powstaje zawsze w sytuacji, w której to płatnik zgłasza dostawcy, iż dana transakcja była nieautoryzowana (z dwoma wyjątkami: nieuczciwe działanie płatnika i przedawnienie roszczeń), natomiast kwestia jego odpowiedzialności za dokonanie tej transakcji i ewentualnych roszczeń dostawcy wobec płatnika z tego tytułu powinna być przedmiotem następczej oceny – już po wywiązaniu się przez dostawcę z obowiązku określonego w art. 46 ust. 1 uup.

⁴ Art. 42 ust. 1 Użytkownik uprawniony do korzystania z instrumentu płatniczego jest obowiązany:

1) korzystać z instrumentu płatniczego zgodnie z umową ramową oraz

2) zgłaszać niezwłocznie dostawcy lub podmiotowi wskazanemu przez dostawcę stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu.

ust. 2. W celu spełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, użytkownik, z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego, podejmuje niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych danych uwierzytelniających, w szczególności jest obowiązany do przechowywania instrumentu płatniczego z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania go osobom nieuprawnionym.

ust. 3. Umowa ramowa, o której mowa w ust. 1 pkt 1, powinna zawierać obiektywne, niedyskryminujące i proporcjonalne postanowienia dotyczące wydawania i użytkowania instrumentu płatniczego.

- (107) W myśl przepisu art. 46 ust. 1 uup dostawca ma dokonać zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji z wyjątkiem przypadku, gdy dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw lub gdy roszczenie płatnika wygasło na skutek upływu terminu zawitego.
- (108) Ustalenia Prezesa UOKiK w zakresie liczby zgłoszeń konsumentów dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych, liczby spośród tych zgłoszeń, które Bank uznał za nieautoryzowane i w stosunku do nich przedstawił dane liczbowe w trakcie postępowania, reklamacji rozpatrzonych pozytywnie oraz negatywnie, a także zawiadomień do organów ścigania w sytuacji podejrzenia popełnienia oszustwa przez konsumenta oraz przekroczeniami terminu do zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej, prowadzi do wniosku, że Bank, jako dostawca usług płatniczych, mógł nie dokonywać zwrotu kwoty nieautoryzowanych transakcji płatniczych na zasadach określonych w przepisie art. 46 ust. 1 uup.
- (109) Zgromadzony materiał dowodowy, w tym dane liczbowe i wyjaśnienia Banku, wskazuje na to, że działanie Spółki polegające na niedokonywaniu zwrotu kwot nieautoryzowanych transakcji w warunkach określonych w art. 46 ust. 1 uup mogło nie być efektem błędu, ale mogło być wynikiem przyjętej przez Bank strategii działania.

Uprawdopodobnienie naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

- (110) Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „*zbiorowego interesu konsumentów*”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3 okik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę obejmującą i działania, i zaniechania.
- (111) Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz zostało skierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy⁵. Należy zatem przyjąć, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.⁶ Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) uznał, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów: „*jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”.

⁵ M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

⁶ Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

- (112) Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod pojęciem naruszenia zbiorowego interesu konsumentów należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego dokonywanych czynności (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym). Przejawem naruszenia interesów pozaekonomicznych może być m. in. prawo do uzyskania przez konsumenta od przedsiębiorcy niewprowadzającej w błąd informacji. Jak podniósł Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 15 lutego 2017 r.⁷: *„Pojęcie interesów konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp.”*.
- (113) Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.
- (114) W niniejszej sprawie działanie ujawniło się w odniesieniu do konsumentów, którzy skierowali do Banku zgłoszenie transakcji płatniczej jako nieautoryzowanej. Mimo że działania przedsiębiorcy dotyczą osób pozostających w relacji prawnej z Bankiem, to jednak należy przyjąć, że każdy konsument, który mógłby stać się kontrahentem przedsiębiorcy spotkałby się z analogicznym traktowaniem. Z tego względu działania przedsiębiorcy należy uznać za skierowane do szerokiego kręgu konsumentów wywołujące negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.
- (115) W odniesieniu do pkt. I.1 decyzji działanie Banku może godzić w interesy ekonomiczne konsumentów, którzy spotykają się z odmową zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji w warunkach naruszenia przez Bank art. 46 ust. 1 upn.
- (116) Mając na uwadze powyższe, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.1) sentencji decyzji.
- Uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 okik w odniesieniu do praktyki określonej w pkt. I. 2 decyzji**
- Uprawdopodobnienie bezprawności**
- (117) Sprzeczność z prawem ww. praktyki Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia przez Bank art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z ust. 3 pkt 3 oraz z art. 4 ust. 2 upnpr.
- (118) Zgodnie z art. 3 upnpr zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Art. 4 ust. 1 i 2 upnpr stanowią, iż praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców 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

⁷ Sygn. akt VI ACa 1918/15.

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).

- (119) Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr 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. Może to być każda praktyka, która w jakikolwiek sposób wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją mylącą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe. Wprowadzenie w błąd ma charakter abstrakcyjny, a jego stwierdzenie nie wymaga zaistnienia jednostkowej dezinformacji. Jeśli zatem w przeświadczeniu przeciętnego konsumenta powstaną wyobrażenia (obiektywnie sprawdzalne, a nie wyłącznie subiektywnie odczuwalne) dotyczące praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę, które nie odpowiadają rzeczywistości, mamy do czynienia z wprowadzeniem w błąd.
- (120) Jak wyjaśnia motyw 14 Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („dyrektywa 2005/29”), pojęcie praktyk handlowych wprowadzających w błąd powinno obejmować te spośród praktyk, w tym reklamę wprowadzającą w błąd, które poprzez wprowadzanie konsumenta w błąd uniemożliwiają mu dokonanie świadomego, a zatem i efektywnego wyboru.
- (121) Wprowadzenie w błąd przez praktykę rynkową zmierza do wytworzenia w świadomości konsumenta mylnego obrazu rzeczywistości, mylnego przekonania co do transakcji, w którą chce się zaangażować. Zawsze też jest ono związane z określonymi elementami, które wprowadzają w błąd, wskazanymi przykładowo w art. 5 ust. 3 pkt 1-6 upnpr oraz sposobem wprowadzenia w błąd (art. 5 ust. 2 pkt 1-4 upnpr), które potencjalnie mogą lub wpływają na podjęcie przez konsumenta decyzji rynkowej.
- (122) Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr), przy czym może ono w szczególności dotyczyć obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług, części, wymiany lub naprawy (art. 5 ust. 3 pkt 3 upnpr).
- (123) Informacja nieprawdziwa to informacja niezgodna z rzeczywistością, z określonym stanem rzeczy.
- (124) Art. 5 ust. 1 upnpr jest to stworzona przez ustawodawcę mała klauzula generalna, na podstawie której należy ocenić zachowanie przedsiębiorcy w kontaktach gospodarczych z konsumentami, a następnie, w zależności od wyniku tej oceny, przypisać stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd przez działanie. Natomiast przepis art. 5 ust. 2 pkt 1-4 upnpr, poprzez sformułowanie „w szczególności”, zawiera otwarty katalog sposobu wprowadzenia w błąd, które potencjalnie mogą lub wpływają na podjęcie przez konsumenta decyzji rynkowej. Oznacza to, że intencją ustawodawcy było zaznaczenie, że nieuczciwą praktyką rynkową poprzez działanie wprowadzające w błąd jest każde zachowanie przedsiębiorcy, które dotyczy zachowań określonych w ust. 3 art. 5 upnpr bez względu na to, czy sposób tego działania został wymieniony w ust. 2 art. 5 upnpr, polegające na działaniu skierowanym do konsumentów, które w jakikolwiek sposób może wpływać na przeciętnego konsumenta w kontekście podjęcia przez niego decyzji dotyczącej umowy. Przedstawione wyjaśnienie przepisu art. 5 ust. 1 i 2 upnpr odzwierciedla treść definicji

nieuczciwej praktyki handlowej zawartej przez unijnego ustawodawcę w art. 6 ust. 1 *dyrektywy 2005/29*⁸, zgodnie z którym praktykę handlową uznaje się za wprowadzającą w błąd, jeżeli zawiera ona fałszywe informacje i w związku z tym jest niezgodna z prawdą lub w jakikolwiek sposób, w tym poprzez wszystkie okoliczności jej prezentacji, wprowadza lub może wprowadzić w błąd przeciętnego konsumenta, nawet jeżeli informacje te w odniesieniu do jednego lub większej liczby wymienionych niżej elementów są zgodne z rzeczywistością, i która w każdym przypadku powoduje lub może spowodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął (...).

- (125) Klasyfikowanie przekazywanej konsumentom informacji w kontekście jej prawdziwości lub nieprawdziwości w związku z oceną zachowania przedsiębiorcy, któremu przypisuje się stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez działanie wprowadzające w błąd, polegające na przekazywaniu konsumentom informacji o konkretnej treści, ma posiłkowe znaczenie. Zgodnie bowiem z treścią powyżej przytoczonych przepisów przesądzające znaczenie dla przypisania przedsiębiorcy stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej ma uznanie, że takie działanie w jakikolwiek sposób wprowadza lub może wprowadzić konsumenta w błąd oraz że przekazana informacja powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji, której inaczej by nie podjął. Wykładnia powyższych przepisów nakazuje przyjęcie, że każdy przejaw działania przedsiębiorcy polegający na wprowadzeniu w błąd konsumentów w przekazanej informacji, jeżeli miał on wpływ na możliwość podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, będzie nieuczciwą praktyką rynkową, bez względu na nieprawdziwość lub prawdziwość badanej informacji. Nieuczciwą praktyką rynkową będzie zarówno działanie wprowadzające w błąd, jeżeli zawiera ono fałszywe informacje i przez to jest nieprawdziwa jak i działanie wprowadzające w błąd w jakikolwiek inny sposób. W sytuacji, gdy istnieje potencjał takiego działania jako wprowadzającego lub mogącego wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd należy przypisać takiemu zachowaniu stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.
- (126) Dodatkowo należy zaznaczyć, że unijny ustawodawca w definicji praktyki handlowej zawartej w art. 6 ust. 1 *dyrektywy 2005/29* nieprzypadkowo użył spójnika „lub”, co w konsekwencji prowadzi do konkluzji, że jedno działanie przedsiębiorcy może jednocześnie zawierać fałszywe informacje i w związku z tym być niezgodne z prawdą jak i równocześnie w jakikolwiek sposób, w tym poprzez wszystkie okoliczności jej prezentacji, wprowadzać lub móc wprowadzać w błąd przeciętnego konsumenta, i która w każdym przypadku powoduje lub może spowodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął.
- (127) Co więcej, brzmienie przepisu daje uzasadnione podstawy, aby przyjąć za prawdziwe twierdzenie, iż pojęcie „jakikolwiek sposób” działania przedsiębiorcy, w tym poprzez wszystkie okoliczności prezentacji informacji do przeciętnego konsumenta, który wprowadza lub może wprowadzić go w błąd, jest pojęciem o charakterze otwartym. Zauważyć przy tym należy, że określając zależność pomiędzy tą okolicznością, a okolicznością podjęcia przez przedsiębiorcę działań zawierających fałszywe informacje, prawodawca nie posługuje się alternatywą rozłączną, ani też w żaden inny sposób nie wytycza między nimi jednoznacznej granicy przedmiotowej (co byłoby np. osiągnięte w sytuacji stosowania takich sformułowań jak „lub w jakikolwiek inny sposób”). Nie ma zatem żadnych przeciwwskazań, aby uznać, że w okoliczności jakiegokolwiek sposobu działania przedsiębiorcy, w tym poprzez wszystkie okoliczności prezentacji informacji do

⁸ Wersja angielska dyrektywy 2005/29/WE „A commercial practice shall be regarded as misleading if it contains false information and is therefore untruthful or in any way, including overall presentation, deceives or is likely to deceive the relations to one or more of the following elements, and in either case causes or is likely to cause him to take a transactional decision that he would not have taken otherwise (...)”

przeciętnego konsumenta, który wprowadza lub może wprowadzić go w błąd, zawiera się również takie działanie przedsiębiorcy, które zawiera fałszywe informacje i w związku z tym jest niezgodne z prawdą. Działanie dotyczące zawarcia fałszywych informacji jest *de facto* rozwinięciem ogólnej przesłanki pozwalającej uznać każdą praktykę handlową za niedozwoloną praktykę handlową, jeżeli tylko wykazane zostanie, że w jakikolwiek sposób, w tym poprzez wszystkie okoliczności jej prezentacji, wprowadza lub może wprowadzić w błąd przeciętnego konsumenta, nawet jeżeli informacje te w odniesieniu do jednej lub większej liczby wymienionych w art. 5 ust. 3 upnpr okoliczności są zgodne z rzeczywistością, i która w każdym przypadku powoduje lub może spowodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął.

- (128) Odnosząc się do pierwszej przesłanki nieuczciwej praktyki handlowej wprowadzającej w błąd - w kontekście motywu 14 preambuły Dyrektywy 2005/29 - należy wskazać także, że obejmuje ona taki charakter informacji (jej treść lub wszelkie okoliczności jej towarzyszące), że może ona wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd. Przedstawiony „*potencjał wywołania błędu przez informację*”, jako przesłanka uznania zachowania za nieuczciwą praktykę handlową jest najistotniejszy, co niewątpliwie wynika z treści art. 6 ust. 1 *dyrektywy 2005/29*, zwłaszcza w powiązaniu z motywem 14 preambuły Dyrektywy. Zupełnie drugorzędne znaczenie ma w tym przypadku, czy wspomniany potencjał wywołania błędu u konsumenta wynika z nieprawdziwości podanej informacji, czy też z jakiegokolwiek okoliczności dotyczącej tej informacji, w tym sposobu jej prezentacji. Przepis wyraźnie wskazuje, iż nie ma znaczenia, czy podana informacja jest nawet częściowo prawdziwa, ważna jest jej ocena jako wprowadzającej (mogącej wprowadzić) w błąd.
- (129) Skutkiem (nie celem) stosowania praktyki wprowadzającej w błąd jest podjęcie bądź możliwość podjęcia przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której by nie podjął, gdyby miał efektywną możliwość wyboru. Zgodnie z art. 2 pkt 7 upnpr decyzja dotycząca umowy oznacza podejmowaną przez konsumenta decyzję co do tego czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności czy też powstrzymać się od jej dokonania⁹.

Produkt

- (130) Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 4 upnpr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 upnpr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, usługi cyfrowe, treści cyfrowe, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.
- (131) Produktem w niniejszej sprawie są usługi płatnicze w postaci transakcji płatniczych polegających na zainicjowanej przez płatnika lub odbiorcę wpłacie/wypłacie lub transferze środków pieniężnych, w tym zdalnych transakcji płatniczych¹⁰ (art. 2 pkt 29 uup).

Model przeciętnego konsumenta

- (132) *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* odwołuje się do pojęcia przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnpr przez przeciętnego konsumenta

⁹ A. Wiewiórowska-Domagalska/A. Kunik-Kryńska [w:] K. Osajda, *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz*, Legalis 2019.

¹⁰ Definicja zawarta w art. 4 pkt 6h *dyrektywy PSD2* „zdalna transakcja płatnicza” oznacza transakcję płatniczą zainicjowaną za pośrednictwem Internetu lub urządzenia, które może być wykorzystywane do porozumiewania się na odległość.

rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się 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.

- (133) Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. Na każdym etapie zawarcia umowy przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.
- (134) Wzorec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. *„Oznacza to, że władze i sądy krajowe powinny być w stanie ustalić, czy praktyka może wprowadzać w błąd przeciętnego konsumenta, w drodze samodzielnej oceny, przy uwzględnieniu ogólnych domniemyanych oczekiwań konsumentów bez konieczności zlecania prac biegłym ani realizacji badań opinii konsumentów”¹¹.*
- (135) W niniejszej sprawie formułując model przeciętnego konsumenta należy wziąć pod uwagę złożone regulacje prawne dotyczące transakcji płatniczych, zasad odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, siatki pojęciowej związanej z tymi kwestiami (np. uwierzytelnienie, autoryzacja, rażące niedbalstwo), jak również kwestie techniczne związane z inicjowaniem, wykonywaniem transakcji płatniczych.
- (136) Zdaniem Prezesa UOKiK, w ocenianej praktyce mamy do czynienia z konsumentami rozważnymi, przeciętnie zorientowanymi, ostrożnymi, ale nie mającymi specjalistycznej wiedzy z zakresu prawa, szczególnie regulacji dotyczących usług płatniczych. Jest to specjalistyczna dziedzina prawa, której brak znajomości nie pozwala na dokonanie samodzielnej oceny jak kształtuje się rozkład praw i obowiązków konsumenta i dostawcy usług płatniczych w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Przeciętny konsument nie dysponuje zdolnościami poznawczymi w postaci świadomości, przetwarzania informacji, rozumowania na poziomie eksperta z wyspecjalizowanej dziedziny prawa. Ma zatem ograniczone możliwości, aby zweryfikować prawdziwość twierdzeń z zakresu oceny prawnej przytaczanych przez Bank w odpowiedziach na reklamacje.
- (137) Przeciętny konsument dostrzega przewagę wiedzy Banku wynikającą choćby z jego profesjonalnej działalności. Ze względu na fakt, iż działania banków podlegają licznym regulacjom i kontrolom, informacje przekazywane przez nie konsumenci uznają za prawdziwe i zgodne z prawem.
- (138) Zgodnie z orzecznictwem TSUE *„cechę <<dostatecznie dobrze poinformowanego>> przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako odnoszącą się do informacji, co do których można racjonalnie domniemywać, że są one znane każdemu konsumentowi, z uwzględnieniem istotnych czynników społecznych, kulturowych i językowych, a nie do informacji charakterystycznych dla danej transakcji”¹².*

¹¹ Wytyczne dotyczące wykładni i stosowania dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym (2021/C 526/01), s. 33.

¹² wyrok TSUE z 14 listopada 2024 r., C-646/22, pkt 52.

- (139) Analizując przymiot dobrego poinformowania konsumenta w niniejszej sprawie, należy zwrócić uwagę na poniższe. Mimo że Bank przedstawia np. we wzorcach składających się na umowę o prowadzenie bankowych rachunków dla osób fizycznych informacje dotyczące m.in. nieautoryzowanych transakcji płatniczych, obowiązków konsumentów i Banku w związku z wykonywaniem transakcji płatniczych, to z uwagi na liczbę wzorców regulujących stosunek prawny pomiędzy Bankiem a konsumentem, złożoność prawnej materii, której one dotyczą, zmienność wzorców umów iluzoryczne jest oczekiwanie, że konsument zapoznał się z całą obszerną dokumentacją dotyczącą świadczonej na jego rzecz usługi płatniczej oraz że zrozumiał swoje prawa i obowiązki z niej wynikające. Przeciętny konsument nie jest dobrze przygotowany do odbioru informacji kierowanej do niego przez Bank w odpowiedzi na reklamację dotyczącą zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
- (140) Hipotetyczny typowy konsument, chociaż uważny i ostrożny oraz przeciętnie zorientowany, nie jest z natury rzeczy na tyle dobrze poinformowany i przygotowany merytorycznie, aby móc w oparciu o przedstawioną mu odpowiedź na reklamację dokonać merytorycznej i krytycznej oceny stanowiska Banku.
- (141) Praktyka określona w pkt. I.2. decyzji mogła dotyczyć wszystkich konsumentów korzystających z usług płatniczych oferowanych przez Bank, a zatem model przeciętnego konsumenta należy skonstruować bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Wprowadzenie w błąd

- (142) Na wstępie rozważań dotyczących wprowadzania konsumentów w błąd należy wyjaśnić kontekst prawny istotny w sprawie.
- (143) Zgodnie z art. 40 uup 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. Natomiast art. 64 ust. 1 zd. 1 dyrektywy PSD2 wskazuje, że *„Państwa członkowskie zapewniają, aby transakcję płatniczą uznawano za autoryzowaną tylko pod warunkiem udzielenia przez płatnika zgody na wykonanie transakcji płatniczej”*. Zgodnie z art. 64 ust. 2 zd. 1 dyrektywy *„Udzielenie zgody na wykonanie jednej transakcji płatniczej lub kilku transakcji płatniczych odbywa się w sposób uzgodniony pomiędzy płatnikiem a dostawcą usług płatniczych”*.
- (144) Art. 46 ust. 3 uup stanowi, że *„Płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42”*. Z kolei obowiązki określone we wskazanym art. 42 uup to korzystanie z instrumentu płatniczego zgodnie z umową ramową oraz zgłaszanie niezwłocznie dostawcy lub podmiotowi wskazanemu przez dostawcę stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu. Ponadto użytkownik z chwilą otrzymania instrumentu płatniczego podjąć musi niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszenia indywidualnych danych uwierzytelniających, w szczególności jest obowiązany do przechowywania instrumentu płatniczego z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania go osobom nieuprawnionym.
- (145) W myśl art. 45 ust. 1 uup *„na dostawcy użytkownika spoczywa ciężar udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana i prawidłowo zapisana w systemie służącym do obsługi transakcji płatniczych dostawcy oraz że nie miała na nią wpływu awaria techniczna*

ani innego rodzaju usterka związana z usługą płatniczą świadczoną przez tego dostawcę, w tym dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej”.

(146) Z kolei art. 45 ust. 2 uup stanowi, że „Wykazanie przez dostawcę zarejestrowanego użycia instrumentu płatniczego nie jest wystarczające do udowodnienia, że transakcja płatnicza została przez użytkownika autoryzowana albo że płatnik umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa doprowadził do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa dopuścił się naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42. Ciężar udowodnienia tych okoliczności spoczywa na dostawcy”.

(147) W uzasadnieniu wyroku Sądu Rejonowego w Chełmnie z 18 kwietnia 2023 r. (sygn. akt I C 433/21) wskazał on, że „(...) Bezspornie nie można pozwanemu przypisać winy umyślnej w doprowadzeniu do transakcji - zawarcia umowy pożyczki kanałem bankowości elektronicznej. Brak jest również rażącego niedbalstwa w złamaniu postanowienia umowy ramowej w przedmiocie korzystania z instrumentu płatniczego. W świetle obecnych możliwości technicznych co do przejęcia danych osobowych czy uwierzytelniających bez świadomej zgody właściciela, zdalnego przejęcia komputera, tabletu, czy telefonu, a także świadomości i wiedzy społeczeństwa co do możliwości i sposobów dokonywanych przez przestępców oszustw bankowych (które opierają się zaawansowanych technikach manipulacyjnych), nie można było pozwanemu przypisać rażącego niedbalstwa. Zachowanie polegające na założeniu konta na stronie G. M., która oferowała inwestycje przynoszące zyski, a następnie pobranie aplikacji AnyDesk, która pozwala na zdalny dostęp do komputera, nie stanowi naruszenia zasad oczywistych dla większości społeczeństwa. Świadczy o tym skala zjawiska wykradania danych osób, w wyniku phishingu czy też vishingu, w tym właśnie oszustwo na G. M., na temat którego można znaleźć wiele rekordów po wpisaniu do wyszukiwarki G. Pogląd taki wyraził również Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 sierpnia 2007 r. (sygn. akt II CSK 170/07), gdzie o stopniu niedbalstwa świadczy stopień staranności, jakiego w danych okolicznościach można wymagać od sprawcy; niezachowanie podstawowych, elementarnych zasad ostrożności, które są oczywiste dla większości rozsądnie myślących ludzi stanowi o niedbalstwie rażącym. Poziom ww. elementarności i oczywistości wyznaczają okoliczności konkretnego stanu faktycznego, związane m.in. z osobą sprawcy, ale przede wszystkim zdarzenia obiektywne, w wyniku których powstała szkoda. Sąd Okręgowy w Warszawie, wyrokiem z dnia 11 sierpnia 2021 r., (sygn. akt XXVII Ca 1352/21) wskazał, iż nie można stwierdzić rażącego niedbalstwa w przypadku uzyskania danych płatnika w wyniku phishingu. Sąd orzekł, że trafne są zarzuty apelacji, że powód jako klient banku nie naruszył obowiązków, o których mowa w art. 46 ust. 3 o usługach płatniczych umyślnie lub wskutek rażącego niedbalstwa. (...) Powód nie udostępnił świadomnie identyfikatora, hasła ani innych danych jakimkolwiek osobom trzecim. (...). Doszło wprawdzie do potwierdzenia transakcji za pomocą właściwego narzędzia, jednak wykonanie kolejnych przelewów nastąpiło bez wyrażenia zgody przez powoda na ich dokonanie. (...) Jest niewątpliwie uchybieniem po stronie powoda, że niezbyt precyzyjnie weryfikował komunikaty na ekranie komputera, w pewnym zakresie z pewnością działaniu powoda można postawić zarzut nienależytej staranności, jednakże nie w stopniu rażącym. Z drugiej jednak strony trzeba wziąć pod uwagę profesjonalizm przestępstwa - sprawca nie został wykryty. Jednocześnie wiedza o różnicach w wyglądzie strony banku i strony fałszywej jest wiedzą, którą dysponuje profesjonalista, ale nie jest powszechnie dostępna zwyktemu użytkownikowi, który zazwyczaj nie zwraca uwagi na istotne detale. Uchybienia powoda, które zaistniały nie mogą być kwalifikowane jako rażące niedbalstwo”.

(148) Warto w tym miejscu przytoczyć także wyrok Sądu Rejonowego w Gdyni z 13 grudnia 2022 r. (sygn. akt: I C 439/22). Sąd bowiem zważył w uzasadnieniu do tego wyroku, że „(...)

Niewątpliwie uchybieniem po stronie powoda było to, że ujawnił dane karty, a następnie autoryzował dodanie karty w aplikacji A. P., co w okolicznościach niniejszego przypadku pozwala jego działaniu postawić zarzut niedochowania należytej staranności, jednakże nie w stopniu rażącym, jak to usiłuje przedstawić strona pozwana. Doszło wprawdzie do autoryzacji dodania karty za pomocą smsa, jednak nie nastąpiło to z nastawieniem wyrażenia zgody na dokonanie kolejnych kwestionowanych transakcji, lecz w innym celu. Bez znaczenia dla rozstrzygnięcia sprawy były podnoszone przez pozwanego kwestie dotyczące rodzaju oprogramowania zainstalowanego na urządzeniach powoda, gdyż do wyłudzenia danych doszło w wyniku tzw. phishingu, a nie zainfekowania urządzenia złośliwym oprogramowaniem, czy wirusami. Tym samym rozważanie powyższych kwestii było bezprzedmiotowe”. Dalej zaś Sąd wskazał: „(...) Nadto, należy zwrócić uwagę na jeszcze jeden aspekt działania pozwanego, który budzi zastrzeżenia co do jego profesjonalizmu. Otóż, po zgłoszeniu przez powoda reklamacji pozwany zwrócił na rachunek powoda kwotę 30.186,71 zł, po czym następnie - po negatywnym rozpatrzeniu reklamacji - pobrał tę kwotę z rachunku. Tego typu działanie nie miało podstawy prawnej. Bank nie jest bowiem uprawniony do dowolnego i arbitralnego pobierania z rachunku posiadacza rachunku bankowego żadnych środków pieniężnych. W niniejszym przypadku powód nie złożył dyspozycji, nie wyraził zgody na pobranie tej kwoty z rachunku ani też nie wyraził takiej zgody w zawartej przez strony umowie. Nadto, brak podstawy do tego typu działań w ustawie o usługach płatniczych. Jeśli pozwany uważał, że powód umyślnie doprowadził do nieautoryzowanej transakcji płatniczej bądź dopuścił się wskutek rażącego niedbalstwa naruszenia któregośkolwiek z obowiązków o których mowa jest w art. 42 ustawy o usługach płatniczych winien dochodzić zwróconej kwoty na drodze sądowej”.

- (149) Prezes Urzędu podziela pogląd wyrażony przez Sądy we wskazanych wyżej sprawach. Trudno przypisywać konsumentowi rażące niedbalstwo, gdy ten stał się ofiarą oszustwa (np. phishingu, czyli metodzie oszustwa polegającej na podszywaniu się pod zaufane instytucje lub osoby w celu wyłudzenia poufnych danych oraz pieniędzy), dokonanego przez wytrawnych manipulatorów, którzy posiadają doświadczenie w takim przedstawianiu sytuacji, aby wyglądała na prawdopodobną i skłoniła użytkownika usług płatniczych do szybkiego działania, w celu uchronienia się przed utratą pieniędzy lub chęcią np. uzyskania zapłaty za sprzedawany przedmiot. Skala tego typu przestępstw i ludzi, którzy w ich wyniku zostali oszukani jest duża, trudno więc wszystkim przypisywać rażące niedbalstwo w ich zachowaniu, skoro oszukani zostali ludzie różniący się od siebie doświadczeniem życiowym, wykształceniem, wykonywanym zawodem, wiekiem czy miejscem zamieszkania. To świadczy o wyrafinowaniu sprawców i ich zdolnościach manipulacyjnych. Ofiarą oszustów mógł więc paść każdy, gdyż tego typu oszustwa są coraz popularniejsze.
- (150) Warto tutaj także podkreślić fakt, że Sąd wskazuje, że banki powinny dochodzić zwrotu kwot na drodze postępowania sądowego, nie zaś arbitralnej decyzji i pobrania środków z konta konsumenta. Podobnie wypowiada się także Rzecznik Generalny TSUE we wspomnianej wcześniej sprawie C-70/25.
- (151) Należy podkreślić, że aby transakcja była uznana za autoryzowaną, płatnik musi wyrazić wolę dokonania transakcji. Kwestia przeprowadzenia tej transakcji w sposób określony w umowie (uwierzytelnianie) jest przesłanką odrębną. Art. 64 ust. 1 dyrektywy PSD2 kładzie większy nacisk na wolę płatnika do dokonania transakcji, a dopiero w dalszej kolejności - na prawidłowość dokonania czynności technicznych.
- (152) Zgodnie z art. 72 ust. 2 dyrektywy PSD2, „w przypadku gdy użytkownik usług płatniczych zaprzecza, że autoryzował wykonaną transakcję płatniczą, użycie instrumentu płatniczego zarejestrowane przez dostawcę usług płatniczych, w tym dostawcę świadczącego usługę inicjowania płatności, stosownie do sytuacji, samo w sobie niekoniecznie jest wystarczające

do udowodnienia, że dana transakcja płatnicza została przez płatnika autoryzowana albo że płatnik działał w nieuczciwych zamiarach lub dopuścił się celowego lub rażącego zaniedbania co najmniej jednego z obowiązków przewidzianych w art. 69 tejże dyrektywy. Dostawca usług płatniczych, w tym, stosownie do sytuacji, dostawca świadczący usługę inicjowania płatności, stosownie do sytuacji, przekazuje dokumentację w celu udowodnienia oszustwa lub rażącego zaniedbania ze strony użytkownika usług płatniczych”. Powyższemu przepisowi w prawie krajowym odpowiada art. 45 ust. 2 uup¹³.

- (153) Z powyższego wynika, że obowiązek dowodowy Banku nie kończy się na wykazaniu, czy transakcja została uwierzytelniona zgodnie z definicją w art. 4 pkt 29 dyrektywy PSD2 (art. 2 pkt 33b uup). Gdy konsument zaprzecza, że transakcja została autoryzowana, w sytuacji, w której dostawca chce finalnie zwolnić się z odpowiedzialności określonej w art. 46 ust. 1 uup, konieczne jest wykazanie, że wniosek o zwrot kwoty transakcji stanowi działanie płatnika w nieuczciwych zamiarach (co *de facto* wymaga wykazania, że transakcja była autoryzowana), lub wykazanie, że płatnik dopuścił się celowego lub rażącego zaniedbania obowiązków (czyli że transakcja była nieautoryzowana, ale zdaniem Banku za transakcję odpowiada płatnik) i przekazanie tych informacji odpowiednim organom.
- (154) Przy czym należy podkreślić, że czym innym jest „odpowiedzialność płatnika” (art. 46 ust. 3 uup) a czym innym jest „obowiązek zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji” (art. 46 ust. 1 uup). Obowiązek zwrotu powstaje bowiem zawsze w sytuacji, w której to płatnik zgłasza dostawcy, iż dana transakcja była nieautoryzowana (z dwoma wyjątkami: dostawca płatnika ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw i przedawnienie roszczeń), natomiast kwestia jego odpowiedzialności za dokonanie tej transakcji i ewentualnych roszczeń dostawcy wobec płatnika z tego tytułu powinna być przedmiotem następcej oceny - już po wywiązaniu się przez dostawcę z obowiązku określonego w art. 46 ust. 1 uup.
- (155) Wykładnię przepisu art. 46 ust. 1 uup przywołano w uzasadnieniu do pkt. I.1 decyzji.
- (156) Konstrukcja odpowiedzi udzielanych przez Bank sprawia, że odtworzenie jej faktycznej treści wymaga sięgnięcia do odpowiedniego regulaminu i przepisów *ustawy o usługach płatniczych*. Konsument nie jest w stanie przeprowadzić wywodu prawnego, który pozwoliłby mu na ustalenie faktycznych obowiązków ciążyących na Banku, ponieważ nie wiadomo co było podstawą nieuznania zgłoszenia: „uzyskanie autoryzacji” czy „odpowiedzialność płatnika za nieautoryzowaną transakcję”.
- (157) Zwykle zgłaszającym reklamację w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych będzie konsument, który zorientował się, że stan zapisu na rachunku płatniczym nie odpowiada zleconym przez niego transakcjom. Reklamując transakcję, klient zazwyczaj nie określa jej jako nieautoryzowana, a informuje Bank, że jej nie dokonywał - takie sformułowanie należy uznać za odpowiednik zgłoszenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej.
- (158) W niniejszej sprawie, z przywołanych w decyzji fragmentów odpowiedzi Banku na reklamacje konsumentów wynika, iż odmowa uznania reklamacji konsumenta przez Spółkę opierała się na stwierdzeniu przez Bank autoryzacji transakcji i względnie dodatkowo na zasugerowaniu podjęcia przez konsumenta działań, które miały doprowadzić do dokonania

¹³ „Wykazanie przez dostawcę zarejestrowanego użycia instrumentu płatniczego nie jest wystarczające do udowodnienia, że transakcja płatnicza została przez użytkownika autoryzowana albo że płatnik umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa doprowadził do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa dopuścił się naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42. Ciężar udowodnienia tych okoliczności spoczywa na dostawcy”

nieautoryzowanej transakcji płatniczej, co wskazuje na domniemanie odpowiedzialności konsumenta.

- (159) W niektórych odpowiedziach Bank wskazując na autoryzację transakcji podawał, że zostały one przeprowadzone (zatwierdzone) prawidłowo, by na końcu poinformować klienta, że mógł paść ofiarą przestępstwa i odzyskanie pieniędzy możliwe jest w wyniku działań organów ścigania na wniosek poszkodowanego, cyt. „[xxx]”. Skoro więc Bank sugerował klientowi poinformowanie organów ścigania w celu odzyskania środków to jasnym jest, że dostrzegał on, że wytransferowanie środków zostało lub mogło zostać dokonane przez oszustów. Za nieprawidłowe w takiej sytuacji uznać można informowanie konsumenta, że transakcja została autoryzowana, bo o zgodzie na jej wykonanie nie mogło być mowy.
- (160) Na pełen obraz sytuacji prawnej składa się jednak całokształt obowiązków dowodowych Banku oraz wynikające z nich konsekwencje.
- (161) Bank wyprowadzał autoryzację transakcji z prawidłowo zarejestrowanego użycia instrumentu płatniczego, podczas gdy w świetle przepisów, z uwagi na twierdzenie konsumenta, iż nie dokonywał on danej transakcji, obowiązek dowodowy Banku wykracza poza ramy wskazane w odpowiedziach na zgłoszenia konsumentów. Samo bowiem ustalenie, iż nastąpiło prawidłowe użycie instrumentu płatniczego poprzez posłużenie się indywidualnymi danymi umożliwiającymi dokonanie transakcji płatniczej może dowodzić faktu ich poprawnego uwierzytelnienia zgodnie z umową, lecz nie jest wystarczające dla wykazania autoryzacji danej transakcji płatniczej.
- (162) Weryfikacja uwierzytelnienia nie jest podstawą do niewykonania obowiązków wynikających z art. 46 ust. 1 uup. W takich okolicznościach Bank powinien albo zwrócić kwotę wskazaną przez konsumenta jako wynikającą z dokonania nieautoryzowanej transakcji płatniczej, a jeśli zdaniem Banku konsument zaniedbał swoich obowiązków z którymi wiąże się odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje płatnicze, następnie dochodzić zwrotu kwoty od konsumenta, albo w przypadku gdy Bank wykaże, że transakcja była autoryzowana przez konsumenta, powinien skierować odpowiednie zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez klienta, co zawiesza obowiązek Banku do dokonania zwrotu z art. 46 ust. 1 uup.
- (163) Z powyższego wynika, że w odpowiedziach na zgłoszenia klientów, które rozpatrzono negatywnie, Bank w sposób dowolny podchodził do przypisywania transakcjom charakteru autoryzowanej bądź nieautoryzowanej. Bank, w odpowiedzi na zgłoszenie, powinien wskazać uzasadnienie faktyczne i prawne. Winien określić jaki charakter ma transakcja zgłoszona przez konsumenta, ponieważ jest to przyczynek do określenia, jakie kroki Bank zobowiązany jest podjąć na podstawie zgłoszenia, tzn. czy dokonuje zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji, czy wstrzymuje się ze zwrotem, gdy wystąpią ku temu przesłanki. A zatem w odpowiedzi na zgłoszenie powinien przedstawić rozumowanie, które doprowadziło go do podjęcia danej decyzji.
- (164) Treść odpowiedzi na reklamacje odzwierciedla przyjęty przez Bank własny, oryginalny sposób podejścia do problematyki zwrotów kwot transakcji zgłoszonych jako nieautoryzowane, w ramach którego przyznawał sobie prawo decydowania o tym, czy dokona zwrotu czy nie, tym samym istotnie ingerując w sferę majątkową klienta. Decyzja ta może być odwracalna, ale do jej zakwestionowania wymagane jest poważne zaangażowanie klienta w postaci wystąpienia przeciwko bankowi na drogę sądową.
- (165) Ponieważ to Bank podejmuje decyzję o zakresie odpowiedzialności konsumenta, nie ma motywacji, aby wskazać, czy transakcja była autoryzowana czy nie (nawet według jego własnego podejścia do tych pojęć), ani aby udowodnić okoliczności, na które się powołuje.

Przedstawiając tezy o nieautoryzowaniu transakcji Bank powinien udowodnić okoliczności rażącego zaniedbania obowiązku, które doprowadziły do nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Mimo obowiązku wynikającego z przepisu nie robił tego, arbitralnie decydując o braku zwrotu i przerzucał na klienta ciężar dochodzenia roszczeń.

- (166) Bank twierdził, że przekazywane w odpowiedziach informacje odnośnie autoryzacji transakcji oraz odpowiedzialności Banku pozostawały zgodne z prawdą. Bank wskazywał, że Prezes UOKiK nie udowodnił, że przekazywane przez Bank informacje są zdolne do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta powodując możliwość podjęcia przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Gdyby Bank w danej odpowiedzi przekazał jedynie informację o autoryzacji albo jedynie o zawinionym doprowadzeniu przez płatnika do transakcji nieautoryzowanej, skutek komunikatu byłby ten sam, Bank odmawiałby zwrotu z uwagi na brak takiego obowiązku, zgodnie z przepisami uup.
- (167) Zdaniem Prezesa UOKiK o zdolności wprowadzenia w błąd informacji przekazywanych w odpowiedziach Banku na reklamacje konsumentów świadczy sposób skonstruowania odpowiedzi z uwzględnieniem logiki sformułowanych zdań (przy czym, co istotne, jak wskazywano w części poświęconej sformułowaniu modelu przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie, za przeciętnego konsumenta uznano osobę, która nie dysponuje specjalistyczną wiedzą w zakresie przepisów prawa, w szczególności w odniesieniu do usług płatniczych). Bank z jednej strony wskazuje na wyłączenie swojej odpowiedzialności z uwagi na autoryzację transakcji, a z drugiej wskazuje na rażąco niedbałe zachowanie konsumenta, a więc na brak autoryzacji transakcji, ale ponoszenie za to odpowiedzialności przez konsumenta. Używał różnych pojęć, ale wskazywał, że zgodnie z umową w takim przypadku za transakcję odpowiadał konsument, a w rzeczywistości nie musiał badać, czy transakcja była rzeczywiście autoryzowana lub czy doprowadził do niej konsument swoim zachowaniem.
- (168) Z powyższego wynika, że Bank mógł wprowadzać konsumentów w błąd, co do swoich obowiązków związanych z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi zarówno w sferze dowodzenia faktów, jak i wykonania obowiązków wynikających z art. 46 ust. 1 uup.

Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

- (169) Stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd przez działanie musi w konsekwencji doprowadzić do możliwości zniekształcenia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy. Pojęcie „decyzji dotyczącej umowy” jest rozumiane szeroko¹⁴. W okolicznościach niniejszej sprawy decyzją dotyczącą umowy będzie realizacja uprawnień konsumentów na etapie wykonywania umowy, m.in. to, jak zachowanie przedsiębiorcy i udzielone przez niego informacje w odpowiedzi na reklamację wpływały na dalsze czynności konsumenta po otrzymaniu negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank w zakresie zakwestionowanej transakcji płatniczej.
- (170) Podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy jest związane z posiadaniem przez tę praktykę istotnej mocy (która mogła spowodować lub spowodowała taki skutek). W przedmiotowej sprawie należy wskazać, iż działania Banku polegające na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji mogą wywołać u konsumenta mylne przekonanie, że wyjaśnienia Banku w odpowiedzi na reklamację są wystarczające do uznania transakcji za autoryzowaną, obarczenia konsumenta odpowiedzialnością za jej przeprowadzenie oraz braku realizacji obowiązków wynikających z art. 46 ust. 1 uup.
- (171) W treści niektórych odpowiedzi na reklamacje, które zostały rozpatrzone negatywnie, Bank zamieszczał zróżnicowaną argumentację w zależności od hipotetycznego stanu faktycznego,

¹⁴ Wyrok Sądu Najwyższego z 3 marca 2014 r., sygn. akt III SK 34/13; wyrok TSUE z 19 grudnia 2013 r., sygn. akt C-281/12.

przy czym w każdym scenariuszu, twierdzenia Banku prowadziły do negatywnego rezultatu dla konsumenta w postaci braku zwrotu żądanej kwoty.

- (172) Konsumentom mogli w takiej sytuacji błędnie zakładać, że nie przysługują im uprawnienia związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi (skoro Bank uznał te transakcje za autoryzowane). W konsekwencji, mogli powziąć mylne przekonania o braku po stronie Banku obowiązku zwrotu im kwot nieautoryzowanych transakcji z wyjątkami przewidzianymi w art. 46 ust. 1 uup.
- (173) Chociaż konsument był pouczany przez Bank o możliwości odwołania się od stanowiska Banku i o innych przysługujących mu możliwościach dochodzenia roszczeń, przewaga wiedzy po stronie Banku, powiązana ze stanowczym sposobem sformułowania stanowiska Banku, mogła poddać w wątpliwość skuteczność jego podważenia.
- (174) Zakwestionowane praktyki Banku opierają się na przyjętej przez Bank interpretacji przepisów ustawy o usługach płatniczych w kształcie określonym po implementacji dyrektywy PSD2. Bank wdrażając w swojej działalności przepisy ustawy o usługach płatniczych wyinterpretował taki sposób ich stosowania, który naruszył regułę podziału odpowiedzialności za transakcje nieautoryzowane odzwierciedloną w przepisach PSD2 i uup, faworyzując bank kosztem konsumentów. Przyjęty sposób stosowania przepisów sprawił, że dochodzenie roszczeń przez klienta stało się niezasadnie uciążliwe. Komunikacja z klientem, w przypadku kwestionowania przez konsumentów wykonywania transakcji, odzwierciedlała przyjęty przez Bank sposób dokonywania zwrotów w przypadku zgłoszenia transakcji nieautoryzowanej. Konstrukcja odpowiedzi kierowanych do klientów była zatem wyrazem przyjętej przez Bank i konsekwentnie realizowanej polityki postępowania.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

- (175) W niniejszej sprawie działanie ujawniło się w odniesieniu do konsumentów, którzy skierowali do Banku zgłoszenie transakcji płatniczej jako nieautoryzowanej. Mimo że działania przedsiębiorcy dotyczą osób pozostających w relacji prawnej z Bankiem, to jednak należy przyjąć, że każdy konsument, który mógłby stać się kontrahentem przedsiębiorcy spotkałby się z analogicznym traktowaniem. Z tego względu działania przedsiębiorcy należy uznać za skierowane do szerokiego kręgu konsumentów wywołujące negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.
- (176) W zakresie pkt. I.2. decyzji działanie Banku mogło mieć wpływ na interesy pozaekonomiczne konsumentów w postaci uprawnienia konsumentów do uzyskania prawdziwej, niewprowadzającej w błąd informacji o obowiązkach przedsiębiorcy wynikających ze zgłoszenia przez konsumenta wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w związku z przyjętym przez Bank rozumieniem przepisów prawa i w konsekwencji sposobem rozpatrywania reklamacji z tytułu nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Taka praktyka mogła godzić także w interesy ekonomiczne konsumenta, ponieważ konsument otrzymując odpowiedź na swoje zgłoszenie może przyjąć, że Bank ma rację i może zaniechać podejmowania dalszych działań zmierzających do dochodzenia kwoty nieautoryzowanej transakcji.
- (177) Mając na uwadze powyższe, przyjąć należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie I.1) a także w punkcie I.2) sentencji decyzji.

Ocena wniosku Spółki o umorzenie postępowania

- (178) W świetle złożenia wniosku o wydanie decyzji zobowiązującej, wniosek Banku o umorzenie postępowania stał się bezprzedmiotowy.

Brak zaniechania praktyk

- (179) W ocenie Prezesa UOKiK w niniejszej sprawie nie doszło do zaniechania stosowania praktyk opisanych w pkt. I.1. i I.2. sentencji niniejszej decyzji z przyczyn opisanych poniżej.
- (180) Prezes Urzędu dostrzega, że Spółka 1 stycznia 2025 r. wprowadziła nowe procedury, dzięki którym zgłoszenia dot. nieautoryzowanych transakcji płatniczych powinny być rozpatrywane w terminie D+1. Brak jest jednak pewności, czy wszystkie transakcje, które zostały przez konsumentów zgłoszone jako nieautoryzowane, są właśnie w taki sposób traktowane przez Bank. Spółka nie przedstawiła danych liczbowych potwierdzających, że wszystkie zgłoszenia konsumentów dotyczące nieautoryzowanych transakcji płatniczych są przez Bank rozpatrywane w terminie D+1.
- (181) Co do zarzutu określonego w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nie dostrzega zaniechania wskazanych w nim praktyk. Przedstawione w ramach postępowania przez Spółkę dane liczbowe wskazują, że mimo znaczącej poprawy, nie można traktować zachowania Spółki jako zaniechania praktyki.

Złożenie zobowiązania przez Bank i nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania

- (182) Spółka 28 maja 2025 r. złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w toku niniejszego postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Uwzględniając uwagi Prezesa Urzędu, Bank zmodyfikował i ostatecznie pismem z 3 września 2026 r. doprecyzował złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Treść zobowiązania Banku została przedstawiona w pkt I sentencji niniejszej decyzji.
- (183) Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami, a Bank zobowiązał się do zmiany procedur związanych z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi. Ponadto, Bank zobowiązał się także do usunięcia istniejących skutków uprawdopodobnionej praktyki poprzez ponowną analizę reklamacji rozpatrzonych negatywnie w zakresie reklamacji zgłoszonych przez konsumentów w okresie od 16 listopada 2022 r. do dnia zaniechania zarzucanych mu praktyk, na warunkach i w terminach wskazanych szczegółowo w sentencji przedmiotowej decyzji.
- (184) Zdaniem Prezesa Urzędu, zaproponowane działania Banku jawią się jako zasadne i proporcjonalne środki usunięcia skutków naruszenia w niniejszym stanie faktycznym, gdyż odnoszą się do grona konsumentów (klientów Spółki), których reklamacje zostały rozpatrzone negatywnie i uwzględniają w przedmiotowym stanie faktycznym stopień naruszenia i jego realny wpływ na podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczącej złożenia reklamacji wobec Banku.
- (185) Wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań spowoduje usunięcie skutków stosowanych praktyk w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na uniknięcie czasochłonnego prowadzenia postępowania administracyjnego, a następnie ewentualnego postępowania sądowego w procesie odwoławczym. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć podstawowe cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy z jednoczesnym usunięciem skutków ekonomicznych dla konsumentów, a zatem dla dobra interesu publicznego.
- (186) W sytuacji sprzeniewierzenia się swojej deklaracji przez Spółkę, Prezes Urzędu może podjąć stosowne działania w ramach kompetencji posiadanych na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

- (187) Mając powyższe na uwadze, Prezes UOKiK uznał za celowe nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania przedłożonego zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

Nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

- (188) Stosownie do art. 28 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania.
- (189) Na podstawie tego przepisu Spółka została zobowiązana do złożenia - w terminach wskazanych w punkcie II sentencji niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie.
- (190) W ocenie Prezesa Urzędu termin wskazany w punkcie II sentencji niniejszej decyzji jest wystarczający do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Spółka zobligowana jest wykonać. Wyznaczony termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny, biorąc pod uwagę liczbę i formę obowiązków, jakie Bank przyjął do wykonania oraz wykonalny, biorąc pod uwagę możliwości Spółki. Jednocześnie termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

Pouczenia

- (191) Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *okik* w związku z art. 479²⁸ § 2 *ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 2026 r. poz. 468 ze zm.; dalej: „KPC”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Delegatury w Krakowie, Plac Szczepański 5, 31-011 Kraków.
- (192) Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 *ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych* (Dz. U. z 2025 r. poz. 1228 ze zm.; dalej: „ustawa o kosztach sądowych w sprawach cywilnych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Opłatę od odwołania należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne są informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.
- (193) Zgodnie z art. 103 ust. 1 *ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych*, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna dodatkowo wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

- (194) Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 *ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych*, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.
- (195) Jak stanowi art. 117 § 1 KPC strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.
- (196) Zgodnie z art. 117 § 3 KPC 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.
- (197) W myśl art. 117 § 4 zd. 1 KPC wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Krakowie
Waldemar Jurasz

Załącznik:

- wersja jawna decyzji

Otrzymują:

1x [xxx]

pełnomocnik:

BNP Paribas Bank Polska S.A.
z siedzibą w Warszawie

1x RKR a/a