



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Traugutta 25

90-113 Łódź

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

e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-610-506(14)/16/AK

Łódź, dnia 24 maja 2017 r.

**Decyzja Nr RŁO 1/2017**

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz. U. z 2017 r., poz. 229) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **BANK POCZTOWY S.A. z siedzibą w Bydgoszcy**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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

I. stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3, ze zm.), poprzez zamieszczenie w reklamie debetowej karty płatniczej BANKU POCZTOWEGO S.A.:

- 1) zawartej w ulotce pn. „Po pierwsze nie płać za prowadzenie konta, Konto Zawsze Darmowe. Bezwarunkowo. 0 zł za prowadzenie konta, 10% zniżki na usługi pocztowe ” dostępnej od 15 stycznia 2015 r. w placówkach BANKU POCZTOWEGO S.A. z siedzibą w Bydgoszcy, komunikatu o treści: „Opłata 5 zł za użytkowanie karty jest pobierana tylko w miesiącach, w których nie dokonasz zakupu na kwotę min. 300 zł.”,
- 2) zawartej w ulotce „Twoja karta co warto wiedzieć Poradnik dla Użytkowników kart płatniczych Banku Pocztoowego” dostępnej od maja 2015 r. w placówkach BANKU POCZTOWEGO S.A. z siedzibą w Bydgoszcy, komunikatu o treści: „Dzięki karcie do konta możesz: oszczędzić nawet 60 zł rocznie – zostaniesz zwolniony z opłaty za użytkowanie karty, płacąc nią za zakupy 300 zł miesięcznie (konto Zawsze Darmowe i Standard) lub 200 zł (konto Nestor)”,

niezawierających informacji, iż faktycznym warunkiem nieponoszenia miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą dla „Konta Zawsze Darmowe” jest rozliczenie przez BANK POCZTOWY S.A. w przyjętym okresie transakcji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na określone kwoty, co może wprowadzać konsumentów w błąd, co do warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą,

- II. stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3, ze zm.) poprzez uzależnianie zwolnienia konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej BANKU POCZTOWEGO S.A., wydawanej do konta „Konto Zawsze Darmowe”, od dokonania rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na kwotę min. 300 zł płatności kartą w okresie miesięcznym, w sytuacji, gdy dokonanie rozliczenia tych operacji bezgotówkowych w ww. okresie nie zależy od konsumenta, lecz zależne jest od nieokreślonego terminu otrzymania przez BANK POCZTOWY S.A. rozliczenia operacji od organizacji płatniczej, co może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, polegającego na dokonywaniu zakupów debetową kartą płatniczą na kwotę min. 300 zł w danym miesiącu celem uzyskania zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, co jednakże, ze względu na brak wpływu konsumenta na termin rozliczenia operacji bezgotówkowych, może w rzeczywistości nie skutkować zwolnieniem konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej.

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

1. zmianę, w terminie do dnia 1 października 2017 r., modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na sposób, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie rozliczenia transakcji na rachunku bankowym.
2. zmianę, w terminie do dnia 1 października 2017 r., wzorca umownego pn. „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Poczty S.A. dla Klientów detalicznych” przez dodanie bezpośrednio w tabeli bądź w treści przypisów w części dotyczącej opłat za kartę debetową, informacji w brzmieniu: „suma kwot transakcji kartą dokonanych w danym miesiącu kalendarzowym”.
3. dokonanie zwrotu miesięcznych opłat za karty debetowe wydane po dniu 15 stycznia 2015 r. do prowadzonych przez Bank Poczty S.A. rachunków bankowych o nazwie Pocztove Konto Zawsze Darmowe, Pocztove Konto Nestor, Pocztove Konto Standard, Pocztove Konto Oszczędnościowe oraz Pocztove Konto Plus, pobranych do dnia zmiany przez Bank Poczty S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:
  - 1) dokonali transakcji o łącznej wartości warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym, lecz nie uwzględnionych przez Bank Poczty S.A. jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty ze względu na rozliczenie transakcji w kolejnych miesiącach kalendarzowych, oraz
  - 2) zgłoszą w terminie do dnia 31 grudnia 2017 r., w zakresie określonym w pkt. 3.1) powyżej – przy czym rozpoznanie reklamacji nastąpi niezwłocznie, jednak nie później

niż w terminie 30 dni od jej złożenia, a zwrot opłat nastąpi w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji przez Bank.

4. publikację, w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji oraz utrzymywania do 31 grudnia 2017 r., sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) na stronie internetowej Banku Pocztowego S.A. w ten sposób, że odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie głównej Banku Pocztowego S.A. o adresie <https://www.pocztowy.pl>, a sentencja decyzji opublikowana zostanie w dziale aktualności, umieszczonym pod adresem <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/aktualnosci/>.
5. publikację, w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji oraz utrzymywania do 31 grudnia 2017 r, oświadczenia o treści:

*„Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*Wyjaśniamy, że w niektórych reklamach debetowych kart płatniczych, w których Bank Poczty S.A. informował, że warunkiem zwalnającym z miesięcznej opłaty za kartę jest dokonanie płatności na określoną kwotę, wspomniana informacja nie była wystarczająco precyzyjna, w związku z czym użytkownicy kart mogli poczuć się wprowadzeni w błąd co do faktycznych warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą.*

*W związku z powyższym Bank Poczty S.A. oferuje zwrot miesięcznych opłat za kartę debetową, w stosunku do kart wydanych po dniu 15 stycznia 2015 r. do prowadzonych przez Bank rachunków bankowych o nazwie Pocztove Konto Zawsze Darmowe, Pocztove Konto Nestor, Pocztove Konto Standard, Pocztove Konto Oszczędnościowe oraz Pocztove Konto Plus konsumentom, którzy dokonali transakcji o łącznej wartości odpowiadającej progom warunkującym zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym, lecz nie uwzględnionych przez Bank Poczty S.A. jako spełnienie warunku zwalnającego z miesięcznej opłaty wskutek ich rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych i zgłoszą reklamacje w zakresie określonym powyżej do dnia 31 grudnia 2017 r.*

*Zgłoszenie reklamacji możliwe jest (i) w formie pisemnej bezpośrednio w każdej placówce Banku lub placówce pocztowej, (ii) korespondencyjne na adres którejkolwiek z tych placówek, (iii) telefonicznie na numer telefonu: 801 100 500, (iv) osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce, (v) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.pl) lub faksem na numer telefonu: 52 58 38 234.*

*Rozpoznanie reklamacji nastąpi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jej złożenia. Zwrot środków zostanie dokonany na Państwa rachunek nie później niż w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpoznania reklamacji.*

*Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr....wydanej w dniu..... 2017 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. , poz. 229) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgodnie ze złożonym przez Bank Poczty S.A.*

*zobowiązaniem. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.*

*Jednocześnie Bank informuje, że nie później niż do dnia 1 października 2017 r. dokona zmiany modelu naliczania opłat za kartę debetową. W efekcie, zwolnienie z opłaty za karty debetowe wydawane przez Bank będzie uzależnione od tego, czy w danym miesiącu dokonają Państwo transakcji o określonej wartości, niezależnie od daty ich rozliczenia przez Bank.*

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

w ten sposób, że:

- 1) link do oświadczenia zostanie zamieszczony na stronie głównej Banku Pocztowego S.A. o adresie <https://www.pocztowy.pl> oraz w zakładce „Karta do konta” (w dniu wydania decyzji dostępnej pod adresem: <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/karta-do-konta/>) w postaci linku o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia,
  - 2) oświadczenie opublikowane zostanie w dziale aktualności, umieszczonym pod adresem <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/aktualnosci/>.
  - 3) oświadczenie opublikowane zostanie wewnątrz placówek banku Pocztowego S.A. w formie plakatu o formacie nie mniejszym niż A4, czcionką koloru czarnego, rozmiaru nie mniejszego niż 14 pkt, na białym tle.
6. nieemitowania i niewykorzystywania w działalności, w terminie od dnia uprawomocnienia się decyzji do dnia zmiany modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na sposób, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie rozliczenia transakcji na rachunku bankowym, następujących materiałów reklamowych:
- 1) ulotki „Po pierwsze nie płać za prowadzenie konta, Konto zawsze darmowe, 0zł za prowadzenie konta, 10% zniżki za usługi pocztowe”,
  - 2) broszury „Twoja karta co warto wiedzieć Poradnik dla Użytkowników kart płatniczych Banku Pocztowego”.

**nakłada się na BANK POCZTOWY S.A. z siedzibą w Bydgoszczy obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminach wskazanych wyżej.**

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz. U. z 2017 r., poz. 229) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez BANK Pocztowny S.A. z siedzibą w Bydgoszczy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

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

- 1) przekazanie, w terminie do 31 października 2017 r.:

- a) zmienionego wzorca umownego pn. „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych” oraz daty, od której wzorec został wprowadzony do obrotu;
  - b) dokumentacji potwierdzającej wprowadzenie modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględnia uzależnienie zwolnienia konsumentów z miesięcznej opłaty za kartę debetową od daty wykonania transakcji kartą, a nie rozliczenia transakcji kartą określonej wartości w danym miesiącu kalendarzowym;
- 2) przekazanie, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- a) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu strony głównej zawierającej odnośnik do sentencji decyzji oraz link do oświadczenia, a także zrzut strony z oświadczeniem z dnia ich zamieszczenia na stronie, a ponadto potwierdzonego za zgodność wydruku zrzutu ekranu strony głównej prezentującego sposób opublikowania sentencji decyzji i oświadczenia;
  - b) oświadczenia publikowanego wewnątrz placówek banku Poczowego S.A. w formie plakatu, ze wskazaniem daty wywieszenia go w placówkach banku;
  - c) dokumentacji potwierdzającej zawieszenie publikacji ulotek pn. „Po pierwsze nie płać za prowadzenie konta, Konto Zawsze Darmowe. Bezwarunkowo. 0 zł za prowadzenie konta, 10% zniżki na usługi pocztowe ” i „Twoja karta co warto wiedzieć Poradnik dla Użytkowników kart płatniczych Banku Poczowego” wprowadzających konsumentów w błąd, co do warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą, do czasu wprowadzenia modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględnia uzależnienie zwolnienia konsumentów z miesięcznej opłaty za kartę debetową od daty wykonania transakcji kartą;
- 3) przekazanie, w terminie do dnia 10 marca 2018 r. :
- a) informacji o liczbie reklamacji, jakie wpłynęły w terminie do dnia 31 grudnia 2017 r. w związku ze złożonym zobowiązaniem i liczbie reklamacji, jakie zostały uwzględnione wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat;
  - b) informacji o liczbie konsumentów, którym do dnia 28 lutego 2018 r. została zwrócona miesięczna opłata za kartę debetową wydaną po dniu 15 stycznia 2015 r. do prowadzonych przez Bank Pocztowy S.A. rachunków bankowych o nazwie Pocztove Konto Zawsze Darmowe, Pocztove Konto Nestor, Pocztove Konto Standard, Pocztove Konto Oszczędnościowe oraz Pocztove Konto Plus, pobranych do dnia zmiany przez Bank Pocztowy S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat.

## **UZASADNIENIE**

W dniu 19 sierpnia 2015 r. postanowieniem nr 1/405-42/15 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu lub organ ochrony

konsumentów) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy stosowane przez banki zasady rozliczania transakcji bezgotówkowych w zakresie pobierania opłat z tytułu użytkowania debetowej karty płatniczej naruszają przepisy ustawy uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowaniem tym był również objęty BANK POCZTOWY S.A. z siedzibą w Bydgoszczy. Analiza zgromadzonych w toku postępowania dokumentów i informacji wskazywała, iż są podstawy do postawienia przedsiębiorcy BANK POCZTOWY S.A. z siedzibą w Bydgoszczy (zwanym dalej: „Bankiem”) zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na nieuczciwych praktykach rynkowych.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes UOKiK postanowieniem Nr 1/610-502/16 z dnia grudnia 2016 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w sentencji niniejszej decyzji, o czym zawiadomił Bank oraz poinformował o prawie do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 24 lutego 2016 r. Bank złożył zobowiązanie do zaprzestania praktyk opisanych w postanowieniu z dnia 29 grudnia 2016 r. i usunięcia ich skutków. Zobowiązanie to zostało następnie uzupełnione w piśmie z dnia 9 marca 2017 r. i 6 kwietnia 2017 r.

Pismem z dnia 12 kwietnia 2017 r. skierowano do Banku zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnienia o czym poinformował Prezesa UOKiK w piśmie z dnia 17 kwietnia 2017 r.

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

Przedsiębiorca jest zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010821 (Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego). Przedmiotem działalności Banku jest m. in. pośrednictwo pieniężne.

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

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

- „Opłata 5 zł za użytkowanie karty jest pobierana tylko w miesiącach, w których nie dokonasz zakupu na kwotę min. 300 zł.” – informacja zamieszczona w ulotce dostępnej w placówkach Banku o nazwie „ Po pierwsze już nigdy nie płać za prowadzenie konta, wraz z podtytułem Konto zawsze darmowe. Bezwarunkowo”, „0 zł. Za prowadzenie konta” , i „10% zniżki za usługi pocztowe”,

- „Dzięki karcie do konta możesz: oszczędzić nawet 60 zł rocznie – zostaniesz zwolniony z opłaty za użytkowanie karty, płacąc nią za zakupy 300 zł miesięcznie (konto Zawsze Darmowe i Standard) lub 200 zł (konto Nestor) – informacja zawarta w „Poradniku dla Użytkowników kart płatniczych Banku Pocztowego” o nazwie „Twoja karta co warto wiedzieć” dostępnym w placówkach Banku.

### Treść ulotek i poradnika dotyczących konta „Konto Zawsze Darmowe”.

Z treści przekazów reklamowych dotyczących produktu pn. „Konto zawsze darmowe” publikowanych w ulotce „Po pierwsze: już nigdy nie płać za prowadzenie konta” i poradniku użytkowników kart płatniczych Banku Pocztowego pn. „Twoja Karta co warto wiedzieć” wynika, że opłata za użytkowanie karty płatniczej pobierana jest tylko w miesiącach, w których „nie dokonasz zakupów na kwotę min. 300 zł”.


Treść ulotki i poradnika przedstawiają poniższe grafiki:

*Pierwsza i druga strona ulotki dostępnej w placówkach Banku, dotyczącej opłata za korzystanie z usługi „Konto Zawsze Darmowe”:*

nr 3

BANK **POCZTOWY**


**Po pierwsze:  
już nigdy nie płać  
za prowadzenie  
konta**



**Konto Zawsze Darmowe. Bezwarunkowo.**

<b>0zł</b>	za prowadzenie konta
<b>10%</b>	zniżki na usługi pocztowe

Za zgodn  
Uzi

 **Bank Poczty**  
Zawsze przy Tobie

# KORZYSTAJ BEZ OPŁAT!



Założ konto  
z kartą płatniczą



0 zł za prowadzenie  
masz na zawsze



płać kartą za codzienne  
zakupy oraz w internecie



... i za kartę  
nic nie zapłacisz!



Z kontem masz wyższe  
oprocentowanie lokat



Za zgłoszenie

RADY  
Jednostki  
NRY

4-  
?

Opłata 5 zł za użytkowanie karty jest pobierana tylko w miesiącach, w których nie dokonasz zakupów na kwotę min. 300 zł.

10%

Założ Konto Zawsze Darmowe i otrzymuj 10% zwrotu wydatków na wybrane usługi pocztowe korzystając z Programu Pakiet Pocztowy. Szczegóły na [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl)

**Nie płacisz za prowadzenie rachunku.  
I tak już na zawsze.**

Bank Pocztowy daje Ci gwarancję **bezpłatnego prowadzenia konta na zawsze!**

Bez względu na to, ile pieniędzy wpłynie na Twoje konto i ile zrobisz miesięcznie transakcji kartą.

*Informacja Banku dotycząca informacji o korzyściach z wyboru karty płatniczej wydawanej do Pocztywych Kont zawarta na 1 i 2 stronie poradnika dla użytkowników kart płatniczych Banku Pocztywego „Twoja Karta co warto wiedzieć” dostępnego w placówkach Banku:*



Katalog nr 5



# Twoja karta

## co warto wiedzieć

### Poradnik dla użytkowników kart płatniczych Banku Poczтового

Dziękujemy za wybór karty płatniczej wydawanej do Pocztowych Kont. Z poradnika dowiesz się o najważniejszych cechach karty i korzyściach płynących z jej użytkowania.

#### Karta do konta to same korzyści:

- dostęp do pieniędzy 24 godziny na dobę
- kontrola wydatków
- wygoda
- bezpieczeństwo

Dzięki karcie do konta możesz:

- robić szybkie i łatwe zakupy do 50 zł bez konieczności podawania PINu – płacąc kartą zbliżeniowo
- brać udział w promocjach i konkursach – szczegóły promocji znajdziesz na stronach internetowych Banku Poczтового, VISA i MasterCard
- oszczędzić nawet 60 zł rocznie – zostaniesz zwolniony z opłaty za użytkowanie karty, płacąc nią za zakupy 300 zł miesięcznie (Konto Zawsze Darmowe i Standard) lub 200 zł (Konto Nestor)
- kupować leki taniej o 5%, gdy korzystasz z programu Aktywny Nestor (szczegóły dotyczące programu znajdziesz na [www.pocztowy.pl](http://www.pocztowy.pl))
- dokonywać transakcji w internetowych sklepach i serwisach aukcyjnych
- bezpłatnie wypłacać gotówkę w kraju z blisko 5 000 bankomatów (PKO BP, BZ WBK oraz sieci Planet Cash)
- za jedyne 5 zł miesięcznie wypłacać gotówkę bez dodatkowych opłat ze wszystkich bankomatów na świecie
- wypłacać gotówkę na poczcie
- bezpłatnie korzystać z sieci ponad 500 wpłatomatów Euronet w kraju

Ponadto informacje o miesięcznej opłacie za kartę debetową do rachunku bankowego pn. „Konto Zawsze Darmowe” oraz warunki zwolnienia z tej opłaty zamieszczone zostały w

tabeli pn. „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla klientów detalicznych” (zwana dalej; „Taryfą”) (zamieszczona poniżej), do której odsyłało postanowienie §4 pkt 8 „Regulaminu wydawania i użytkowania kart płatniczych do rachunku dla osób fizycznych w Banku Pocztowym”. W Taryfie w tabeli zatytułowanej „ROZDZIAŁ 2 KARTY PŁATNICZE” w pozycji pierwszej w kolumnie „Rodzaj Czynności/Usługi” dot. „Opłaty za kartę”, pobieranej miesięcznie zgodnie z treścią kolumny pn. „Tryb pobierania opłaty/prowizji” zawierającej również zapis (opłata pobierana po zakończeniu miesiąca) w kolumnie „Opłata/prowizja” zamieszczono informację o treści: „0 zł lub 5 zł (opłata 5 zł nie jest pobierana w przypadku spełnienia warunku określonego w pkt. 1.1). Zgodnie z pkt 1.1. ww. tabeli nominalna wartość transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą rozliczanych na rachunku w miesiącu poprzedzającym naliczenie opłaty za kartę w trybie miesięcznego pobierania wynosi min. 300 zł, karty wydawane dla Pocztowego Konta Nestor min. 200) obowiązuje do 1 lipca 2015r.”.

## Wyciąg

### z „Taryfy opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych”

obowiązuje od 1 lipca 2015 r.



#### ROZDZIAŁ 2. KARTY PŁATNICZE

Lp.	Rodzaj Czynności / Usługi	Tryb pobierania opłaty/prowizji	Opłata / prowizja
I.	<b>KARTA PŁATNICZA DO RACHUNKU</b>		
1.	Opłata za kartę	miesięcznie (opłata pobierana po zakończeniu miesiąca)	0 zł lub 5 zł (opłata 5 zł nie jest pobierana w przypadku spełnienia warunku określonego w pkt. 1.1.)
1.1.	Minimalna wartość transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą, rozliczonych na rachunku w miesiącu poprzedzającym naliczenie opłaty za kartę	miesięcznie	min. 300 zł karty wydane do Pocztowego Konta Nestor - min 200 zł
2.	Sprawdzenie salda w bankomacie	za każde sprawdzenie	1 zł
3.	Wygenerowanie miniwyciągu w bankomacie sieci BZ WBK (miniwyciąg - lista do 10 ostatnich transakcji zrealizowanych kartą w ciągu ostatnich 2 miesięcy)	za każdy miniwyciąg	5 zł
4.	Zmiana numeru PIN w bankomacie sieci BZ WBK	za każdą zmianę	1 zł
5.	Wydanie kolejnego numeru PIN do karty	za każdy PIN	5 zł
6.	Wypłata gotówki we wskazanych sieciach bankomatów krajowych <sup>1)</sup>	za każdą transakcję	0 zł
7.	Pozostałe wypłaty gotówki na terenie kraju <sup>2)</sup>		5 zł
8.	Wypłata gotówki za granicą <sup>2)</sup>		1% min. 5 zł
9.	Przewalutowanie na euro, kwoty transakcji dokonanej w walucie innej niż waluta rachunku i niż euro		0 zł
10.	Abonament na bezprowizyjne wypłaty gotówki ze wszystkich bankomatów w kraju i za granicą <sup>3)</sup>	miesięcznie (opłata pobierana z dołu, za każdą kartę na koniec miesiąca)	5 zł

1) Informacja o sieci bankomatów jest dostępna w placówkach Banku, na stronie internetowej Banku oraz za pośrednictwem Infolinii pod numerem telefonu 801 100 500 lub 52 34 99 499.

2) Opłata za wypłatę gotówki w bankomacie nie jest pobierana od transakcji rozliczonych po włączeniu abonamentu bankomatowego.

3) Włączenie lub wyłączenie abonamentu bankomatowego następuje z końcem miesiąca. Opłata nie jest pobierana za karty nie aktywowane.

Informacje te nie znalazły się ani na ulotce, ani w poradniku dla użytkowników kart płatniczych Banku Poczтового „Twoja Karta co warto wiedzieć” dostępnym w placówkach Banku. Należy nadmienić, że Konto Nestor zostało wycofane ze sprzedaży w dniu 1 kwietnia 2015 r. Natomiast Pocztove Konto Standard w 2015 r. i 2016 r. nie było sprzedawane przez Bank. Tym samym powyższe reklamy w 2015 r. i 2016 r. były adresowane dla konsumentów zainteresowanych otwarciem konta „Konto Zawsze Darmowe”.

## Zasady rozliczeń transakcji dokonywanych kartami debetowymi

W „Regulaminie wydawania i używania kart płatniczych do rachunku dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.” w rozdziale zatytułowanym „Rozliczenia transakcji i kurs walutowy” w § 16 ust. 1 i 2 zawarto informację: „*Momentem otrzymania przez Bank rozliczenia transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej jest dzień roboczy w którym Bank otrzymał od podmiotu pośredniczącego w rozliczeniu transakcji to zlecenie, przy czym jeśli Bank otrzymał to zlecenie po godzinie 18:00 danego dnia roboczego, uznaje się, że Bank otrzymał je następnego dnia roboczego*” i „*Bank rozlicza transakcję na rachunku, oraz należne z tego tytułu opłaty i prowizje najpóźniej w następnym dniu roboczym. Rozliczenie następuje z dniem zaksięgowania transakcji na rachunku*”. Zapis ten obowiązuje od marca 2014 r. niezależnie od zmian w treści Regulaminu. Natomiast, jak wskazano w ustaleniach dotyczących „**Treści ulotek i katalogów dotyczących konta „Konto Zawsze Darmowe”** opłata 5 zł za używanie karty debetowej nie była pobierana w sytuacji gdy nominalna wartość transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą rozliczanych na rachunku w miesiącu poprzedzającym naliczenie opłaty za kartę wynosiła min. 300 zł, przy czym musiał być spełniony jeszcze jeden warunek. Tym warunkiem było rozliczenie transakcji konsumenta na rachunku w miesiącu poprzedzającym naliczenie opłaty za kartę. Należy zaznaczyć, że zmiany taryfy (np. zmiana rozdziału z 2 na rozdział 3 i liczby porządkowej pozycji w tabeli z 1 na 2 przy rodzaju czynności/usługi) nie miały wpływu na treść postanowienia dotyczącego warunków opłaty za użytkownika karty debetowej „Konto Zawsze Darmowe”.

W piśmie z dnia 17 maja 2016 r. Bank wyjaśnił, że uruchamia proces naliczania odpłatności za debetowe karty płatnicze do rachunku do dnia 10 miesiąca. Jest to termin maksymalny dla naliczania opłat za poprzedni miesiąc. Proces przekazywania i uzyskiwania informacji o rozliczeniu transakcji jest procesem odbywającym się każdego dnia roboczego, pomiędzy „Organizacją Płatniczą” – „Procesorem Banku” i na końcu Bankiem. Informacja o rozliczeniu transakcji dokonywanych przez klienta nie trafia bezpośrednio i od razu do Banku. W pierwszej kolejności informacja ta jest przekazywana przez organizację płatniczą do Procesora Banku (czyli BZ WBK S.A.) i dopiero procesor przekazuje tę informację Bankowi. Dodatkowo Bank poinformował, że organizacja płatnicza, Procesor Banku i Bank mają stałe terminy przekazywania i przyjmowania plików rozliczeniowych. Terminy przekazywania plików rozliczeniowych zostały uwzględnione w umowie łączącej Bank z BZ WBK S.A. a z informacji uzyskanych przez Bank wynika, że są to terminy ogólnie przyjęte przez organizację płatnicze. Czynnikiem niezależnym od organizacji płatniczej i tym samym Banku jest dzień, w którym akceptant przekaże pliki do rozliczenia. Przekazanie to w skrajnych przypadkach może nastąpić nawet w kilka dni po dacie transakcji i jest poza kontrolą Banku. Dodatkowo w piśmie z dnia 18 maja 2016 r, Bank wyjaśnił, że data rozliczenia przez Bank transakcji płatniczej dokonanej przy użyciu karty jest niezależna od działania Banku, zależy bowiem od chwili, w której właściwa organizacja płatnicza przekaże Bankowi (Procesorowi Banku) dane o dokonaniu transakcji (od akceptanta).

Prezes Urzędu ustalił, że transakcje bezgotówkowe kartą debetową do „Konta Zawsze Darmowe”, dokonane przez konsumenta na końcu danego miesiąca, a rozliczone z początkiem kolejnego nie zawsze były zaliczane przez Bank do sumy transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową zwalniających z opłaty w ostatnim miesiącu, co skutkowało w wielu przypadkach ponoszeniem przez konsumenta miesięcznej odpłatności za kartę debetową. Fakt ten potwierdzają otrzymywane przez Bank reklamacje od konsumentów dotyczące pobrania miesięcznej opłaty za kartę debetową, pomimo dokonania przez nich w danym miesiącu transakcji bezgotówkowych kartą debetową na zwalniającą z opłaty kwotę. Reklamacje te z reguły nie były uwzględniane (w dwóch przypadkach Bank mając na uwadze dotychczasową współpracę anulował naliczoną opłatę), a Bank w

uzasadnieniu odmowy uznania reklamacji powoływał się na konieczność rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową w danym okresie rozliczeniowym (miesiącu kalendarzowym).

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

#### *Interes publiczny*

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

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

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

#### *Przedsiębiorca*

Przepisy art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 dalej jako: ustawa o swobodzie działalności gospodarczej) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową, a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. BANK POCZTOWY S.A. jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010821. Z odpisu z tegoż Rejestru wynika, że Przedsiębiorca prowadzi działalność polegającą m.in. na pośrednictwie pieniężnym, a zatem jego działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

---

<sup>1</sup>Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

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

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

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

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

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą<sup>2</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów<sup>3</sup>. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie<sup>4</sup>.

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

- A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.
- B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

<sup>2</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048;

<sup>3</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca* (uwagi praktyczne oraz *de lege ferenda*), IKAR 1/2012, s.99;

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

C. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

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

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę<sup>5</sup>. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 2 u.o.k.k. łącznie, a nadto Prezes UOKiK musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

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

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

Należy przyjąć, że „zachowanie sprzeczne z prawem” to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>6</sup>.

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

Zgodnie z art. 4 ust. 2 zd. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 3 z późn. zm., dalej jako: „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym” lub „u.p.n.p.r.”), za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1. tego artykułu. Z kolei stosownie do art. 5 ust. 1 „u.p.n.p.r. praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Natomiast art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

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

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

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

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

W ocenie Prezesa Urzędu publikowane informacje dotyczące odpłatności miesięcznej za kartę debetową nie zostały konsumentowi zaprezentowane w sposób jasny i jednoznaczny. Warunek w postaci konieczności rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową nie był ujawniany w pierwszym kontakcie konsumenta z podlegającym ocenie przekazem reklamowym. Przekazy reklamowe Banku o treści: „Opłata 5 zł za użytkowanie karty jest pobierana tylko w miesiącach, w których nie dokonasz zakupu na kwotę min. 300 zł.” i „Dzięki karcie do konta możesz: oszczędzić nawet 60 zł rocznie – zostaniesz zwolniony z opłaty za użytkowanie karty, płacąc nią za zakupy 300 zł miesięcznie (konto Zawsze Darmowe i Standard) lub 200 zł (konto Nestor), jednoznacznie określały jeden warunek nie ponoszenia odpłatności za użytkowanie karty debetowej „Konto Zawsze Darmowe” - dokonanie zakupu przez konsumenta na kwotę min. 300 zł. Jak wynika z treści wzorców umów stosowanych przez Bank, samo dokonanie płatności przez konsumenta (użycie karty płatniczej) we wskazanym okresie nie jest tożsame z rozliczeniem transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową. Fakt ten potwierdziły wyjaśnienia Banku złożone w trakcie postępowania wyjaśniającego, że nieponoszenie miesięcznej odpłatności za kartę debetową jest uzależnione od rozliczenia w odpowiednim okresie rozliczeniowym transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową w systemie Banku. Proces rozliczenia dokonuje na podstawie informacji przekazywanych przez organizację płatniczą do Procesora Banku (czyli BZ WBK S.A.), a następnie do Banku. Organizacja Płatnicza, Procesor Banku i Bank nie mają wpływu na terminy przekazywania do rozliczenia plików transakcji przez akceptanta.

Informacja o warunku zwolnienia z opłaty za kartę związanym z koniecznością rozliczenia transakcji w danym miesiącu nie została zaprezentowana w kwestionowanych

przekazach reklamowych. Zdaniem Prezesa Urzędu, umieszczenie tych informacji poza przekazem reklamowym (tj. w „Taryfie opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych” ) jest w przedmiotowej sprawie rozwiązaniem niewystarczającym z punktu widzenia należytego wypełnienia obowiązków informacyjnych Banku wobec konsumentów. Przekaz reklamowy powinien być tak skonstruowany, aby konsument korzystając z dodatkowych źródeł informacji jedynie poszerzał swoją wiedzę o produkcie. Możliwość zapoznania się konsumentów z informacjami zawartymi w Taryfie, powinna być traktowana jako uprawnienie do poszerzania wiedzy, a nie jako obowiązek do weryfikowania, czy przekaz reklamowy zniekształca charakterystykę produktu.

Prezes Urzędu ustalił, że transakcje bezgotówkowe dokonane kartą debetową przez konsumenta na końcu danego miesiąca, a rozliczone z początkiem kolejnego nie były zaliczane przez Bank do sumy transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową zwalniających z opłaty w ostatnim miesiącu, co skutkowało w wielu przypadkach ponoszeniem przez konsumenta miesięcznej odpłatności za kartę debetową. Fakt ten potwierdzają otrzymywane przez Bank reklamacje od konsumentów dotyczące pobrania miesięcznej opłaty za kartę debetową, pomimo dokonania przez nich w danym miesiącu transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową na zwalniającą z opłaty kwotę.

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

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

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

Na podstawie analizy udostępnionych przez Bank dokumentów tj. „Regulaminu”, „Taryfy” oraz wyjaśnień i dokumentów przedstawionych przez Bank, Prezes Urzędu ustalił, iż transakcje bezgotówkowe kartą debetową do „Konta Zawsze Darmowe”, dokonane przez konsumenta na końcu danego miesiąca, a rozliczone z początkiem kolejnego nie zawsze były zaliczane przez Bank do sumy transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową zwalniających z opłaty w ostatnim miesiącu, co skutkowało w wielu przypadkach ponoszeniem przez konsumenta miesięcznej odpłatności za kartę debetową. Fakt ten



potwierdzają otrzymywane przez Bank reklamacje od konsumentów dotyczące pobrania miesięcznej opłaty za kartę debetową, pomimo dokonania przez nich w danym miesiącu transakcji bezgotówkowych kartą debetową na zwalniającą z opłaty kwotę. Takie zachowanie potwierdzają również wyjaśnienia Banku, który wskazuje na występowanie przypadków nierozliczenia transakcji z danego miesiąca z powodu opóźnienia w przekazaniu informacji przez akceptanta, zwłaszcza, jeżeli konsument dokona transakcji w ostatnim dniu rozliczanego miesiąca. Występowanie powyższych sytuacji jest spowodowane faktem, iż na proces rozliczenia transakcji bezgotówkowych kartą debetową do „Konta Zawsze Darmowe” nie ma wpływu ani zachowanie konsumenta ani działania Banku, ale przede wszystkim zachowania pośredników przekazujących informacje o transakcjach konsumentów debetową kartą płatniczą bankowi. Tym samym informacja Banku zawarta w Taryfie dotycząca rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych przez konsumenta w danym miesiącu kartą debetową do „Konta Zawsze Darmowe” jest informacją niepełną a tym samym niezrzetelną. Tak samo niepełne - niezrzetelne informacje zawierają postanowienia zawarte w Regulaminie. We wszystkich tych informacjach Bank pomija fakt, że proces przekazywania i uzyskiwania informacji o rozliczeniu transakcji jest procesem wieloetapowym i uczestniczy w nim poza Bankiem: Organizacja Płatnicza, Procesor Banku a przede wszystkim akceptant - podmiot, który przyjmuje płatności kartą. Pomija dane, że przekazywanie informacji-plików rozliczeniowych przez akceptanta jest czynnikiem niezależnym lecz mającym zasadniczy wpływ na możliwości rozliczenia transakcji debetową kartą płatniczą i jest poza kontrolą Banku jak również Organizacji Płatniczej czy Procesora Banku, zaś efektem tej sytuacji może być nierozliczenie transakcji konsumentów dokonane debetową kartą płatniczą w danym miesiącu.

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

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

Przesłanka „dobrych obyczajów” stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do ogólnego systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów. Posłużenie się przez ustawodawcę przesłanką dobrych obyczajów oznacza, iż w obrocie gospodarczym obowiązki przedsiębiorców nie ograniczają się stricte do przestrzegania obowiązujących przepisów prawnych, ale wychodzą poza nie, obejmując także ustalone zwyczaje, czy też praktykę kupiecką. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona m.in. w wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r. sygn. akt XVII Ama 118/04, w którym sąd stwierdził, iż istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej

pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. W konsekwencji interes konsumentów sprowadza się do otrzymywania od przedsiębiorcy stosującego wzorce jasnej i rzetelnej informacji, a ponadto polega także na zachowaniu przez konsumenta w ramach zawartej umowy równorzędnej pozycji kontraktowej wobec przedsiębiorcy.

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

Stosowanie przez Bank tego rodzaju praktyki może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Po pierwsze, konsument może zdecydować się na zakup produktu, którego by nie kupił, gdyby miał świadomość, że zwolnienie z opłaty za produkt zależy od okoliczności, na które może nie mieć wpływu. Po drugie, praktyka Banku może wpływać na zachowania konsumenta po zawarciu umowy. Konsument nieświadomy terminów przekazywania plików rozliczeniowych przez organizacje płatnicze, celem uzyskania zwolnienia z opłaty może dążyć do dokonywania operacji bezgotówkowych na kwotę min. 300 zł kartą debetową w danym miesiącu, których by nie wykonywał, albo które wykonałaby w inny sposób (w innym dniu miesiąca, w innej wysokości), gdyby miał świadomość, że zwolnienie z opłaty zależy nie od jego zachowania, ale od rozliczenia operacji, na które to rozliczenie może nie mieć wpływu nawet Bank.

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

Opisane wyżej, w odniesieniu do pkt I.1-2. sentencji niniejszej decyzji, działania Banku mogą powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy (w szczególności o podjęciu działań zmierzających do zawarcia umowy, o zawarciu umowy lub o sposobie i zakresie użytkowania karty w trakcie wykonywania umowy), której inaczej by nie podjął.

W ocenie Prezesa Urzędu ww. reklamy stosowane przez Bank mogły wywołać u konsumenta przekonanie, iż karta debetowa do konta „Konto Zawsze Darmowe” jest bezpłatna w przypadku wykonania przez konsumenta płatności z jej użyciem w wysokości 300 zł w danym miesiącu. Za takim rozumieniem przemawia literalna treść reklamy tj.: zastosowanie określeń „Opłata (...) jest pobierana tylko w miesiącach, w których nie dokonasz zakupu na kwotę min. 300 zł.” i „zostaniesz zwolniony z opłaty za użytkowanie karty, płacąc nią za zakupy 300 zł miesięcznie”, które w powszechnym rozumieniu oznaczają warunek dokonania w danym miesiącu zakupów towarów lub usług przy użyciu karty na określoną kwotę.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy należy uznać, iż przeciętny konsument może kształtować swoje decyzje w oparciu o uzyskane wcześniej wprowadzające w błąd informacje reklamowe również na etapie wykonywania kontraktu, zwłaszcza w sytuacji niepełności informacji charakteryzujących okoliczności rozliczenia transakcji

bezugotówkowych dokonanych kartą debetową. Podlegające ocenie działania Banku mogą wywoływać u przeciętnego konsumenta mylne wyobrażenie o bezpłatności karty debetowej. W szczególności konsument może nie mieć świadomości, iż dokonanie płatności z użyciem karty debetowej nie zawsze skutkuje rozliczeniem transakcji w kolejnym miesiącu, co z kolei może powodować naliczenie miesięcznej opłaty za kartę debetową.

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

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

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

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym<sup>7</sup>.

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

W przedmiotowej sprawie, Bank już w pierwszym piśmie w sprawie z dnia 26 lutego 2017 r. wyraził wolę dokonania stosownych zmian, doprecyzowując swoje zobowiązanie w piśmie z dnia 7 marca 2017 r., zobowiązując się ostatecznie do:

1. zmiany, w terminie do dnia 1 października 2017 r., modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na sposób, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie rozliczenia transakcji na rachunku bankowym.
2. zmiany, w terminie do dnia 1 października 2017 r., wzorca umownego pn. „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Poczty S.A. dla Klientów detalicznych” przez dodanie bezpośrednio w tabeli bądź w treści przypisów w części dotyczącej opłat za kartę debetową, informacji w brzmieniu: „suma kwot transakcji kartą dokonanych w danym miesiącu kalendarzowym”.
3. dokonania zwrotu miesięcznych opłat za karty debetowe wydane po dniu 15 stycznia 2015 r. do prowadzonych przez Bank Poczty S.A. rachunków bankowych o nazwie

---

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

Pocztowe Konto Zawsze Darmowe, Pocztowe Konto Nestor, Pocztowe Konto Standard, Pocztowe Konto Oszczędnościowe oraz Pocztowe Konto Plus, pobranych do dnia zmiany przez Bank Pocztowy S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom, którzy:

- 1) dokonali transakcji o łącznej wartości warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym, lecz nie uwzględnionych przez Bank Pocztowy S.A. jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty ze względu na rozliczenie transakcji w kolejnych miesiącach kalendarzowych, oraz
  - 2) zgłoszą w terminie do dnia 31 grudnia 2017 r., w zakresie określonym w pkt. 3.1) powyżej – przy czym rozpoznanie reklamacji nastąpi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jej złożenia, a zwrot opłat nastąpi w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji przez Bank.
4. publikacji, w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji oraz utrzymywania do 31 grudnia 2017 r., sentencji decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji) na stronie internetowej Banku Poczтового S.A. w ten sposób, że odnośnik do treści sentencji decyzji zostanie zamieszczony na stronie głównej Banku Poczтового S.A. o adresie <https://www.pocztowy.pl>, a sentencja decyzji opublikowana zostanie w dziale aktualności, umieszczonym pod adresem <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/aktualnosci/>.
5. publikacji, w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji oraz utrzymywania do 31 grudnia 2017 r, oświadczenia o treści:

*„Szanowna Pani/Szanowny Panie,*

*Wyjaśniamy, że w niektórych reklamach debetowych kart płatniczych, w których Bank Pocztowy S.A. informował, że warunkiem zwalniającym z miesięcznej opłaty za kartę jest dokonanie płatności na określoną kwotę, wspomniana informacja nie była wystarczająco precyzyjna, w związku z czym użytkownicy kart mogli poczuć się wprowadzeni w błąd co do faktycznych warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą.*

*W związku z powyższym Bank Pocztowy S.A. oferuje zwrot miesięcznych opłat za kartę debetową, w stosunku do kart wydanych po dniu 15 stycznia 2015 r. do prowadzonych przez Bank rachunków bankowych o nazwie Pocztowe Konto Zawsze Darmowe, Pocztowe Konto Nestor, Pocztowe Konto Standard, Pocztowe Konto Oszczędnościowe oraz Pocztowe Konto Plus konsumentom, którzy dokonali transakcji o łącznej wartości odpowiadającej progom warunkującym zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym, lecz nie uwzględnionych przez Bank Pocztowy S.A. jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek ich rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych i zgłoszą reklamacje w zakresie określonym powyżej do dnia 31 grudnia 2017 r.*

*Zgłoszenie reklamacji możliwe jest (i) w formie pisemnej bezpośrednio w każdej placówce Banku lub placówce pocztowej, (ii) korespondencyjnie na adres którejkolwiek z tych placówek, (iii) telefonicznie na numer telefonu: 801 100 500, (iv) osobiście do protokołu podczas wizyty w placówce, (v) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [informacja@pocztowy.pl](mailto:informacja@pocztowy.pl) lub faksem na numer telefonu: 52 58 38 234.*

*Rozpoznanie reklamacji nastąpi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jej złożenia. Zwrot środków zostanie dokonany na Państwa rachunek nie później niż w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpoznania reklamacji.*

*Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr....wydanej w dniu..... 2017 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. , poz. 229) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgodnie ze złożonym przez Bank Pocztowy S.A. zobowiązaniem. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.*

*Jednocześnie Bank informuje, że nie później niż do dnia 1 października 2017 r. dokona zmiany modelu naliczania opłat za kartę debetową. W efekcie, zwolnienie z opłaty za karty debetowe wydawane przez Bank będzie uzależnione od tego, czy w danym miesiącu dokonają Państwo transakcji o określonej wartości, niezależnie od daty ich rozliczenia przez Bank.*

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

w ten sposób, że:

- 1) link do oświadczenia zostanie zamieszczony na stronie głównej Banku Poczowego S.A. o adresie <https://www.pocztowy.pl> oraz w zakładce „Karta do konta” (w dniu wydania decyzji dostępnej pod adresem: <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/karta-do-konta/>) w postaci linku o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia,
  - 2) oświadczenie opublikowane zostanie w dziale aktualności, umieszczonym pod adresem <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/aktualnosci/>.
  - 3) oświadczenie opublikowane zostanie wewnątrz placówek banku Poczowego S.A. w formie plakatu o formacie nie mniejszym niż A4, czcionką koloru czarnego, rozmiaru nie mniejszego niż 14 pkt, na białym tle.
6. nieemitowania i niewykorzystywania w działalności, w terminie od dnia uprawomocnienia się decyzji do dnia zmiany modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na sposób, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie rozliczenia transakcji na rachunku bankowym, następujących materiałów reklamowych:
- 1) ulotki „Po pierwsze nie płać za prowadzenie konta, Konto zawsze darmowe, 0zł za prowadzenie konta, 10% zniżki za usługi pocztowe”,
  - 2) broszury „ Twoja karta co warto wiedzieć Poradnik dla Użytkowników kart płatniczych Banku Poczowego”.

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

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

Wobec faktu złożenia przez Bank stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przez Przedsiębiorcę przedstawionym. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa UOKiK praktykami. Praktyka Przedsiębiorcy mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do warunków zwolnienia z opłaty za debetową kartę płatniczą. Usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje zatem rekompensatę publiczną w postaci zwrotu miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do wszystkich prowadzonych przez BANK POCZTOWY S.A. rachunków bankowych wydanych po dniu 15 stycznia 2015 r. do dnia zmiany przez Bank modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, konsumentom którzy dokonali transakcji warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym lecz nie uwzględnionej przez Bank, jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty wskutek jej rozliczenia w kolejnych miesiącach kalendarzowych oraz którzy:

- 1) dokonali transakcji o łącznej wartości warunkującej zwolnienie z opłaty ww. kartą w danym miesiącu kalendarzowym, lecz nie uwzględnionych przez Bank Pocztowy S.A. jako spełnienie warunku zwalniającego z miesięcznej opłaty ze względu na rozliczenie transakcji w kolejnych miesiącach kalendarzowych, oraz
- 2) zgłoszą w terminie do dnia 31 grudnia 2017 r., w zakresie określonym powyżej – przy czym rozpoznanie reklamacji nastąpi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od jej złożenia, a zwrot opłat nastąpi w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji przez Bank.

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

Publikacja sentencji decyzji Prezesa UOKiK oraz oświadczenia Banku na stronie internetowej przedsiębiorcy pozwoli na dotarcie stosownej informacji do szerokiej grupy konsumentów, co zwiększy ich świadomość prawną w zakresie reklam usług finansowych. Przedsiębiorca jest przede wszystkim bankiem internetowym, w związku z czym jego klienci często odwiedzają jego stronę internetową. Dlatego publikacja sentencji decyzji Prezesa UOKiK oraz publikacja oświadczenia na stronie internetowej Banku do końca miesiąca kalendarzowego, w którym wejdzie w życie zmiana modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą została uznana za wystarczającą.

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

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Bank działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego. Wypełnienie wnioskowanego przez Bank zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes UOKiK zdecydował się zaakceptować zobowiązanie Przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

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

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

- 1) przekazanie, w terminie do 31 października 2017 r.:
  - a) zmienionego wzorca umownego wzorca umownego pn. „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Poczty S.A. dla Klientów detalicznych” oraz daty, od której wzorec został wprowadzony do obrotu;
  - b) dokumentacji potwierdzającej wprowadzenie modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględnia uzależnienie zwolnienia konsumentów z miesięcznej opłaty za kartę debetową od daty wykonania transakcji kartą, a nie rozliczenia transakcji kartą określonej wartości w danym miesiącu kalendarzowym;
- 2) przekazanie, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:
  - a) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu strony głównej zawierającej odnośnik do sentencji decyzji oraz link do oświadczenia, a także zrzut strony z oświadczeniem z dnia ich zamieszczenia na stronie, a ponadto potwierdzonego za zgodność wydruku zrzutu ekranu strony głównej prezentującego sposób opublikowania sentencji decyzji i oświadczenia;
  - b) oświadczenia publikowanego wewnątrz placówek banku Poczty S.A. w formie plakatu, ze wskazaniem daty wywieszenia go w placówkach banku;
  - c) dokumentacji potwierdzającej fakt nieemitowania i niewykorzystywania w działalności Banku publikacji ulotek pn. „Po pierwsze nie płać za prowadzenie konta, Konto Zawsze Darmowe. Bezwarunkowo. 0 zł za prowadzenie konta, 10% zniżki na usługi pocztowe ” i „Twoja karta co warto wiedzieć Poradnik dla Użytkowników kart płatniczych Banku Poczty S.A.” wprowadzających konsumentów w błąd, co do warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą, do czasu wprowadzenia modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, który uwzględnia uzależnienie zwolnienia konsumentów z miesięcznej opłaty za kartę debetową od daty wykonania transakcji kartą;
- 3) przekazanie, w terminie do dnia 10 marca 2018 r. :
  - a) informacji o liczbie reklamacji, jakie wpłynęły w terminie do dnia 31 grudnia 2017 r. w związku ze złożonym zobowiązaniem i liczbie reklamacji, jakie zostały uwzględnione wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat;

- b) informacji o liczbie konsumentów, którym do dnia 28 lutego 2018 r. została zwrócona miesięczna opłata za kartę debetową wydaną po dniu 15 stycznia 2015 r. do prowadzonych przez Bank Pocztowy S.A. rachunków bankowych o nazwie Pocztove Konto Zawsze Darmowe, Pocztove Konto Nestor, Pocztove Konto Standard, Pocztove Konto Oszczędnościowe oraz Pocztove Konto Plus, pobranych do dnia zmiany przez Bank Pocztowy S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na uwzględniający datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat.

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

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

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

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

Tomasz Dec

Otrzymuje:

BANK POCZTOWY S.A.

Reprezentowany przez

GESSEL, Kozirowski sp. k.

ul. Sienna 39

00-121 Warszawa