



DOIK-61-3/16/JS

wersja jawna

Warszawa, 14.12.2017

## DECYZJA NR DOIK-6/2017

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 229) po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **Bankowi Millennium Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie**, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że Bank Millennium Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę polegającą na pozbawianiu konsumenta, zawierającego z Bankiem umowę o kartę płatniczą, możliwości podjęcia swobodnej decyzji co do skorzystania z usługi dodatkowej o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” poprzez oferowanie usługi karty płatniczej wyłącznie w powiązaniu z usługą „Pakiet Bezpieczeństwa”, co może naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 3), a przez to może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz po złożeniu w toku postępowania przez Bank Millennium Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie zobowiązania do usunięcia skutków naruszenia poprzez:

1. Umożliwienie w okresie 5 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej aktualnym i byłym posiadaczom kart płatniczych Banku składania reklamacji związanych z automatycznym sposobem uruchomienia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”. Bank uzna te reklamacje na korzyść konsumentów, pod warunkiem, że umowa karty została zawarta wraz z „Pakiem Bezpieczeństwa” w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r. Pobrane za tę usługę opłaty zostaną zwrócone.

2. W terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej do uznania na korzyść Klientów 43 reklamacji dotyczących automatycznego uruchomienia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”, rozpatrzonych przez Bank negatywnie w okresie od 28 marca 2015 r. do 16 sierpnia 2016 r. oraz reklamacji o analogicznym przedmiocie, złożonych przez Klientów w okresie od 17 sierpnia 2016 r. do daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej, przy założeniu, że reklamacja będzie dotyczyła automatycznego sposobu uruchomienia usługi, tj. przypadku, gdy usługa została uruchomiona w ramach procesu obowiązującego do 1 października 2016 r. Pobrane za tę usługę opłaty zostaną zwrócone.

3. W terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej, do przesłania Klientom, którzy posiadają aktywną usługę „Pakiet Bezpieczeństwa” i zawarli umowę karty w okresie pomiędzy 28 marca 2015 r. a 1 października 2016 r., informacji przypominającej, że oferowana przez Bank usługa jest dobrowolna. Jednocześnie Bank poinformuje ich o możliwości składania reklamacji związanych z automatycznym sposobem

uruchomienia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” i możliwości odzyskania pobranych za usługę opłat. Treść informacji:

Szanowni Państwo,

W konsekwencji decyzji administracyjnej nr [numer decyzji] wydanej [data] w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184 z późn. zm.) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „UOKiK”), niniejszą korespondencją pragniemy Państwa poinformować, że w okresie, w którym zdecydowali się Państwo na skorzystanie z oferty Banku Millennium SA („Bank”) w zakresie karty kredytowej lub debetowej (dotyczy umów zawartych pomiędzy 28 marca 2015 r. a 1 października 2016 r.) wraz z zawarciem umowy karty Bank udostępnił Państwu usługę o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa”. Usługa ta jest dobrowolna, a prawo rezygnacji z „Pakietu Bezpieczeństwa” przysługuje Państwu w dowolnym momencie trwania umowy.

Informujemy, że w wykonaniu zobowiązania złożonego wobec Prezesa UOKiK, Bank zaniecha pobrania od Państwa opłaty za usługę „Pakiet Bezpieczeństwa” w miesiącu [miesiąc]. Jednocześnie, Bank zobowiązał się, że w okresie od [data uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej podana w formacie dd-mm-rrrrr] do [okres 5 miesięcy, data zostanie podana w formacie dd-mm-rrrrr], umożliwi aktualnym, jak i byłym posiadaczom kart płatniczych Banku składanie reklamacji związanych z automatycznym sposobem uruchomienia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”. Bank uzna te reklamacje na korzyść konsumentów, pod warunkiem, że umowa karty została zawarta wraz z „Pakiem Bezpieczeństwa” w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r., a pobrane za tę usługę opłaty zostaną zwrócone. Kanał komunikacji służący do przekazania niniejszej informacji został wybrany zgodnie z Państwa preferencjami, czyli:

- a) Klientom korzystającym z bankowości elektronicznej przedmiotowa informacja zostanie wysłana za pośrednictwem bankowości elektronicznej Millenet,
- b) Klientom, którzy nie korzystają z bankowości elektronicznej informacja zostanie wysłana listem zwykłym (dołączona do wyciągu w wersji papierowej bądź wysłana w odrębnej korespondencji).

Przypominamy, że jeśli nie są Państwo zainteresowani dalszym korzystaniem z usługi, prosimy o kontakt z Bankiem celem zgłoszenia rezygnacji.

Rezygnacja z „Pakietu Bezpieczeństwa” może być dokonana poprzez złożenie dyspozycji w dowolnym oddziale Banku lub za pośrednictwem dedykowanej linii TeleMillennium pod numerem 22 598 42 63.

Celem przypomnienia pragniemy ponownie przedstawić Państwu charakterystykę tej usługi. „Pakiet Bezpieczeństwa” jest usługą, której celem jest zapewnienie maksymalnego bezpieczeństwa środków posiadacza karty płatniczej. Usługa ta zapewnia stały dostęp do informacji o transakcjach dokonanych kartą, poprzez generowanie wiadomości SMS (w cenie „Pakietu Bezpieczeństwa” znajduje się 25 wiadomości SMS wysyłanych na krajowe lub zagraniczne numery telefonów), a także nieodpłatny dostęp do pakietu ubezpieczeń „Ochrona Karty”, w skład którego wchodzi ubezpieczenie od następujących zdarzeń:

- a) w ubezpieczeniu nieuprawnionego użycia karty - nieuprawnione użycie karty utraconej przez posiadacza karty lub użytkownika karty w wyniku rabunku, kradzieży albo zgubienia, powodujące obciążenie rachunku posiadacza karty,

- b) w ubezpieczeniu rabunku gotówki pobranej z bankomatu lub terminala POS - rabunek gotówki pobranej z bankomatu lub terminala POS przy użyciu karty przez posiadacza karty lub użytkownika karty,
- c) w ubezpieczeniu zakupu - niezależna od woli posiadacza karty lub użytkownika karty utrata, zniszczenie lub uszkodzenie produktu, za który płatność została dokonana przy użyciu karty,
- d) w gwarancji najniższej ceny - znalezienie przez posiadacza karty lub użytkownika karty, po dokonaniu przez niego zakupu określonego produktu, oferty niższej ceny dotyczącej sprzedaży tego samego produktu.

Zgodnie z cennikiem opłata miesięczna za „Pakiet Bezpieczeństwa” po zakończeniu okresu promocyjnego wynosi 3,99 zł.

4. Zaniechanie pobierania przez jeden miesiąc opłaty za usługę dodatkową „Pakiet Bezpieczeństwa” od wszystkich klientów Banku, którzy na dzień wydania decyzji zobowiązującej będą korzystali z tej usługi, pod warunkiem, że umowa karty została zawarta wraz z „Pakiem Bezpieczeństwa” w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r. Brak naliczenia opłaty za usługę nastąpi nie później niż w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej. O terminie braku naliczenia opłaty klienci zostaną poinformowani w treści Informacji.

5. Publikację na stronie internetowej Banku:

a) wydanej przez Prezesa UOKiK treści decyzji zobowiązującej (bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych) w ten sposób, że:

- odnośnik do jej treści będzie uwzględniał numer i datę wydania decyzji zobowiązującej oraz zostanie umieszczony na głównej stronie Banku (adres oficjalnej strony Banku: [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl)), w dedykowanej sekcji, gdzie znajdują się odnośniki do oficjalnych informacji oraz kursy walut,

- odnośnik zostanie zamieszczony na stronie głównej Banku w terminie 7 dni roboczych od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji zobowiązującej i będzie utrzymywany przez okres 5 miesięcy,

b) informacji przeznaczonej dla aktualnych i byłych klientów o tytule „Informacja dla użytkowników Pakietu Bezpieczeństwa (dotyczy umów o kartę zawartych w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r.)” o treści wskazanej w pkt 1.3 Decyzji w taki sposób, że:

- odnośnik do treści informacji będzie zatytułowany „Informacja dla użytkowników Pakietu Bezpieczeństwa (dotyczy umów o kartę zawartych w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r.)” oraz zostanie umieszczony na stronie głównej Banku (adres oficjalnej strony Banku: [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl)), bezpośrednio pod odnośnikiem do treści decyzji zobowiązującej,

- odnośnik zostanie zamieszczony na stronie głównej Banku w terminie 7 dni roboczych od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji zobowiązującej i będzie utrzymywany przez okres 5 miesięcy.

6. W terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej do publikacji informacji o treści wskazanej w pkt 1.3 Decyzji w dzienniku „Rzeczpospolita” w sekcji „Komunikaty i ogłoszenia”. Informacja ta zostanie opublikowana w polu

o wielkości odpowiadającej ¼ strony dziennika, przy użyciu czarnej czcionki Gill Sans w rozmiarze 7 pkt.

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Millennium Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 229) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Millennium Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek przekazania:

- 1) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.5a sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia decyzji na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia utrzymywania jej na tej stronie,
- 2) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.5b sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia „Informacji dla użytkowników Pakietu Bezpieczeństwa (dotyczy umów o kartę zawartych w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r.)” na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia utrzymywania jej na tej stronie,
- 3) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.6 sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia „Informacji dla użytkowników Pakietu Bezpieczeństwa (dotyczy umów o kartę zawartych w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r.)” w dzienniku „Rzeczpospolita”,
- 4) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.3 sentencji decyzji w postaci 30 losowo wybranych potwierdzeń wysłania konsumentom „Informacji dla użytkowników Pakietu Bezpieczeństwa (dotyczy umów o kartę zawartych w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r.)” - w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- 5) potwierdzeń dokonania uznania na korzyść Klientów reklamacji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD), o których mowa w pkt I.2 sentencji decyzji - w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
- 6) potwierdzeń dokonania uznania na korzyść Klientów reklamacji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD), o których mowa w pkt I.1 sentencji decyzji - w terminie 7 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKiK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z oferowaniem konsumentom przez Bank Millennium Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dalej także „Bank”) w ramach prowadzonej działalności, usługi dodatkowej dla kart płatniczych o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” nastąpiło naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 184; dalej także „uokik”) uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik lub czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn. DDK-405-48/15).

Podstawę do wszczęcia postępowania stanowiła skarga konsumentka dotycząca tego, że Bank oferuje odpłatną usługę o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” dla kart płatniczych, która uruchamiana jest automatycznie z chwilą wydania karty.

W toku prowadzonego postępowania, pismami z dnia 9 lipca 2015 r., 8 września 2015 r. oraz 5 października 2015 r., Prezes Urzędu wezwał Bank do przekazania stosownych informacji i dokumentów m.in.:

1. Wszelkich wzorców umów odnoszących się do usługi dodatkowej dla kart płatniczych o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” (umowy, regulaminy, cenniki itp.) stosowanych przez Bank w obrocie z konsumentami w 2015 r.;
2. Informacji, w jaki sposób Bank uzyskuje zgodę na świadczenie usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” oraz jaką formę rezygnacji przez konsumentów z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” Bank uznaje za skuteczną;
3. Wskazania, czy Bank, zgodnie ze swoją aktualną ofertą, umożliwi konsumentom zawarcie umowy rachunku bankowego oraz karty płatniczej bez usługi dodatkowej o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa”;
4. Wyjaśnienia, z jakich powodów Bank nie zamieścił w treści wzorców umów stosowanych przy zawieraniu umów o kartę kredytową i umów o kartę debetową postanowienia analogicznego do § 11 ust. 4 wzoru umowy karty przeładowanej, zgodnie z którym: „*Posiadacz rachunku  przystępuje/  nie przystępuje do Pakietu Bezpieczeństwa w tym ubezpieczenia „Ochrona karty” oraz wyraża zgodę na udostępnienie przez Bank wszelkich informacji niezbędnych do przystąpienia i obsługi ww. ubezpieczenia oferowanego przez PZU S.A.*” - w odniesieniu do usługi dodatkowej „Pakiet Bezpieczeństwa” (wzorce umów o kartę kredytową i debetową).

Odpowiadając, pismami z dnia 27 lipca 2015 r., 16 września 2015 r. oraz 16 października 2015 r., Bank udzielił stosownych wyjaśnień oraz przekazał niezbędne dokumenty.

Jednocześnie w ww. pismach Bank przekazał także następujące stanowisko m.in.:

1. Usługa „Pakiet Bezpieczeństwa” została wprowadzona do oferty Banku z dniem 28 marca 2015 r. i zgoda na jej świadczenie może być wyrażona na dwa sposoby:

a) w przypadku Klientów, którzy zawierają umowy o kartę płatniczą od dnia 28 marca 2015 r. zgoda na uruchomienie usługi jest zawarta w umowie o kartę płatniczą podpisywanej przez Klienta,

b) w przypadku Klientów, którzy zawarli umowę o kartę płatniczą przed dniem 28 marca 2015 r., w celu objęcia ich tą usługą i uruchomienia, konieczne jest złożenie przez Klienta wniosku o aktywację usługi.

2. Klienci mogą wyłączyć usługę [„Pakiet Bezpieczeństwa” - *przyp. własny*] poprzez złożenie dyspozycji w dowolnej placówce Banku lub też telefonicznie - za pośrednictwem czynnego całodobowo centrum obsługi Klientów - TeleMillennium. Dyspozycja wyłączenia usługi jest realizowana przez Bank natychmiast po jej otrzymaniu od Klienta.

3. Znajdująca się obecnie w ofercie Banku umowa rachunku bankowego i karty płatniczej zakłada uruchomienie usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” wraz z wydaniem karty, w związku z czym umowa jest zawierana wraz z usługą.

4. Nadrzędnym celem i cechą usługi [„Pakiet Bezpieczeństwa” - *przyp. własny*] jest zapewnienie Klientom ochrony przed ryzykiem strat spowodowanych nieautoryzowanymi transakcjami przy użyciu karty płatniczej. Klient jest rzetelnie informowany o uruchamianej usłudze, w tym o możliwości wyłączenia jej od razu po zawarciu umowy, na wszystkich etapach jej zawierania.

5. Warunki świadczenia usługi opisane są w zawieranej umowie rachunku bankowego i karty płatniczej oraz towarzyszącym jej regulaminie i cenniku.

Analiza przedłożonych wyjaśnień i dokumentów wykazała, że Bank może dopuszczać się działań stanowiących praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 20 kwietnia 2016 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na pozbawianiu konsumenta, zawierającego z Bankiem umowę o kartę płatniczą, możliwości podjęcia swobodnej decyzji co do skorzystania z usługi dodatkowej o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” poprzez oferowanie usługi karty płatniczej wyłącznie w powiązaniu z usługą „Pakiet Bezpieczeństwa”, co może naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 3; dalej także „upnpr”) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu, działając na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 23 ze zm.; dalej także „kpa”) w związku z art. 83 uokik, zaliczył tym samym postanowieniem w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego (sygn. DDK-405-48/15).

Pismem z dnia 20 kwietnia 2016 r. Prezes Urzędu wezwał Bank do przekazania m.in. nazw wszystkich produktów oferowanych przez Bank, dla których usługa dodatkowa o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” jest uruchamiana automatycznie wraz z zawarciem umowy o kartę płatniczą (zarówno w ramach kart kredytowych, jak i kart debetowych), a także informacji na temat: liczby osób, które skorzystały z usługi od dnia jej uruchomienia, liczby osób, które zrezygnowały z korzystania z usługi, liczby osób, które same złożyły wnioski o uruchomienie usługi dodatkowej „Pakiet Bezpieczeństwa” oraz liczby osób, które zostały automatycznie objęte usługą.

W odpowiedzi, w piśmie z dnia 20 maja 2016 r., Bank przekazał następujące informacje m.in.:

1. Karty, dla których „Pakiet Bezpieczeństwa” jest odpłatny po upływie okresu promocyjnego:  
[...].
2. Na dzień 26 kwietnia 2016 r., usługa „Pakiet Bezpieczeństwa” była aktywna na [...] kartach płatniczych (łącznie [...] klientów skorzystało z usługi).
3. Do dnia 26 kwietnia 2016 r. usługa „Pakiet Bezpieczeństwa” była włączona na [...] kartach płatniczych (łącznie [...] klientów skorzystało z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”).
4. Usługa „Pakiet Bezpieczeństwa” została włączona w wyniku złożenia wniosku o aktywację usługi w odniesieniu do [...] kart płatniczych (łącznie dla [...] klientów).
5. Do dnia 26 kwietnia 2016 r. w stosunku do [...] kart płatniczych usługa „Pakiet Bezpieczeństwa” została wyłączona (łącznie [...] klientów).

W tym samym piśmie Bank wyraził następujące stanowisko m.in.:

1. [...].
2. [...].

Pismami z dnia 7 lipca 2016 r. oraz 10 sierpnia 2016 r. Prezes Urzędu wezwał Bank do przekazania m.in. informacji na temat liczby skarg lub reklamacji klientów Banku dotyczących automatycznego uruchamiania usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” z chwilą wydania karty, sposobu rozpatrywania przez Bank tych pism oraz wskazania, w ilu przypadkach, w odniesieniu do całkowitej liczby reklamacji i skarg, Bank negatywnie rozpatrzył pisma klientów dotyczące usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” - w tym m.in. automatycznego uruchamiania usługi, niesłusznego obciążania konsumentów opłatą za przedmiotową usługę, braku informacji na temat odpłatności ww. usługi, nieuwzględnienia przez Bank rezygnacji z ww. usługi.

W odpowiedzi, Bank pismami z dnia 22 lipca 2016 r. oraz 29 sierpnia 2016 r. poinformował, że od momentu uruchomienia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” do dnia 11 lipca 2016 r. do Banku wpłynęło łącznie [...] reklamacji dotyczących usługi, z czego [...] nawiązywało do sposobu jej uruchomienia. Bank nadmienił również, że od dnia uruchomienia usługi, tj. 28 marca 2015 r. do dnia 16 sierpnia 2016 r., liczba negatywnie rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” wyniosła [...] sztuki, z czego [...] reklamacje dotyczyły automatycznego uruchamiania usługi, niesłusznego obciążania konsumentów opłatą za przedmiotową usługę, braku informacji na temat odpłatności ww. usługi, nieuwzględnienia przez Bank rezygnacji z ww. usługi.

W piśmie z dnia 30 września 2016 r. Bank przekazał informację, że nie później niż do dnia 2 października dokona zmiany praktyki w zakresie oferowania dodatkowej usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” poprzez wdrożenie rozwiązania stosowanego dotychczas wyłącznie dla karty przedpłaconej, którego celem będzie zapewnienie opcji wyboru usługi na etapie przedkontraktowym. Bank poinformował, że w treści wzorców umów stosowanych przy zawieraniu umów o kartę kredytową i debetową doda stosowne postanowienie, wzorując się na rozwiązaniu, które obowiązywało dotychczas dla karty przedpłaconej.

W związku z powyższym, pismem z dnia 26 października 2016 r. Prezes Urzędu wezwał Bank do wskazania, czy Bank wdrożył ww. rozwiązanie do dnia 2 października 2016 r. oraz przekazania wzorców umów zawierających postanowienia umożliwiające klientom opcję wyboru usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”.

W odpowiedzi, Bank pismem z dnia 14 listopada 2016 r. wskazał, że od dnia 2 października 2016 r. usługa o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” oferowana jest w formie zawierającej opcję wyboru tej usługi, a do treści wzorców umów stosowanych przy zawieraniu umowy o kartę kredytową i kartę debetową zostały dodane odpowiednie postanowienia. W załączeniu do omawianego pisma Bank przekazał dokumenty regulujące tę kwestię.

W pismach z dnia 20 maja 2016 r., 28 czerwca 2016 r., 22 lipca 2016 r., 29 sierpnia 2016 r., 30 września 2016 r., 14 listopada 2016 r., 1 września 2017 r. Bank składał wnioski o wydanie - na podstawie art. 28 uokik - decyzji zobowiązującej i doprecyzowywał go.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kpa, Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pismem z dnia 13 października 2017 r., Prezes Urzędu zawiadomił Bank o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 5-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Bank nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia.

## Prezes Urzędu ustalił, co następuje

Bank Millennium Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy pod numerem: 10186. Przedmiotem działalności Banku są m.in.: finansowa działalność usługowa oraz pośrednictwo pieniężne (dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Banku).

W ramach prowadzonej działalności Bank wraz z usługą karty płatniczej (usługa główna), oferuje usługę o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 27 lipca 2015 r.). „Pakiet Bezpieczeństwa” został wprowadzony do oferty Banku z dniem 28 marca 2015 r. Jest to dodatkowa, odpłatna usługa, która obejmuje zestaw usług składający się z pakietu powiadomień SMS o transakcjach dokonanych kartą oraz pakietu ubezpieczeń „Ochrona karty” (dowód: załączniki do pisma Banku z dnia 16 września 2015 r.). Warunki świadczenia usługi o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” opisane są w zawieranej przez konsumenta umowie rachunku bankowego oraz karty płatniczej i towarzyszącym jej regulaminie i cenniku (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 27 lipca 2015 r.).

W przypadku klientów, którzy zawarli umowę o kartę płatniczą przed dniem 28 marca 2015 r. uruchomienie świadczenia przedmiotowej usługi następowało na ich wniosek. Natomiast klienci, którzy zawierali umowę o kartę płatniczą począwszy od ww. dnia, wyrażali zgodę na aktywację „Pakietu Bezpieczeństwa” poprzez podpisanie umowy o kartę płatniczą. Dla tych konsumentów „Pakiet Bezpieczeństwa” uruchamiany był automatycznie z chwilą wydania karty (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 27 lipca 2015 r.).

Omawiana usługa jest bezpłatna do końca pełnego miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym została wydana karta, lub w którym pakiet został włączony po raz pierwszy, a ochrona ubezpieczeniowa trwa miesiąc dłużej niż okres, w którym pakiet jest bezpłatny. Po upływie tych okresów za korzystanie z „Pakietu Bezpieczeństwa” naliczana jest miesięczna opłata w wysokości 3,99 zł (dowód: załączniki do pisma Banku z dnia 16 września 2015 r.).

Karty, dla których „Pakiet Bezpieczeństwa” jest odpłatny po upływie okresu promocyjnego:

[...]

(dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 20 maja 2016 r.).

Klienci mogą wyłączyć usługę „Pakiet Bezpieczeństwa” poprzez złożenie dyspozycji (na wniosek) w dowolnej placówce Banku lub telefonicznie za pośrednictwem czynnego całodobowo centrum obsługi klientów - TeleMillennium. Dyspozycja wyłączenia usługi jest realizowana przez Bank natychmiast po jej otrzymaniu od klienta (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 27 lipca 2015 r.). Rezygnacja ta jest skuteczna 1) z dniem złożenia rezygnacji - dla powiadomień SMS oraz ochrony ubezpieczeniowej w okresie bezpłatnym, 2) z dniem złożenia rezygnacji - dla powiadomień SMS oraz z końcem miesiąca, za który w miesiącu poprzedzającym pobrana została opłata za pakiet - dla ochrony ubezpieczeniowej (dowód: załączniki do pisma Banku z dnia 16 września 2015 r.).



Wzorce umów dotyczące kart debetowych i kredytowych obowiązujące od dnia 28 marca 2015 r., tj. „Umowa karty Millennium”, „Umowa rachunków bankowych oraz karty debetowej”, „Regulamin ogólny otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.”, „Umowa karty kredytowej”, „Regulamin kart kredytowych wydawanych przez Bank Millennium S.A.” zawierały postanowienia umowne, na podstawie których usługa o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” była aktywowana. Były to następujące klauzule:

„Umowa karty kredytowej”

§13

2. Do karty kredytowej Bank oferuje zestaw usług dodatkowych „Pakiet Bezpieczeństwa”, który składa się z:

- 1) Pakietu powiadomień SMS o transakcjach dokonywanych kartą kredytową oraz
- 2) Pakietu ubezpieczeń „Ochrona karty”.

3. Posiadacz karty głównej przystępuje do następujących usług i ubezpieczeń:

- 1) Pakietu bezpieczeństwa w tym ubezpieczenia „Ochrona karty”,  
(...) dla których ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z chwilą aktywacji karty.

„Regulamin kart kredytowych wydawanych przez Bank Millennium S.A.”

§30

1. Bank z chwilą wydania karty automatycznie uruchamia:

- 1) Pakiet Bezpieczeństwa.

„Umowa karty Millennium”

§2

2. Bank oferuje do Kart Debetowych Pakiet Bezpieczeństwa, który składa się z:

- 1) Pakietu powiadomień SMS o transakcjach dokonanych kartą oraz
- 2) Pakietu ubezpieczeń „Ochrona karty”.

3. Ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z chwilą aktywacji Karty.

„Umowa rachunków bankowych oraz karty debetowej”,

§6

2. Bank oferuje do Kart Debetowych Pakiet Bezpieczeństwa, który składa się z:

- 1) Pakietu powiadomień SMS o transakcjach dokonanych kartą oraz
- 2) Pakietu ubezpieczeń „Ochrona karty”.

3. Ochrona ubezpieczeniowa w ramach Pakietu Bezpieczeństwa rozpoczyna się z chwilą aktywacji Karty.

„Regulamin ogólny otwierania i prowadzenia rachunków bankowych dla osób fizycznych w Banku Millennium S.A.”

§ 39

*1. Bank z chwilą wydania karty automatycznie uruchamia Pakiet Bezpieczeństwa.*

(dowód: załączniki do pisma Banku z dnia 16 września 2015 r.).

Do dnia 26 kwietnia 2016 r. usługa „Pakiet Bezpieczeństwa” była włączona na [...] kartach płatniczych (łącznie [...] klientów skorzystało z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa”). Usługa „Pakiet Bezpieczeństwa” została włączona w wyniku złożenia wniosku o aktywację usługi w odniesieniu do [...] kart płatniczych (łącznie dla [...] klientów). Do dnia 26 kwietnia 2016 r. w stosunku do [...] kart płatniczych usługa „Pakiet Bezpieczeństwa” została wyłączona (łącznie [...] klientów) (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 20 maja 2016 r.).

Od momentu uruchomienia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” do dnia 11 lipca 2016 r. do Banku wpłynęło łącznie [...] reklamacji dotyczących usługi, z czego [...] nawiązywało do sposobu jej uruchomienia. Natomiast od dnia uruchomienia usługi, tj. 28 marca 2015 r. do dnia 16 sierpnia 2016 r., liczba negatywnie rozpatrzonych skarg i reklamacji dotyczących usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” wyniosła [...] sztuki, z czego [...] reklamacje dotyczyły automatycznego uruchamiania usługi, niesłusznego obciążania konsumentów opłatą za przedmiotową usługę, braku informacji na temat odpłatności ww. usługi, nieuwzględnienia przez Bank rezygnacji z ww. usługi (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 22 lipca 2016 r. oraz 29 sierpnia 2016 r.).

Niezależnie od powyższego, Bank we wzorcu umowy o nazwie „Umowa karty przedpłaconej”, obowiązującym od dnia 28 marca 2015 r., zamieszczał postanowienie umowne o treści:

*§ 11 ust. 4*

*Posiadacz rachunku  przystępuje/  nie przystępuje do Pakietu Bezpieczeństwa w tym ubezpieczenia „Ochrona karty” oraz wyraża zgodę na udostępnienie przez Bank wszelkich informacji niezbędnych do przystąpienia i obsługi ww. ubezpieczenia oferowanego przez PZU S.A.*

(dowód: załączniki do pisma Banku z dnia 16 września 2015 r.).

Od dnia 2 października 2016 r. usługa o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” oferowana jest przez Bank w formie zawierającej opcję wyboru tej usługi. Do treści wzorców umów stosowanych przez Bank przy zawieraniu umowy o kartę kredytową i debetową zostały dodane postanowienia umowne regulujące tę kwestię.

We wzorcach umów dotyczących kart debetowych i kart kredytowych o nazwie „Umowa karty przedpłaconej” (§ 11 ust. 4), „Umowa karty MILLENNIUM Visa Konto” (§ 2 ust. 5), „Umowa karty kredytowej” (§ 13 ust. 4), „Umowa rachunków bankowych, karty debetowej oraz dostępu do usług przez kanały bankowości elektronicznej” (§ 12 ust. 10), „Umowa rachunków bankowych, karty debetowej oraz dostępu do usług przez kanały bankowości elektronicznej” (§ 11 ust. 6), „Umowa rachunków bankowych oraz karty debetowej” (§ 6 ust. 5), „Umowa rachunków bankowych, karty debetowej oraz dostępu do usług przez kanały bankowości elektronicznej” (§ 12 ust. 5), „Umowa rachunków bankowych, karty debetowej oraz dostępu do usług przez kanały bankowości elektronicznej” (§ 12 ust. 5), „Umowa rachunków bankowych oraz karty debetowej” (§ 6 ust. 5), „Umowa karty kredytowej” (§ 13 ust. 4) znajdują się postanowienia umowne o treści:

Posiadacz karty głównej/rachunku oświadcza, że:

▫ przystępuje do Pakietu Bezpieczeństwa w tym ubezpieczenia „Ochrona karty” oferowanego przez PZU S.A. oraz wyraża zgodę na udostępnienie przez Bank PZU S.A. wszelkich informacji niezbędnych do przystąpienia obsługi ww. ubezpieczenia.

▫ nie przystępuje do Pakietu Bezpieczeństwa w tym ubezpieczenia „Ochrona karty”.

(dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 14 listopada 2016 r. oraz załączniki do wskazanego pisma).

## Prezes Urzędu zważył, co następuje

### Interes publicznoprawny

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<sup>1</sup>. 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 może mieć miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Banku ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### Uprawdopodobnienie stosowania przez Bank praktyki naruszającej 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 będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio. Przytoczony przepis ustanawia przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu: uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik, zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,

<sup>1</sup> por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

a także uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego 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 lub 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:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) jest sprzeczne z prawem lub z dobrymi obyczajami,
- 3) narusza zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Ad 1. Strona postępowania (przedsiębiorca)**

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 2016 r., poz. 1829 ze zm.), tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). 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).

Podmiot będący stroną niniejszego postępowania, posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu przywołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik, gdyż jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy pod numerem: 10186. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. finansowa działalność usługowa oraz pośrednictwo pieniężne. Wobec powyższego, Bank jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym zachowanie Banku podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Ad 2. Uprawdopodobnienie sprzeczności z prawem działań Banku**

W przypadku oceny działania Banku w świetle art. 24 ust. 2 uokik, niezbędnym jest m.in. uprawdopodobnienie, że jest ono sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. W omawianym stanie faktycznym, Prezes Urzędu dokonał analizy działania Banku pod kątem sprzeczności z prawem.

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. W związku z tym, w celu uprawdopodobnienia, że zachowanie Banku mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że może ono się mieścić w pojęciu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr.

Zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem działanie Banku związane z oferowaniem usługi o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

W art. 4 ust. 1 upnpr określono dwie przesłanki, których łączne spełnienie pozwala na zakwalifikowanie praktyki przedsiębiorcy jako nieuczciwej, a mianowicie: sprzeczność z dobrymi obyczajami oraz rzeczywiste lub potencjalne zniekształcenie w istotny sposób zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

W przedmiotowej sprawie konieczne stało się rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy oferowanie usługi karty płatniczej wyłącznie w powiązaniu z usługą dodatkową o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” mogło być sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształciło lub mogło zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta.

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Art. 2 pkt 8 ustawy za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga się 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 rekonstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczył konsumenta zawierającego z Bankiem umowę karty płatniczej, która była automatycznie powiązana z usługą dodatkową o nazwie „Pakiem Bezpieczeństwa”. Przyjąć należy, że oferta handlowa Banku kierowana była do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierali umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Bank kierował swoją ofertę 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. Prezes Urzędu zauważa, że na tle niniejszej sprawy przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego.

Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak: dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia

wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna, i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej z dziedziny usług finansowych świadczonych przez banki. Taki konsument nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak, jak profesjonalista. W przedmiotowej sprawie należy przyjąć, że konsument znał treść umowy karty płatniczej, umowy prowadzenia rachunku bankowego oraz regulaminów i cenników, interpretował literalnie ich postanowienia dotyczące sposobu uruchomienia i funkcjonowania usługi o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa”. Konsument miał świadomość, że usługa ta jest powiązana z produktem, który wybierał, jednak, chcąc skorzystać z konkretnej oferty Banku dotyczącej prowadzenia rachunku bankowego lub karty płatniczej, nie miał możliwości dokonania wyboru tych produktów bez usługi powiązanej. W związku z chęcią skorzystania z usługi głównej, godził się więc na korzystanie z usługi o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa”, gdyż nie mógł wybrać zamiennych bądź tych samych produktów w oderwaniu od usługi dodatkowej.

Prezes Urzędu dokonał oceny niniejszej praktyki rynkowej także pod kątem możliwej sprzeczności z dobrymi obyczajami. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny<sup>2</sup>. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania. 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<sup>3</sup>. Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów w tym też dobrych obyczajów - jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie<sup>4</sup> - 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 kwietnia 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 (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”<sup>5</sup>, banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe,

<sup>2</sup> Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, Wokanda 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz, Warszawa 2000, s. 122-133; R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

<sup>3</sup> M. Kępiński, Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

<sup>4</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., sygn. akt VI ACa 1431/09.

<sup>5</sup> Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18 kwietnia 2013 r.

uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Kodeks ten przewiduje, że Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów (pkt 1.3).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”<sup>6</sup> rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą podmiot finansowy działa uczciwie i rozważnie, z poszanowaniem słusznego interesu klientów i dobra rynku finansowego, oraz nie nadużywa swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu (zasada nr 1).

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo konsumenta do świadomego i nieskrępowanego wyboru co do skorzystania lub nieskorzystania z usługi oferowanej przez przedsiębiorcę. Naruszenie tak rozumianych dobrych obyczajów mogło być zrealizowane przez Bank poprzez uniemożliwienie konsumentom podjęcia w pełni przemyślanej, swobodnej decyzji co do skorzystania z usługi dodatkowej o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa”. Bank oferował konsumentom usługę dla kart płatniczych o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa”, która uruchamiana była automatycznie z chwilą wydania karty. Tym samym, zgoda konsumenta na świadczenie przez Bank przedmiotowej usługi dodatkowej, była wyrażona poprzez podpisanie umowy karty płatniczej. Bank pozbawiał konsumentów możliwości wyrażenia swobodnej, wyraźnej i niezależnej zgody na świadczenie ww. usługi. Jednocześnie korzystanie z „Pakietu Bezpieczeństwa” wiązało się z koniecznością uiszczenia z tego tytułu odpowiedniej opłaty miesięcznej. Co istotne, opłata ta nie została zastrzeżona przez pierwszy miesiąc obowiązywania umowy, jednakże w kolejnych okresach rozliczeniowych była ona pobierana. W opisywanej sytuacji konsument mógł więc zdecydować się na podpisanie umowy karty płatniczej i tym samym wyrażenie zgody na świadczenie usługi o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa”, nie mając pełni świadomości, że rezygnacja z niej będzie wiązała się z niedogodnościami oraz ewentualnymi dodatkowymi kosztami.

Zwolnienie się z obowiązku uiszczenia przedmiotowej opłaty wymagało od konsumenta aktywnej rezygnacji z „Pakietu Bezpieczeństwa” w odpowiednim momencie. Konsument był więc zmuszony pamiętać o konieczności złożenia stosownego oświadczenia woli oraz pilnować terminu, w którym powinien tego dokonać. W przeciwnym razie, mógł przeoczyć moment, w którym usługa dodatkowa przestawała być bezpłatna, i wbrew swej woli, wejść w obowiązek jej opłacania. Należy przy tym zauważyć, że w opisywanej sytuacji konsument, chcąc zrezygnować z korzystania z „Pakietu Bezpieczeństwa”, zmuszony został, aby samodzielnie podjąć określoną aktywność (tj. złożyć wniosek o rezygnację z usługi w placówce Banku lub telefonicznie za pośrednictwem centrum obsługi klientów - TeleMillennium), a w związku z tym, został narażony na niedogodności związane z poświęceniem czasu, a także środków finansowych (np. ponoszenie opłat za połączenie z infolinią Banku lub za osobisty przyjazd do placówki Banku).

---

<sup>6</sup> Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

Bank nie zamieszczał w treści wzorców umów stosowanych przy zawieraniu umów o kartę kredytową i debetową (ani w załącznikach do nich), postanowienia, które umożliwiłyby oddzielne, niezależne wyrażenie zgody na świadczenie ww. usługi, mimo iż takie rozwiązanie zostało przewidziane dla innego produktu oferowanego przez Bank (tj. dla karty przedpłaconej). Można więc uznać, że Bank wybrał opisywany sposób oferowania usługi o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa”, mając świadomość, że rezygnacja z niej będzie się wiązała z pewną niewygodą dla konsumentów związaną z koniecznością złożenia rezygnacji z tej usługi lub z przeoczeniem przez konsumentów terminu, w którym usługa ta przestawała być bezpłatna.

Praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeśli w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przez zniekształcenie zachowania rynkowego konsumenta należy rozumieć podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Opisany sposób oferowania konsumentom „Pakietu Bezpieczeństwa” mógł powodować, że zgodzili się oni na tę usługę dodatkową, ponieważ zależało im na uzyskaniu usługi podstawowej. Innymi słowy, możliwe jest, że gdyby konsumenci mogli zawrzeć umowę o kartę płatniczą bez „Pakietu Bezpieczeństwa”, to nie zdecydowaliby się na tę usługę. Zniekształcenie w przedmiotowej sprawie sprowadzać się może do podjęcia przez konsumentów decyzji o korzystaniu z usługi, z której w innych okolicznościach nie skorzystaliby.

Wobec powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu, działanie Banku polegające na braku umożliwienia konsumentowi wyrażenia swobodnej, świadomej decyzji, na etapie zawierania umowy co do skorzystania z dodatkowych, odpłatnych usług mogło naruszać dobre obyczaje i w istotny sposób zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta w trakcie zawierania umowy rachunku bankowego oraz karty płatniczej, a co za tym idzie, mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 upnpr.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy stwierdzić, że uprawdopodobniono, iż działanie Banku mogło stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

### **Ad 3. 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, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej 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. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy<sup>7</sup> stwierdził, że 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

<sup>7</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.



funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów 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), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy<sup>8</sup>. 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 możliwe było naruszenie praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyka stosowana przez Bank odnosi się do wszystkich klientów, którzy zawarli umowę o kartę płatniczą od dnia 28 marca 2015 r. do dnia 1 października 2016 r., która była powiązana z usługą o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa”. Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy stwierdzić, iż w omawianej sytuacji zagrożone były interesy niemajątkowe konsumentów w postaci dyskomfortu i niedogodności związanych z koniecznością podjęcia aktywności przez konsumentów w celu zrezygnowania z usługi o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa”. Klienci, którzy chcieli zaprzestać korzystania z usługi dodatkowej, zostali narażeni na trudności i uciążliwości związane z poświęceniem własnego czasu na dokonanie połączenia telefonicznego lub przyjazd do placówki Banku.

Jednocześnie, trzeba zauważyć, że w przedmiotowej sprawie, zagrożone zostały również interesy majątkowe konsumentów związane z koniecznością poniesienia kosztów związanych z rezygnacją z usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” tj. połączenia telefonicznego lub przyjazdu do placówki Banku. W niniejszej sprawie naruszenie interesów majątkowych

<sup>8</sup> M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy, 2004/17/791.

konsumentów wyrażać się mogło również w tym, że w momencie przeoczenia terminu, w którym usługa o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” przestawała być bezpłatna, mogli oni zostać narażeni na ponoszeniem kosztów związanych z korzystaniem z usługi, z której nie mieli zamiaru dłużej korzystać.

### **Uzasadnienie rozstrzygnięcia w kwestii wniosku Banku w sprawie wydania decyzji w trybie art. 28 uokik**

W toku postępowania administracyjnego Bank złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 uokik. Zgodnie z treścią art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio. Do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest zatem istnienie dwóch elementów: uprawdopodobnienie w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że przedsiębiorca stosuje tę praktykę oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Pierwszą z przesłanek oceniono już powyżej.

W omawianej sprawie Bank zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik i zobowiązał się do usunięcia skutków tego naruszenia. Zaprzestanie stosowania przez Bank zakwestionowanej przez Prezesa Urzędu praktyki polegające na zmianie wzorców umów stosowanych przez Bank przy zawieraniu umów o kartę kredytową i kartę debetową poprzez dodanie postanowienia umownego umożliwiającego konsumentom wyrażenie swobodnej, oddzielnej i niezależnej zgody na świadczenie usługi dodatkowej o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” zapobiegło naruszeniu interesu konsumentów na przyszłość.

W związku z tym, Prezes Urzędu, oceniając zobowiązanie, wziął pod uwagę skutki praktyki stosowanej przez Bank, a także możliwość ich usunięcia w związku z wydaniem decyzji zobowiązującej.

Należy stwierdzić, że uznanie przez Bank na korzyść konsumentów reklamacji związanych z automatycznym sposobem uruchomienia usługi o nazwie „Pakiet Bezpieczeństwa” poprzez zwrócenie opłat pobranych za tę usługę doprowadzi do usunięcia trwających skutków powstałych w wyniku stosowanej przez Bank praktyki. Szczególnie istotne jest to, że Bank umożliwi zarówno aktualnym, jak i byłym posiadaczom kart płatniczych, którzy dotychczas nie podjęli takich działań, składanie reklamacji związanych z automatycznym sposobem uruchomienia usługi „Pakiet Bezpieczeństwa” w okresie 5 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej.

Pożądanym dopełnieniem tych zobowiązań będzie opublikowanie treści decyzji oraz informacji przeznaczonej dla aktualnych i byłych klientów na stronie internetowej Banku, które to działania spełnią funkcję prewencyjną i edukacyjną wobec innych uczestników rynku i pozwolą ustrzec przedsiębiorców i konsumentów przed negatywnymi skutkami podobnych działań. Za pozytywne należy także uznać rozwiązanie polegające na publikacji

treści informacji w dzienniku „Rzeczpospolita”, co pozwoli zabezpieczyć interesy osób, które nie są już klientami banku (i w związku z tym nie korzystają ze strony internetowej Banku).

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie Banku.

### **Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania**

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa Urzędu z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie. Terminy wyznaczono w taki sposób, by Bank miał możliwość dokonania tych działań oraz zebrania informacji o stopniu ich wykonania.

Biorąc pod uwagę powyższe, na Bank nałożono obowiązek przekazania:

- 1) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.5a sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia decyzji na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia utrzymywania jej na tej stronie,
- 2) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.5b sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia „Informacji dla użytkowników Pakietu Bezpieczeństwa (dotyczy umów o kartę zawartych w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r.)” na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia utrzymywania jej na tej stronie,
- 3) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.6 sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia „Informacji dla użytkowników Pakietu Bezpieczeństwa (dotyczy umów o kartę zawartych w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r.)” w dzienniku „Rzeczpospolita”,
- 4) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.3 sentencji decyzji w postaci 30 losowo wybranych potwierdzeń wysłania konsumentom „Informacji dla użytkowników Pakietu Bezpieczeństwa (dotyczy umów o kartę zawartych w okresie od 28 marca 2015 r. do 1 października 2016 r.)” - w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- 5) potwierdzeń dokonania uznania na korzyść Klientów reklamacji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD), o których mowa w pkt I.2 sentencji decyzji - w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
- 6) potwierdzeń dokonania uznania na korzyść Klientów reklamacji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD), o których mowa w pkt I.1 sentencji decyzji - w terminie 7 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie -

Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesięcznym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. PREZESA  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
DYREKTOR  
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów  
Łukasz Wroński

Otrzymuje:

1. Bank Millennium Spółka Akcyjna  
z siedzibą w Warszawie  
ul. Stanisława Żaryna 2A  
02-593 Warszawa
2. a/a