



DDK-61-22/14/AS

Warszawa, dn. 9 marca 2016 r.

DECYZJA Nr DDK 9/2016

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę polegającą na podawaniu na stronie internetowej Banku od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r. informacji, że wypłata środków z bankomatów zagranicznych jest bezprowizyjna, za wyjątkiem prowizji pobieranej za przewalutowanie w wypadku dokonania transakcji kartami Visa w innej walucie niż waluta rozliczeniowa, w sytuacji gdy:

- a) w tym okresie pobierana była również prowizja za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych dokonywaną przy użyciu kart kredytowych o nazwach Visa Electron, Visa Classic, Visa Gold, Visa Classic WP.PL, Compensa Visa Classic, Visa Platinum, MasterCard Standard, MasterCard Gold,
- b) od dnia 20 grudnia 2012 r. co najmniej do dnia 1 czerwca 2013 r. pobierana była również prowizja za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych dokonywaną przy użyciu karty kredytowej o nazwie Visa Radość Życia,
- c) od dnia 13 maja 2013 r. co najmniej do dnia 1 czerwca 2013 r. pobierana była również prowizja za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych dokonywaną przy użyciu kart debetowych o nazwach Visa Electron do rachunku eKONTO wyposażonej w antenę zbliżeniową payWave (w wypadku gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active), MasterCard Debit do rachunku eKONTO wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass (w wypadku gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active), Visa Electron do rachunku eKONTO z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową payWave, MasterCard Debit do rachunku eKONTO z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass, Visa Radość Życia, Visa Electron do rachunku eMax, izzyKarta,

co mogło naruszać art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206 ze zm.) oraz mogło godzić w zbiorowy interes

konsumentów, a także po złożeniu w toku postępowania zobowiązania przez mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie do:

- 1) publikacji sentencji niniejszej decyzji (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) na stronie internetowej mBank Spółki Akcyjnej w ten sposób, że:
 - a) odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie głównej www.mbank.pl w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji,
 - b) treść sentencji decyzji wraz z ww. odnośnikiem będzie utrzymywana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres trzech miesięcy od daty publikacji decyzji,
- 2) zwrotu prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą dokonanych kartami Visa, MasterCard Standard, MasterCard Gold, MasterCard Debit do rachunku eKONTO wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass (w wypadku, gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active) oraz MasterCard Debit do rachunku eKONTO z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass, izzyKarta w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r. konsumentom, którzy:
 - a) zgłaszali w przeszłości reklamacje w zakresie prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą dokonanych kartami Visa w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r., a wobec których mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonała zwrotu ww. prowizji,
 - b) zgłoszą reklamacje w zakresie wskazanym powyżej w terminie trzech miesięcy od publikacji informacji, o której mowa w pkt I ppkt 1) sentencji niniejszej decyzji,

w terminie pięciu miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania ww. zobowiązań.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek przekazania:

1) dowodów wykonania zobowiązania o którym mowa w pkt I ppkt 1) sentencji niniejszej decyzji - w terminie 7 dni od daty publikacji sentencji decyzji na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia publikacji sentencji decyzji na stronie internetowej Banku;

2) informacji o tym:

- a) ilu konsumentów w przeszłości zgłosiło reklamacje, które dotyczyły prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą dokonanych kartami Visa w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r., a wobec których mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonała wcześniej zwrotu ww. prowizji,
- b) ilu konsumentów w terminie trzech miesięcy od publikacji informacji, o której mowa w pkt I ppkt 1) niniejszej decyzji, zgłosiło reklamacje które dotyczyły prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą dokonanych kartami Visa w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r., a wobec których mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonała wcześniej zwrotu ww. prowizji,
- c) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt a) powyżej zwrócono prowizję zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji,
- d) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt b) powyżej zwrócono prowizję zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji,
- e) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt a) powyżej odmówiono zwrotu prowizji zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji i jakie były przyczyny tej odmowy,
- f) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt b) powyżej odmówiono zwrotu prowizji zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji i jakie były przyczyny tej odmowy,
- 3) potwierdzeń dokonania przelewów/uznania rachunków konsumentów na okoliczność zwrotu konsumentom prowizji na zasadach określonych w pkt I.2 sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD),
- w terminie sześciu miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także: „Prezesem Urzędu”) przeprowadził postępowanie w sprawie wstępnego ustalenia czy doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn. akt DDK-405-99/13/AS).

Podstawę do wszczęcia postępowania stanowiły informacje uzyskane przez Prezesa Urzędu, wskazujące, że mBank S.A (dalej „Bank”) mógł podawać na swoich stronach internetowych (www.mbank.pl, podstrona „Korzystanie z karty za granicą”) nieprawdziwą informację o treści: „Pamiętaj, wypłata w bankomatach za granicą kartami mBanku jest bezprowizyjna [...]” w sytuacji gdy zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych w mBanku w Polsce” pobierał prowizję w wysokości 3%

(minimum 10 zł) za wypłatę gotówki w bankomatach zagranicznych przy użyciu karty kredytowej.

W trakcie przedmiotowego postępowania zbadano treść wzorców umów stosowanych przez Bank oraz zrzuty ekranu ze strony Banku, na których prezentowane były informacje o zasadach korzystania z kart płatniczych za granicą.

Postanowieniem z dnia 29 grudnia 2014 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na podawaniu na stronie internetowej Banku od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r. informacji, że wypłata środków z bankomatów zagranicznych jest bezprowizyjna, za wyjątkiem prowizji pobieranej za przewalutowanie w wypadku dokonania transakcji kartami Visa w innej walucie niż waluta rozliczeniowa, w sytuacji gdy:

a) w tym okresie pobierana była również prowizja za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych dokonywaną przy użyciu kart kredytowych o nazwach Visa Electron, Visa Classic, Visa Gold, Visa Classic WP.PL, Compensa Visa Classic, Visa Platinum, MasterCard Standard, Master Card Gold,

b) od dnia 20 grudnia 2012 r. pobierana była również prowizja za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych dokonywaną przy użyciu karty kredytowej o nazwie Visa Radość Życia,

c) od dnia 13 maja 2013 r. pobierana była również prowizja za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych dokonywaną przy użyciu kart debetowych o nazwach Visa Electron do rachunku eKONTO wyposażonej w antenę zbliżeniową payWave (w wypadku gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active), MasterCard Debit do rachunku eKONTO wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass (w wypadku gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active), Visa Electron do rachunku eKONTO z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową payWave, MasterCard Debit do rachunku eKONTO z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass, Visa Radość Życia, Visa Electron do rachunku eMax, izzyKarta,

co mogło naruszać art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (dalej: „upnpr”) oraz mogło godzić w zbiorowy interes konsumentów.

Do akt postępowania w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów włączono część dokumentacji zgromadzonej w toku ww. postępowania wyjaśniającego.

Pismami z dnia 24 lutego 2015 r., 22 maja 2015 r., 28 sierpnia 2015 r. oraz 11 lutego 2016 r. Bank złożył wnioski o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: „uokik”). Bank zobowiązał się do:

1) publikacji sentencji niniejszej decyzji (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) na stronie internetowej mBank Spółki Akcyjnej w ten sposób, że:

a) odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie głównej www.mbank.pl w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji,

b) treść sentencji decyzji wraz z ww. odnośnikiem będzie utrzymywana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres trzech miesięcy od daty publikacji decyzji,

2) zwrotu prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą dokonanych kartami Visa, MasterCard Standard, MasterCard Gold, MasterCard Debit do rachunku eKONTO wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass (w wypadku, gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active) oraz MasterCard Debit do rachunku eKONTO z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass, izzyKarta w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r. konsumentom, którzy:

a) zgłaszali w przeszłości reklamacje w zakresie prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą dokonanych kartami Visa w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r., a wobec których mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonała zwrotu ww. prowizji,

b) zgłoszą reklamacje w zakresie wskazanym powyżej w terminie trzech miesięcy od publikacji informacji, o której mowa w pkt 1) powyżej.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 poz. 23), Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Prezes Urzędu pismem z dnia 25 listopada 2015 r. zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Strona nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Przedsiębiorca mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000025237. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. prowadzenie rachunku oraz udzielanie kredytów.

W okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r. na stronie internetowej Bank (www.mbank.pl), na podstronie zatytułowanej „Korzystanie z karty za granicą”, w akapicie „wypłacasz Środki w zagranicznym bankomacie”, zamieszczona była informacja o następującej treści: „Pamiętaj, wypłata

w bankomatach za granicą kartami mBanku jest bezprowizyjna, jednak w przypadku kart Visa, jeśli transakcja dokonywana jest w innej walucie niż waluta rozliczeniowa karty - będzie pobrana prowizja 2% kwoty transakcji za przewalutowanie”. Na podstronie można było także przeczytać, że artykuł ten dotyczy kart: MasterCard Standard, MasterCard Gold, Visa Classic, Visa Gold, Visa Electron, Visa Platinum, wpKarta Visa Classic, Compensa Visa Classic, Visa Radość Życia, Visa Elektron izzyKarta, Visa Electron eMax, Visa Classic eMax walutowy, MasterCard Debit PayPass, Visa Electron payWave, MasterCard Debit Gold, MasterCard Debit Brelok PayPass, eKARTA.

(Dowód: zrzuty ekranu dołączone do pisma z dnia 17 grudnia 2013 r.)

Analiza wzorców umów stosowanych przy zawieraniu umów o korzystanie z kart płatniczych wykazała, iż w „Taryfach Prowizji i Opłat Bankowych w mBanku” stosowanych w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r. przewidziana była (oprócz prowizji za przewalutowanie, o której konsument był informowany na ww. podstronie) prowizja za wypłatę gotówki z bankomatów zagranicznych w wypadku użycia kart kredytowych, w tym kart o nazwach: Visa Electron, Visa Classic, Visa Gold, Visa Classic WP.PL, Compensa Visa Classic, Visa Platinum, MasterCard Standard, MasterCard Gold. Od dnia 20 grudnia 2012 r. pobierana była prowizja za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych w wypadku dokonania jej przy użyciu karty kredytowej o nazwie Visa Radość Życia. Od dnia 13 maja 2013 r. pobierane były także prowizje za dokonanie wypłaty środków z bankomatów zagranicznych za pomocą kart debetowych o nazwach: Visa Electron do rachunku eKONTO wyposażonej w antenę zbliżeniową payWave (w wypadku gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active - informacja ta nie była prezentowana na stronie Banku), MasterCard Debit do rachunku eKONTO wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass (w wypadku gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active - informacja ta nie była prezentowana na stronie Banku), Visa Electron do rachunku eKONTO z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową payWave, MasterCard Debit do rachunku eKONTO z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass, Visa Radość Życia, Visa Electron do rachunku eMax , izzyKarta.

(Dowód: wzorce umów o karty płatnicze stanowiące załączniki do pism z dnia 17 grudnia 2013 r. oraz 2 lutego 2014 r.)

Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników

rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu (por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90). W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyki stosowanej przez Bank. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 uokik stanowi zaś, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.);
- 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, t.j. z 2014 r., poz. 121 ze zm.; dalej także „kc”, w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, 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 uokik, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Prezes Urzędu może zatem wydać decyzję zobowiązującą, jeżeli spełnione są łącznie dwie przesłanki: i) w trakcie postępowania administracyjnego uprawdopodobniono, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz ii) przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2015 r., poz. 584 ze zm.). W myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Bank jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000025237, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie bezprawności działań

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych

zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także zasady współzycia społecznego i dobre obyczaje¹.

Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Oceniana praktyka dotyczy podawania informacji na stronie internetowej Banku, z których wynika, że wypłata środków z bankomatów zagranicznych jest bezpro wizyjna (za wyjątkiem prowizji pobieranej za przewalutowanie w wypadku dokonania transakcji kartami Visa w innej walucie niż waluta rozliczeniowa) w sytuacji gdy Bank pobierał prowizję za taką wypłatę w wypadku użycia kart kredytowych o nazwach: Visa Electron, Visa Classic, Visa Gold, Visa Classic WP.PL, Compensa Visa Classic, Visa Platinum, MasterCard Standard, Master Card Gold, Visa Radość Życia oraz kart debetowych o nazwach Visa Electron do rachunku eKONTO wyposażonej w antenę zbliżeniową payWave (w wypadku gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active), MasterCard Debit do rachunku eKONTO wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass (w wypadku gdy nie był wykupiony żaden z pakietów dodatkowych do konta albo wykupiony był pakiet Active), Visa Electron do rachunku eKONTO z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową payWave, MasterCard Debit do rachunku eKONTO z bezpłatnymi bankomatami wyposażonej w antenę zbliżeniową PayPass, Visa Radość Życia, Visa Electron do rachunku eMax, izzyKarta. Takie działanie może wprowadzać konsumentów w błąd co do opłat jakie muszą ponieść w związku z wypłatą środków w bankomacie zagranicznym, a tym samym stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 upnpr.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. W szczególności za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się 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 (art. 5 ust. 1 upnpr).

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr - działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem prezentowanie na

¹ Tak SOKiK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07, niepubl.

stronie internetowej Banku informacji wskazujących na możliwość bezprowizyjnej wypłaty środków z bankomatów zagranicznych przy wykorzystaniu karty Visa spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać 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 m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Adresatem działań Banku, polegających na podawaniu informacji na stronie internetowej Banku, byli głównie konsumenci, którzy zawarli już umowę z Bankiem i którzy planują wyjazd za granicę. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Bank kierował przekaz do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów. Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. W przedmiotowej sprawie należy założyć, iż odbiorcą przekazu konsumenci poszukują informacji o kosztach jakie poniosą w związku z korzystaniem z karty za granicą.

Stosownie do art. 4 ust. 1 upnr do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą koniecznym jest wykazanie, że:

- stoi ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny *sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania*². W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów

² K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom.³ Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny - jest cechą generalną prawa umów i wyływa z obowiązku lojalnego kontraktowania.⁴

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.⁵ Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów w tym też dobrych obyczajów - jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie⁶ - to zostały one skodyfikowane w tzw. *Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej* (załącznik Nr 1 do uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26.04.2007 r. ze zm.). (...) *Wiążący charakter tychże zasad potwierdza art. 136 ust. 1 Prawa bankowego (Dz.U.02.72.665 j.t. ze zm.), który nakazuje biegłym rewidentom przeprowadzającym badanie sprawozdań finansowych banku powiadamiać Komisję Nadzoru Bankowego o ujawnionych faktach wskazujących na naruszenie zasad dobrej praktyki bankowej lub inne zagrożenie interesów klientów banku.*

Zgodnie z „Kodeksem etyki bankowej (Zasadami dobrej praktyki bankowej)” z kwietnia 2013 r. - wydanym przez Związek Banków Polskich, „w stosunkach z Klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich Klientów z należytą starannością” (część A, rozdział I, postanowienie 1.1). Ponadto, jak dalej stanowi ten dokument „Zasady działania banku w stosunkach z Klientami, informacje o świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do Klientów, powinny być formułowane w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty” (część A, rozdział I, postanowienie 1.5). W kodeksie wskazano także, iż „Akcje promocyjne banków powinny rzetelnie, jednoznacznie informować Klientów o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie powinna wprowadzać w błąd” (część A, rozdział I, postanowienie 1.7).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”⁷ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego. Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą „Podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie właściwego wyboru”.

³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., VI ACa 774/2004.

⁴ Ewa Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, wyd. II, Warszawa 2002, str. 215-216.

⁵ M. Kępiński, *Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

⁶ Wyrok SA w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., VI ACa 1431/09.

⁷ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

W tym miejscu należy również wskazać na „Zasady reklamowania usług bankowych” stanowiące załącznik do uchwały Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 2 października 2008 r., zgodnie z treścią których „1. Przekaz reklamy dotyczący banku lub usługi przez niego oferowanej cechuje się dbałością o interes klientów banków, rzetelnością oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. 2. Przekaz reklamy: 1) nie wprowadza w błąd ani nie stwarza możliwości wprowadzenia w błąd, w szczególności co do: (...), istotnych cech reklamowanej usługi; korzyści, które można osiągnąć dzięki reklamowanej usłudze; kosztów związanych z reklamowaną usługą (...)” (pkt I, § 2).

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy zatem ocenić jako prawo do uzyskania rzetelnej i pełnej informacji o oferowanym produkcie, jaką przedsiębiorca powinien kierować do przeciętnego konsumenta korzystającego z usług karty płatniczej (dostatecznie poinformowanego, ostrożnego i uważnego). Tak rozumiane dobre obyczaje mogły zostać w niniejszej sprawie naruszone na skutek przekazania konsumentom nieprawdziwej informacji, o tym, że wypłata środków z bankomatów zagranicznych jest bezprowizyjna, w sytuacji gdy prowizje te były naliczane w ww. wypadkach.

W tym też zakresie mogło dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta (a więc jego decyzji dotyczącej umowy) w wyniku otrzymania błędnej informacji od przedsiębiorcy, pod wpływem której mógł on dojść do niewłaściwych wniosków dotyczących przedmiotowej prowizji. Konsumenti, do których kierowana była przedmiotowa informacja mogli nie mieć świadomości, że informacja ta jest nieprawdziwa. Sama podstrona miała charakter informacyjny - zawierała szczegółowe wiadomości i porady na temat tego jak używać kart płatniczych za granicą oraz jakie koszty generują takie operacje. W ocenie Prezesa Urzędu, w omawianym stanie faktycznym należy przyjąć, że gdyby nie działanie Banku polegające na przekazywaniu wprowadzającej w błąd informacji, to konsumenci mogliby nie być skłonni do dokonania czynności wypłaty gotówki z bankomatu zagranicznego. Brak prowizji pobieranej za wypłatę z bankomatu środków pieniężnych (szczególnie w wypadku kart kredytowych) jest atrakcyjną cechą tego produktu. Gwarantuje bowiem dostępność środków pieniężnych w trakcie wyjazdu zagranicznego, dzięki czemu nie trzeba zabierać ze sobą znacznej ilości gotówki. W świetle powyższego uznać należy, że działanie Banku w sposób istotny mogło zniekształcać zachowanie rynkowe konsumenta.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 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.

W przedmiotowej sprawie koniecznym stało się rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy podawanie informacji o braku prowizji za wypłatę środków z bankomatów zagranicznych mogła powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W ocenie Prezesa Urzędu, przekazanie przez Bank informacji o tym, że wypłata środków z bankomatów zagranicznych jest bezpłatna powodowało lub mogło powodować podjęcie przez

przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, a tym samym wprowadzać go w błąd. Takie działanie Banku mogło wpłynąć na to, że konsument zdecydował się na dokonanie wypłaty gotówki z bankomatu zagranicznego. Należy zauważyć, iż konsument ma zaufanie do informacji podawanych na stronie Banku, choć nie stanowią one obowiązującego wzorca umowy, gdyż zakładają, iż przedmiotowa podstrona została specjalnie przygotowana dla osób poszukujących przedmiotowych informacji. W takim wypadku nawet uważny i ostrożny konsument ma prawo sądzić, że podane informacje są prawdziwe. Tym samym nie ma dalszej konieczności sprawdzania wzorców umowy w tym zakresie. W związku z powyższym, należy wskazać, że przeciętny konsument, który zapoznał się z zamieszczoną na stronie internetowej Banku informacją, mógł spodziewać się, że wypłata ta nie zostanie obciążona przedmiotową prowizją. Tym samym mógł on dojść do niewłaściwych wniosków dotyczących warunków umowy.

Podsumowując, należy wskazać, że przedmiotowe działanie mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową. Tym samym uprawdopodobniona została przesłanka bezprawności działania Banku.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3 uokik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony są zatem interesy wszystkich aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to zostało potwierdzone również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów” (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01). W innym orzeczeniu SN podkreślił, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem 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” (wyrok SN z dnia 10 września 2008 r., III SK 27/07; por. również wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., VI ACa 67/13).

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane 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 (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy (zob. M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, *Monitor Prawniczy* 2004/17/791). Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości, przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z godzeniem w zbiorowe interesy konsumentów. Na praktykę Banku mógł być narażony każdy konsument, który posiadał jedną z kart płatniczych wymienionych w sentencji decyzji. Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie w niniejszej sprawie wziął pod uwagę fakt, że działania Banku mogły dotyczyć wszystkich konsumentów, którzy chcieli dokonywać wypłat z zagranicznych bankomatów. Bezprawne działanie Banku nie dotyczyło bowiem interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Banku. Praktyka stosowana przez Bank godzić może zarówno w interes ekonomiczny, jak i pozaekonomiczny konsumentów.

Mając powyższe na względzie, należy uznać za uprawdopodobnione, że opisana w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyka Banku może godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Nałożenie obowiązku wykonania zobowiązania. Określenie terminu wykonania zobowiązania (pkt I rozstrzygnięcia decyzji)

Ponieważ przedmiotowe działanie Banku miało miejsce w przeszłości, to zobowiązanie mogło dotyczyć jedynie skutków tego działania. Wnosząc o wydanie decyzji zobowiązującej, Bank zobowiązał się do usunięcia skutków naruszenia poprzez uznanie za zasadne reklamacji dotyczących prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą, które do tej pory zgłaszali konsumenci oraz reklamacji, które zostaną zgłoszone w terminie 3 miesięcy od daty publikacji informacji o wydaniu decyzji na stronie Banku. Konsumenci, którzy zostali wprowadzeni w błąd działaniem Banku i z tej przyczyny musieli zapłacić prowizję będą mieli możliwość uzyskania zwrotu tych kosztów.

Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i Prezes Urzędu, stosownie do art. 28 ust. 2 uokik, nałożył na Bank obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie do pięciu miesięcy od uprawomocnienia się decyzji.

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Bank powinien zatem przekazać:

1) dowody wykonania zobowiązania o którym mowa w pkt I ppkt 1) sentencji niniejszej decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia sentencji decyzji na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia zamieszczania sentencji decyzji na stronie internetowej Banku;

2) informacje o tym:

a) ilu konsumentów w przeszłości zgłosiło reklamacje, które dotyczyły prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą dokonanych kartami Visa w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r., a wobec których mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonała wcześniej zwrotu ww. prowizji,

b) ilu konsumentów w terminie trzech miesięcy od publikacji informacji, o której mowa w pkt I ppkt 1) niniejszej decyzji, zgłosiło reklamacje które dotyczyły prowizji pobranych od transakcji wypłat gotówki w bankomatach za granicą dokonanych kartami Visa w okresie od dnia 8 października 2011 r. do dnia 1 czerwca 2013 r., a wobec których mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonała wcześniej zwrotu ww. prowizji,

c) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt a) powyżej zwrócono prowizję zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji,

d) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt b) powyżej zwrócono prowizję zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji,

e) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt a) powyżej odmówiono zwrotu prowizji zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji i jakie były przyczyny tej odmowy,

f) informacji ilu konsumentom, o których mowa w pkt b) powyżej odmówiono zwrotu prowizji zgodnie z zasadami określonymi w pkt I ppkt 2) niniejszej decyzji i jakie były przyczyny tej odmowy,

3) potwierdzenia dokonania przelewów/uznania rachunków konsumentów na okoliczność zwrotu konsumentom prowizji na zasadach określonych w pkt I.2 sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD),

w terminie sześciu miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

Wykonanie przez Bank powyższych obowiązków umożliwi kontrolę stopnia realizacji zobowiązania nałożonego na Bank w pkt. I sentencji niniejszej decyzji. Wyznaczone terminy na dokonywania ww. działań sprawozdawczych są odpowiednie i wystarczające do wykonania nałożonego obowiązku.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479 (28) § 2 k.p.c. w związku z art. 3 i 11 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego - 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.

z up. Prezesa Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Zastępca Dyrektora Departamentu
Ochrony Interesów Konsumentów
Łukasz Wroński

Otrzymuje:

1. mBank S.A.
ul. Senatorska 18
00-950 Warszawa
2. a/a