



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

DOZIK-2.61.9.2014.MSN

Warszawa, dn. 30 grudnia 2021 r.

**DECYZJA nr DOZIK-16/2021**

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331, Nr 99 poz. 660, Nr 171 poz. 1206, z 2008 r. Nr 157 poz. 976, Nr 223 poz. 1458, Nr 227 poz. 1505, z 2009 r. Nr 18 poz. 97, Nr 157 poz. 1241, z 2011 r. Nr 34 poz. 173) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945) oraz w związku z art. 7 ustawy z dnia 16 października 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko ING Bankowi Śląskiemu Spółce Akcyjnej z siedzibą w Katowicach, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie ING Banku Śląskiego Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach polegające na niedostarczaniu konsumentom informacji o możliwości oraz zasadach dokonywania za pomocą kart płatniczych tzw. transakcji zbliżeniowych, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej, co narusza art. 27 pkt 2 lit. a w związku z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1907, 1814) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331, Nr 99 poz. 660, Nr 171 poz. 1206, z 2008 r. Nr 157 poz. 976, Nr 223 poz. 1458, Nr 227 poz. 1505, z 2009 r. Nr 18 poz. 97, Nr 157 poz. 1241, z 2011 r. Nr 34 poz. 173) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945) oraz w związku z art. 7 ustawy z dnia 16 października 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko ING Bankowi Śląskiemu Spółce Akcyjnej z siedzibą w Katowicach, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów, działanie ING Banku Śląskiego Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach polegające na niedostarczaniu konsumentom informacji o limitach wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą kart płatniczych umożliwiających dokonanie transakcji zbliżeniowych, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej, co narusza art. 27 pkt 2 lit. f w związku z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1907, 1814) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 4 sierpnia 2019 r.**

III. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331, Nr 99 poz. 660, Nr 171 poz. 1206, z 2008 r. Nr 157 poz. 976, Nr 223 poz. 1458, Nr 227 poz. 1505, z 2009 r. Nr 18 poz. 97, Nr 157 poz. 1241, z 2011 r. Nr 34 poz. 173) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945) oraz w związku z art. 7 ustawy z dnia 16 października 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko ING Bankowi Śląskiemu Spółce Akcyjnej z siedzibą w Katowicach, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie ING Banku Śląskiego Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach polegające na wywodzeniu skutków prawnych dla konsumentów ze wzorca umowy o nazwie *Komunikat dla posiadaczy rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych*, tj. stosowaniu w swojej praktyce zawartych w nim postanowień, niedostarczanego konsumentom przed zawarciem umowy o kartę płatniczą lub w czasie trwania tego stosunku umownego, co narusza art. 384 § 1 i art. 384<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740, 2320, z 2021 r. poz. 1509) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

IV. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23, 868, 996, 1579 i 2138) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331, Nr 99 poz. 660, Nr 171 poz. 1206, z 2008 r. Nr 157 poz. 976, Nr 223 poz. 1458, Nr 227 poz. 1505, z 2009 r. Nr 18 poz. 97, Nr 157 poz. 1241, z 2011 r. Nr 34 poz. 173) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945) oraz w związku z art. 7 ustawy z dnia 16 października 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko ING Bankowi Śląskiemu Spółce Akcyjnej z siedzibą w Katowicach, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów umarza postępowanie w sprawie działania ING Banku Śląskiego Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach polegającego na dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany - będących przedmiotem tych umów - kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych na karty płatnicze**

posiadające tę funkcję bez dokonania zmiany treści tych umów, co mogło stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2020 r. poz. 1913, z 2021 r. poz. 1655) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331, Nr 99 poz. 660, Nr 171 poz. 1206, z 2008 r. Nr 157 poz. 976, Nr 223 poz. 1458, Nr 227 poz. 1505, z 2009 r. Nr 18 poz. 97, Nr 157 poz. 1241, z 2011 r. Nr 34 poz. 173) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945) w związku z art. 7 ustawy z dnia 16 października 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634) w związku z art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23, 868, 996, 1579 i 2138) oraz w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanawia obciążyć** ING Bank Śląski Spółkę Akcyjną z siedzibą w Katowicach **kosztami** opisanego na wstępie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie stwierdzonych praktyk opisanych w pkt. I-III niniejszej decyzji w kwocie 136 zł (słownie: sto trzydzieści sześć złotych) oraz zobowiązuje ING Bank Śląski Spółkę Akcyjną z siedzibą w Katowicach do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt DDK-405-48/11) mające na celu wstępne ustalenie, czy działania banków związane z oferowaniem konsumentom kart płatniczych posiadających funkcję PayPass (tzw. kart zbliżeniowych) naruszają obowiązujące przepisy, co uzasadniałoby wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach. Przedmiotowe postępowanie swoim zakresem objęło również działalność ING Banku Śląskiego Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach (dalej: Bank).

W trakcie przedmiotowego postępowania zbadano treść wzorców umów stosowanych przez Bank oraz sposób i zasady wprowadzania na rynek kart płatniczych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych.

Analiza przedłożonych wyjaśnień i dokumentów wykazała, że Bank może dopuszczać się działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 9 lipca 2014 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczących nieprawidłowego przekazywania konsumentów informacji o możliwościach i zasadach dokonywania za pomocą kart transakcji zbliżeniowych.

Postanowieniem o wszczęciu przedmiotowego postępowania Prezes Urzędu na podstawie art. 123 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (w wersji mającej zastosowanie w niniejszej sprawie tj.: Dz. U. z 2016 r. poz. 23, 868, 996, 1579 i 2138; dalej: kpa) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

(w wersji mającej zastosowanie w niniejszej sprawie tj.: Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331, Nr 99 poz. 660, Nr 171 poz. 1206, z 2008 r. Nr 157 poz. 976, Nr 223 poz. 1458, Nr 227 poz. 1505, z 2009 r. Nr 18 poz. 97, Nr 157 poz. 1241, z 2011 r. Nr 34 poz. 173; dalej: uokik) zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego (DDK-405-48/11/PM) w zakresie dotyczącym działalności Banku.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Bank przekazał wzorce będące przedmiotem tego wezwania. Jednocześnie Bank w pismach z dnia 25 lipca 2014 r. i 28 sierpnia 2014 r. ustosunkował się do postawionych zarzutów, podnosząc, że:

- we wzorcach o umowę o kartę płatniczą Bank zamieścił postanowienie - § 46 Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych (dalej: Regulamin) przewidujące możliwość wydania w miejsce dotychczasowej, karty z nową funkcjonalnością, co uprawnia go do wydania takiej karty bez konieczności zmiany umowy;

- Bank wskazał, że Komunikat dla posiadaczy rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych (dalej: Komunikat) nie stanowi elementu umowy o kartę płatniczą, a tym samym Bank nie wywodzi z niego żadnych skutków w zakresie praw i obowiązków posiadacza karty. Sam Komunikat miał mieć, w zamiarze Banku, charakter techniczny, dodatkowy, informacyjny i wyjaśniający postanowienia Regulaminu. Niezależnie od tego Bank poinformował, że rozpoczął analizę zmierzającą do weryfikacji postanowień Komunikatu w celu przeniesienia ich do wzorców umów i pozostawienia w nim wyłącznie treści o charakterze informacyjnym;

- Bank podniósł, że klienci są odpowiednio informowani o limitach wydatków dla transakcji płatniczych i zasadach działania kart zbliżeniowych. Bank przedstawił także w jaki sposób informuje konsumentów o limitach wydatków oraz o możliwościach i zasadach dokonywania kartami transakcji zbliżeniowych.

- mając powyższe na względzie Bank wniósł o umorzenie postępowania, ewentualnie o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 uokik.

W piśmie z dnia 28 sierpnia 2014 r. Bank zobowiązał się do dokonania analizy Komunikatu z punktu widzenia regulacji praw i obowiązków konsumentów, zawierających umowę o kartę płatniczą i usunięcia z Komunikatu części postanowień i wprowadzenia ich do wzorca umowy o kartę płatniczą do rachunku lub Regulaminu. Następnie Bank doprecyzował jakie postanowienia jest gotów przenieść do Umowy lub Regulaminu.

W piśmie z dnia 29 stycznia 2015 r. Bank zobowiązał się do przeprowadzenia akcji informacyjnej na temat funkcjonalności kart płatniczych posiadających funkcje płatności zbliżeniowej (w tym o możliwości wyłączenia tej funkcji) wśród klientów Banku, którzy otrzymali taką kartę na skutek wymiany oraz poinformował o dokonaniu kolejnej analizy prawnej Komunikatu, a w piśmie z dnia 10 czerwca 2015 r. powiadomił, że przygotował informację dla klientów dotyczącą zasad i warunków dokonywania transakcji zbliżeniowych.

W toku postępowania Bank przeniósł część postanowień z Komunikatu do umowy lub Regulaminu. Sukcesywnie realizował zobowiązanie, które na siebie przyjął. Wskazał także, że Komunikat ma charakter informacyjny. Od niektórych z wprowadzonych zmian następnie Bank odstąpił.



W piśmie z dnia 26 lipca 2021 r. Bank przedstawił stanowisko, zgodnie z którym nie stosuje praktyk wcześniej kwestionowanych przez Prezesa UOKiK, jak również biorąc pod uwagę zmianę otoczenia prawnego i uwarunkowań na rynku, na którym karty z funkcjonalnością zbliżeniową mają obecnie silnie ugruntowaną pozycję i są powszechnie stosowane w obrocie jako bezpieczny sposób dokonywania płatności (rekomendowany przez regulatorów szczególnie w okresie pandemii), Bank na podstawie art. 105 § 1 kpa wniósł o umorzenie postępowania.

W piśmie z dnia 21 listopada 2021 r. Bank zapewnił, że w jego ocenie kwestie o istotnym znaczeniu dla konsumentów nie są regulowane postanowieniami Komunikatu.

W toku postępowania Bank udzielał wszelkich informacji i wyjaśnień, o które wnosił Prezes UOKiK.

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

ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach jest zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000005459.

Dowód: wydruk Informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców, k. 769-779.

W ramach swojej działalności Bank oferuje do prowadzonych rachunków bankowych karty płatnicze wyposażone w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych, tj. transakcji uwierzytelnianych poprzez zbliżenie karty do czytnika.

Dowód: pismo Banku z dnia 13 stycznia 2012 r., k. 4 - 5.

Bank oferuje następujące sposoby zawarcia umów o kartę płatniczą:

1. w placówce Banku - wzorce umów dostarczane są konsumentowi w postaci papierowej,
2. z wykorzystaniem strony internetowej Banku - wzorce umów są dostarczane klientowi w formie elektronicznej jako pliki PDF wysyłane konsumentowi na wskazany przez niego e-mail,
3. za pomocą systemu bankowości internetowej „Moje ING” - wzorce umów dostarczane są konsumentowi jako pliki PDF z wykorzystaniem Elektronicznego systemu doręczania korespondencji, funkcjonującego w ramach systemu bankowości internetowej „Moje ING”.

Dowód: oświadczenie Banku zawarte w piśmie z dnia 28 października 2021 r., k. 614 - 615.

Sposoby zawarcia umów o kartę płatniczą na dzień wszczęcia postępowania:

- a) w placówce Banku - wzorce umów dostarczane są w postaci papierowej;
- b) z wykorzystaniem strony internetowej Banku - wzorce umów dostarczane są, w zależności od wyboru klienta:
  - w formie papierowej,
  - e-mailem w formie pliku PDF (oraz dodatkowo udostępnianie w formie aktywnych linków kierujących konsumenta bezpośrednio do odpowiedniego wzorca prezentowanego w formacie PDF na stronie internetowej).
- c) za pomocą systemu bankowości elektronicznej ING BankOnLine (poprzednia wersja systemu „Moje ING”) - treść wzorców umów jest udostępniana w formie aktywnych linków



kierujących konsumenta bezpośrednio do odpowiedniego wzorca prezentowanego w formacie PDF na stronie internetowej.

Dowód: oświadczenia Banku zawarte w pismach z dnia 25 lipca 2014 r., k. 246 - 247 oraz z dnia 19 sierpnia 2016 r., k. 599.

Według oświadczenia Banku rozwiązanie technologiczne gwarantujące niezmiennosc treści wysyłanych w ramach systemu bankowości internetowej zostało wprowadzone w Banku 21 listopada 2018 r. i było sukcesywnie udostępniane dla poszczególnych produktów bankowych. Dla produktów kartowych rozwiązanie zostało udostępnione 4 sierpnia 2019 r. Po rozwiązaniu umowy o system bankowości internetowej Moje ING, Bank udostępni konsumentom Archiwum. Jest to portal umożliwiający konsumentom - po zamknięciu bankowości internetowej Moje ING - dostęp do dokumentów zapisanych na trwałym nośniku (macierzy WORM). Z punktu widzenia konsumenta, Archiwum dostępne jest na stronie [login.ingbank.pl/archiwum](http://login.ingbank.pl/archiwum) i składa się ze strony logowania oraz strony po zalogowaniu z listą dokumentów posortowaną chronologicznie, z możliwością ich podglądu oraz pobrania na swoje urządzenie. Celem zapewnienia konsumentom bezpieczeństwa ich dokumentów oraz danych osobowych, aby zalogować się do Archiwum Klient zobowiązany jest podać dane do logowania. Może to zrobić w procesie zamknięcia Mojego ING lub w dowolnym czasie w oddziale banku. W celu zalogowania się do Archiwum konsument zobowiązany jest: wpisać login, którym zawsze jest jego adres e-mail, podać kod autoryzacyjny z SMS, wysłany przez bank na numer telefonu do autoryzacji.

Dowód: oświadczenia Banku zawarte w pismach z dnia 26 lipca 2021 r., k. 606 oraz z dnia 28 października 2021 r., k. 614 - 615.

Przy zawieraniu umowy o kartę płatniczą poprzez system bankowości internetowej „Moje ING” Bank w trakcie tego procesu informuje konsumenta o tym, że umowa zostanie mu przekazana na trwałym nośniku poprzez Elektroniczny system doręczania korespondencji, funkcjonujący w ramach systemu bankowości internetowej „Moje ING”. Klient nie musi podejmować żadnych dodatkowych działań po swojej stronie. Przekazanie klientowi umowy o kartę płatniczą na trwałym nośniku dotyczy tylko i wyłącznie tych klientów, którzy korzystają z systemu bankowości internetowej „Moje ING”. Dostęp do Elektronicznego systemu dostarczania korespondencji nie wymaga od konsumenta instalacji żadnego dodatkowego oprogramowania bądź konieczności posiadania dodatkowego sprzętu (np. napęd CD/DVD). Zdaniem Banku, również korzystanie z Elektronicznego systemu dostarczania korespondencji nie wymaga od konsumenta specjalistycznej wiedzy technicznej, wykraczającej poza zwykłą umiejętność obsługi systemu bankowości internetowej „Moje ING”.

Dowód: oświadczenie Banku zawarte w piśmie z dnia 28 października 2021 r., k. 614 - 615.

Według oświadczenia Banku, dokumenty przekazywane klientom za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Moje ING są zapisywane w sposób, który zapewnia brak możliwości ich modyfikacji przez Bank. Rozwiązanie technologiczne jest oparte o macierze WORM (Write Once Read Many), które gwarantują niezmiennosc treści wysyłanych w ramach systemu bankowości internetowej (zabezpieczenia informatyczne niepozwalające na usunięcie lub modyfikację dotyczą dokumentów, które zgodnie z prawem muszą być wysłane na trwałym nośniku). Odczyt danych dla potrzeb prezentacji



dokumentów w systemie bankowości internetowej odbywa się tylko i wyłącznie z wydzielonej przestrzeni gwarantującej model działania WORM wraz z użyciem znacznika jednoznacznie identyfikującego wszystkie zapisane dla klienta dokumenty. Bank, w przypadku zapisu i odczytu, w pełni polega na mechanizmach wbudowanych w macierz obiektową ECS przez jej producenta, gwarantujących model działania WORM i Bank nie ma fizycznej ani technologicznej możliwości edycji, zamiany lub usunięcia pliku raz dostarczonego klientowi.

Od września 2017 r. oprócz powiadomień o zmianach regulacji wysyłanych do klientów poprzez system bankowości internetowej, wysła konsumentom również wiadomość SMS, kierowaną na wskazane przez nich numery telefonów komórkowych.

Dowód: oświadczenie Banku zawarte w piśmie z dnia 6 grudnia 2021 r., k. 707.

### **Ustalenia dotyczące zarzutu opisanego w pkt. I sentencji decyzji**

Ani we wzorcach umów o kartę płatniczą do rachunku (dalej: Umowa), ani w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych nie zawarto postanowień, które zawierałyby opis najważniejszych cech świadczonej usługi płatniczej w zakresie możliwości dokonania transakcji zbliżeniowych. W szczególności nie wyjaśniono, że w wypadku transakcji zbliżeniowych do określonej kwoty (w momencie wszczęcia postępowania była to kwota 50 zł, aktualnie 100 zł) nie ma konieczności dokonania uwierzytelnienia poprzez np. złożenie podpisu lub podanie numeru PIN.

W Umowie jedynie zasygnalizowano możliwość dokonywania transakcji zbliżeniowych wskazując, że dzienny limit gotówkowy oraz bezgotówkowy „obejmuje również transakcje autoryzowane poprzez zbliżenie karty do urządzenia”. Podobnie w Regulaminie, w § 57 ust. 1 pkt 4 wskazano, że „zlecenia transakcji kartowej będą autoryzowane przez użytkownika karty. Autoryzacja następuje poprzez: (...) zbliżenie karty lub jej włożenie do urządzenia (zależnie od urządzenia). Bank informuje o zasadach przeprowadzania tego typu transakcji kartowych w Komunikacie”.

Dowód: wzorce umów załączone do pisma Banku z dnia 25 lipca 2014 r., k. 248 - 284.

W Komunikacie dla posiadaczy rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych w rozdziale VI Karty pkt 21 ppkt 2 wskazano, że:

„Kartami: [...] VISA zbliżeniowa / Debit MasterCard zbliżeniowa / Zbliżakiem można dokonywać bezgotówkowych transakcji zbliżeniowych, które polegają na realizowaniu płatności poprzez zbliżenie karty do urządzenia w punkcie handlowo - usługowym oznaczonym znakiem akceptacji transakcji zbliżeniowych („MasterCard PayPass” dla Debit MasterCard zbliżeniowa i Zbliżaka lub antenki dla VISA zbliżeniowa), na terenie kraju i zagranicą. Transakcje zbliżeniowe uznaje się za skuteczne bez konieczności potwierdzenia ich podpisem lub PINem, przy czym maksymalna kwota pojedynczej transakcji nie może przekroczyć 50 PLN. Bank zastrzega sobie prawo do żądania od użytkownika karty potwierdzenie PINem lub podpisem transakcji zbliżeniowych do kwoty



50 PLN. Dodatkowo istnieje możliwość dokonywania transakcji zbliżeniowych powyżej 50 PLN pod warunkiem potwierdzenia takiej transakcji PINem lub podpisem. [...]”.

Dowód: załącznik nr 3 do pisma Banku z dnia 25 lipca 2013 r., k. 137 - 142.

Według oświadczenia Banku, Komunikat nie jest integralną częścią Umowy. W związku z tym jest dostępny na tablicy ogłoszeń, w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku. Jego zmiana nie skutkuje zmianą Regulaminu i nie powoduje konieczności wypowiedzenia Komunikatu.

Dowód: oświadczenie Banku zawarte w piśmie z dnia 14 stycznia 2014 r., k. 195 - 196.

Bank w dniu 9 marca 2015 r. wprowadził m.in. następujące zmiany do wzorców Umowy o kartę płatniczą do rachunku.

a) do wzorców Umowy dodano postanowienie o treści:

„Transakcje zbliżeniowe uznaje się za skuteczne bez konieczności potwierdzenia ich podpisem lub PIN, przy czym maksymalna kwota pojedynczej transakcji nie może przekroczyć równowartości 50 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Bank zastrzega sobie prawo do żądania od użytkownika karty potwierdzenia PIN lub podpisem transakcji zbliżeniowych do kwoty 50 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Dodatkowo istnieje możliwość dokonywania transakcji zbliżeniowej powyżej 50 PLN na terenie Polski lub limitu określonego w danym kraju dla transakcji dokonanych zagranicą na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju pod warunkiem potwierdzenia takiej transakcji PIN lub podpisem.” (pkt 18)

b) zmodyfikowano postanowienie pkt. 14 wzorców Umowy i nadano mu następującą treść:

„Z zastrzeżeniem pkt 15 i 16 karta jest instrumentem płatniczym umożliwiającym Użytkownikowi karty dokonywanie transakcji, niezwiązanych z działalnością gospodarczą, społeczną, związkową itp.:

1) transakcji bezgotówkowych (płatności za towary i usługi) w kraju i za granicą w tym:

a) na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty pod warunkiem ustanowienia przez użytkownika karty limitu dla transakcji na odległość,

b) transakcji zbliżeniowych, które polegają na realizowaniu płatności poprzez zbliżenie karty do urządzeń akceptujących transakcje zbliżeniowe (nie dotyczy karty Maestro),

2) transakcji gotówkowych w kraju w tym:

a) poprzez zbliżenie karty do czytnika zbliżeniowego bankomatu (nie dotyczy karty Maestro),

b) wpłat gotówkowych w PLN we wpłatomacie Banku na rachunek, do którego została wydana karta (nie dotyczy karty Maestro),

c) wypłat gotówkowych w bankomacie Banku w PLN oraz w bankomatach obcych w walucie, która jest dostępna w danym urządzeniu,

d) w ramach usługi cashback, która umożliwia wypłatę gotówki podczas dokonywania płatności bezgotówkowych stykowych (lub zbliżeniowych jeżeli dany punkt handlowo-usługowy udostępnia taką możliwość - nie dotyczy karty Maestro) z PIN lub podpisem w punktach handlowo-usługowych jeżeli dany punkt udostępnia taką możliwość,





z uwzględnieniem wysokości limitu transakcyjnego na wypłatę gotówki. Maksymalną kwotę pojedynczej wypłaty gotówki w ramach usługi cashback określa Komunikat.

3) transakcji gotówkowych za granicą w tym:

a) poprzez zbliżenie karty do czytnika zbliżeniowego bankomatu (nie dotyczy karty Maestro),

b) wypłat w bankomatach obcych w walucie, która jest dostępna w danym urządzeniu. (...)”.

Dowód: wzorzec Umowy stanowiący załącznik do pisma Banku z dnia 11 maja 2015 r., k. 549 - 551 wraz z oświadczeniami zawartymi w pismach z dnia 11 maja 2015 r., k. 542 - 548 i z dnia 29 czerwca 2016 r., k. 595.

Następnie - w dniu 9 listopada 2015 r. - ww. postanowienia zostały usunięte z wzorca Umowy i przeniesione do Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych oraz oszczędnościowych dla osób fizycznych w § 53 ust. 1 i 6.

Dowód: oświadczenie Banku zawarte w piśmie z dnia 29 czerwca 2016 r., k. 595.

W Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych (aktualna nazwa Regulaminu) obowiązującym od 14 listopada 2021 r. odpowiedniki wymienionych postanowień znajdują się w § 55 ust. 1 oraz w § 55 ust. 5. Zdaniem Banku, treść postanowień od 9 listopada 2015 r. uległa kilku niewielkim modyfikacjom z uwagi na zmiany o charakterze stylistycznym, porządkowym oraz spowodowane zmianami w procesach bankowych.

Dowód: oświadczenie Banku zawarte w piśmie z dnia 28 października 2021 r., k. 614 - 615.

Zgodnie z § 55 ust. 5 aktualnie obowiązującego Regulaminu „Transakcje zbliżeniowe uznaje się za skuteczne bez konieczności potwierdzenia ich podpisem lub PIN, przy czym maksymalna kwota pojedynczej transakcji nie może przekroczyć równowartości kwoty określonej w Komunikacie na terenie Polski lub równowartości w walucie rachunku kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Bank zastrzega sobie prawo do żądania od użytkownika karty potwierdzenia PIN lub podpisem, a w przypadku karty Mastercard w telefonie potwierdzenia poprzez zalogowanie się do aplikacji mobilnej, transakcji zbliżeniowych do kwoty określonej w Komunikacie na terenie Polski lub równowartości w walucie rachunku kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Dodatkowo istnieje możliwość dokonywania transakcji zbliżeniowej powyżej kwoty określonej w Komunikacie na terenie Polski lub równowartości w walucie rachunku kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju pod warunkiem potwierdzenia takiej transakcji PIN lub podpisem. W przypadku autoryzacji przy użyciu identyfikatora cechy biometrycznej albo przy użyciu kodu wprowadzanego przez użytkownika karty na urządzeniu mobilnym lub zegarku, transakcje zbliżeniowe uznaje się za skuteczne bez konieczności potwierdzenia ich podpisem lub PIN niezależnie od kwoty transakcji.”

Dowód: wydruk ze strony internetowej Banku gdzie pod adresem [https://www.ing.pl/\\_files/1000405](https://www.ing.pl/_files/1000405) znajduje się Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych obowiązujący od dnia 14 listopada 2021 r., k. 714 - 751.



Zgodnie z Rozdziałem VI Karty pkt 25 ppkt 2 Komunikatu „VISA Business zbliżeniowa, MasterCard Business zbliżeniowa / MasterCard Business w EUR / Mastercard w telefonie można dokonywać bezgotówkowych transakcji zbliżeniowych, które polegają na realizowaniu płatności poprzez zbliżenie karty do urządzenia w punkcie handlowo-usługowym oznaczonym znakiem akceptacji transakcji zbliżeniowych (antenki), na terenie kraju i za granicą. Transakcje zbliżeniowe uznaje się za skuteczne bez konieczności potwierdzenia ich podpisem lub PIN, przy czym maksymalna kwota pojedynczej transakcji nie może przekroczyć równowartości 100 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Bank zastrzega sobie prawo do żądania od użytkownika karty potwierdzenia PIN lub podpisem a w przypadku karty Mastercard w telefonie potwierdzenia poprzez zalogowanie się do aplikacji mobilnej transakcji zbliżeniowych do kwoty 100 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju. Dodatkowo istnieje możliwość dokonywania transakcji zbliżeniowej powyżej 100 PLN na terenie Polski lub równowartości w PLN kwoty limitu określonego dla takich transakcji w danym kraju pod warunkiem potwierdzenia takiej transakcji PIN lub podpisem. W przypadku autoryzacji przy użyciu identyfikatora cechy biometrycznej albo przy użyciu kodu wprowadzanego przez użytkownika karty na urządzeniu mobilnym lub zegarku transakcje zbliżeniowe uznaje się za skuteczne bez konieczności potwierdzenia ich podpisem lub PIN niezależnie od kwoty transakcji.”

Dowód: wydruk ze strony internetowej Banku gdzie pod adresem [https://www.ing.pl/\\_files/itserver/item/1001362](https://www.ing.pl/_files/itserver/item/1001362) znajduje się Komunikat dla posiadaczy rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków bankowych obowiązujący od dnia 30 listopada 2021 r., k. 752 - 768.

Bank dokonał przeniesienia wartości transakcji zbliżeniowych nie wymagających uwierzytelnienia PINem z Regulaminu do Komunikatu w dniu 6 sierpnia 2018 r. Bank zdecydował się na ww. zmianę na podstawie informacji z Organizacji Płatniczych (Visa i Mastercard) o planowanej zmianie wysokości tej wartości, która wówczas wynosiła 50 zł oraz mając świadomość, że wartość tę cechuje zmienność i w przyszłości będzie ona ulegała kolejnym zmianom wymagającym od Banku szybkiej reakcji.

Dowód: oświadczenie Banku zawarte w piśmie z dnia 23 listopada 2021 r., k. 673 - 674.

Związek Banków Polskich w piśmie z dnia 19 marca 2020 r. skierowanym do Prezesa UOKiK wskazał: „(...) w związku z pilną potrzebą wdrożenia podwyższenia limitu dla transakcji bezstykowych niewymagających użycia PIN-u, wydawcy instrumentów płatniczych nie będą w stanie dotrzymać obowiązku określonego w art. 29 ust. 1 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 659 z późn. zm.), zgodnie z którym „Dostawca informuje o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie”.”

Dowód: pismo Związku Banków Polskich z dnia 19 marca 2020 r., k. 710.



## **Ustalenia dotyczące zarzutu opisanego w pkt. II sentencji decyzji**

W wypadku zawarcia Umowy w placówce Banku lub z wykorzystaniem strony internetowej Bank podaje wysokość limitów wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą kart płatniczych w Umowie.

W wypadku Umów zawieranych za pomocą systemu bankowości elektronicznej ING BankOnLine Bank nie podawał limitów transakcyjnych. Konsument w procesie zawierania umowy za pomocą systemu bankowości elektronicznej ING BankOnLine wybierał wysokość tych limitów przed zawarciem Umowy, jednakże jego wybór nie był odzwierciedlony w treści zawieranej umowy.

Kwestię tę - wg stanu na datę wszczęcia postępowania - regulowano w pkt. 10 wzorca Umowy (w wersji stosowanej w systemie bankowości elektronicznej ING BankOnLine): „Transakcje kartowe są realizowane z uwzględnieniem limitów transakcyjnych, które Klient wybiera przed zawarciem Umowy:

- 1) dzienny limit bezgotówkowy obejmuje również transakcje autoryzowane poprzez zbliżenie karty do urządzenia;
- 2) dzienny limit gotówkowy obejmuje również transakcje autoryzowane poprzez zbliżenie karty do urządzenia.

Wysokości i rodzaje limitów transakcyjnych możliwych do wyboru są prezentowane Użytkownikowi karty w trakcie zamawiania karty w systemie bankowości internetowej ING BankOnLine oraz w Komunikacie.”

Dowód: oświadczenia Banku złożone w pismach z dnia 25 lipca 2014 r. i z dnia 28 sierpnia 2014 r. oraz wzorce umowne stanowiące załączniki do tych pism, k. 244 - 256 i 316 - 332.

Od dnia 17 listopada 2014 r., w wypadku zawierania Umowy za pomocą systemu bankowości elektronicznej ING BankOnLine, Bank samodzielnie ustala wysokość i rodzaje limitów transakcyjnych i zamieszcza te dane w Umowie zawieranej za pomocą systemu bankowości internetowej ING BankOnLine. Klient przed zawarciem Umowy ma możliwość zapoznania się ze wzorcem umowy, w którym prezentowane są konkretne wysokości i rodzaje limitów transakcyjnych.

Zgodnie z postanowieniem pkt. 5 Umowy o kartę, transakcje kartowe realizowane są do wysokości dziennych limitów (bezugotówkowego i gotówkowego) i każdy z nich obejmuje również transakcje zbliżeniowe. Oznacza to, że dzienny limit określony w Umowie o kartę to także dzienny limit transakcji zbliżeniowych, do wysokości którego Klient może dokonać transakcji. Klient może wielokrotnie dokonać transakcji zbliżeniowych jednak wyłącznie do wysokości ustalonego dziennego limitu transakcji (nie może go przekroczyć).

Dowód: oświadczenia Banku złożone w piśmie z dnia 25 lipca 2014 r., k. 244 - 247 i z dnia 23 listopada 2021 r., k. 673 - 674.

## **Ustalenia dotyczące zarzutu opisanego w pkt. III sentencji decyzji**

Bank stosuje dokument o nazwie Komunikat dla posiadaczy rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób



fizycznych. Definicją, która zawarta była w § 2 pkt 16 Regulaminu w dacie wszczęcia postępowania miała następującą treść: „Komunikat dla posiadaczy rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych zawierający informacje dotyczące świadczonych przez Bank usług. Komunikat jest udostępniany na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku”.

Przy zawieraniu umów o kartę płatniczą Bank stosuje m.in. Regulamin. Liczne postanowienia w nim zawarte odwołują się do treści Komunikatu. Przykładem takich klauzul mogą być m. in. następujące postanowienia zawarte w ww. wzorcu umowy:

§ 27 pkt 1 ppkt 4 Regulaminu „Bank jest upoważniony do wykonywania transakcji płatniczych na podstawie zlecenia płatniczego złożonego przez płatnika:

- 1) w placówce Banku (...)
- 2) poprzez system bankowości elektronicznej (...)
- 3) (...)
- 4) w inny sposób określony w Komunikacie.”

§ 34 pkt 4 Regulaminu „Polecenie przelewu może być złożone przez płatnika:

- 1) w placówce Banku (...)
- 2) poprzez system bankowości elektronicznej (...)
- 3) w inny sposób określony w Komunikacie.”

§ 35 pkt 9 Regulaminu „Przelew walutowy, w zależności od danych podanych w zleceniu płatniczym danych, może być realizowany poprzez Bank w sposób automatyczny albo w sposób nieautomatyczny. Warunki, których spełnienie decyduje o uznaniu zlecenia za realizowane w sposób automatyczny albo nieautomatyczny są określone w Komunikacie.”

§ 38 pkt 4 ppkt 7 „Warunkiem przyjęcia przez Bank zlecenia płatniczego dotyczącego stałego zlecenia jest: (...) data pierwszej transakcji płatniczej w ramach cyklu płatności przypada w terminie określonym w Komunikacie.”

Bank wyjaśnił, że Komunikat jest dostępny na tablicy ogłoszeń w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku. Komunikat jest dokumentem stosowanym przez Bank. Bank oświadczył, iż nie wywodzi z Komunikatu skutków prawnych dla stron umowy, w tym żadnych praw ani obowiązków konsumenta, gdyż Komunikat nie stanowi elementu umowy ramowej. W zamiarze Banku Komunikat ma mieć charakter techniczny, dodatkowy, informacyjny i wyjaśniający postanowienia Regulaminu.

Dowód: Regulamin dołączony do pisma Banku z dnia 25 lipca 2014 r. oraz oświadczenia Banku zawarte w tym piśmie, k. 244 - 247 i 257 - 284.

W toku postępowania Bank zamieścił informację o informacyjnym charakterze Komunikatu w Komunikacie od dnia 9 marca 2015 r. i w Regulaminie od dnia 9 listopada 2015 r.

Dowód: oświadczenie Banku zawarte w piśmie z dnia 29 czerwca 2016 r., k. 595.



W obecnie obowiązującym Regulaminie (od 14 listopada 2021 r.) znajduje się szereg odwołań do Komunikatu. W jednym tylko rozdziale - rozdział V Regulaminu „Karty” - odwołanie do Komunikatu pojawia się w tekście 38 razy.

Poniżej wyimek z Regulaminu z części „Karty” wskazujący na relację Regulaminu i Komunikatu:

§ 61 pkt 1 ppkt 4 Regulaminu: „Zlecenia transakcji kartowej będą autoryzowane przez użytkownika karty. Autoryzacja następuje poprzez zbliżenie karty lub jej włożenie do urządzenia (zależnie od urządzenia). Dodatkowe informacje dotyczące tego typu transakcji kartowych zawiera Komunikat.”

W § 2 ust. 1 pkt 24 obecnie obowiązującego Regulaminu znajduje się definicja Komunikatu i jego znaczenia dla stosunku umownego: „Komunikat - Komunikat dla posiadaczy rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych zawierający informacje dotyczące świadczonych przez Bank usług. Komunikat jest udostępniany na tablicy ogłoszeń w placówkach bankowych oraz na stronie internetowej Banku i ma charakter informacyjny.”

Dowód: wydruk ze strony internetowej Banku gdzie pod adresem <https://www.ing.pl/files/1000405> znajduje się Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków płatniczych dla osób fizycznych obowiązujący od dnia 14 listopada 2021 r., k. 614 - 751.

#### **Ustalenia dotyczące zarzutu opisanego w pkt. IV sentencji decyzji**

W trakcie wykonywania umów o kartę płatniczą Bank dokonywał wymiany, będących ich przedmiotem, kart poprzez zastąpienie kart nieposiadających funkcji zbliżeniowej kartami wyposażonymi w tę funkcjonalność. Posiadaczom kart doręczano przesyłki zawierające nowe karty oraz pisma przedstawiające zwięzły opis nowo wydanej karty.

Dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w pismach z dnia 12 marca 2012 r. oraz z dnia 14 stycznia 2014 r. wraz z załączonymi do nich dokumentami, k. 110 - 124 i 195 - 219.

Karty płatnicze bez funkcji zbliżeniowej zostały wycofane z oferty Banku z dniem 28 marca 2011 r.

Dowód: oświadczenie Banku zawarte w piśmie z dnia 3 grudnia 2015 r., k. 569 - 570.

Proces wymiany kart na karty, które posiadają funkcję zbliżeniową rozpoczął się w marcu 2009 roku a zakończył w czerwcu 2014 roku.

Dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 11 maja 2015 r., k. 542.

Bank nie podawał nazwy wydawanej karty. Wskazanie wydawanej karty ograniczało się do informowania, iż jest to karta Visa lub Maestro tj. podawano jedynie markę (nazwę marketingową) stosowaną przez organizacje kartowe. W umowie nie określano jaki



dokładnie typ karty otrzyma konsument a jedynie informowano o tym, iż jest to karta Visa lub Maestro.

Dowód: dokumenty i oświadczenia Banku zawarte w pismach z dnia 11 maja 2015 r., k. 542 i z dnia 3 grudnia 2015 r., k. 569 - 583.

### **Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje**

#### **Naruszenie interesu publicznego**

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, Prezes UOKiK podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym. Interes publiczny dotyczy ogółu, nieokreślonej z góry liczby osób. Jego naruszenie zachodzi zwłaszcza w sytuacji gdy określone działania przedsiębiorcy dotyczą szerszego kręgu uczestników rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Bank. Działania Banku nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz kręgu konsumentów, którzy mogli zawrzeć z Bankiem umowę o kartę.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi m.in., że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

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, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. działanie to jest bezprawne,
3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

#### **Status przedsiębiorcy**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik w brzmieniu pod rządami przepisów na podstawie których toczy się niniejsze postępowanie, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r. poz. 67 z późn. zm.; dalej: usdg) 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 usdg). 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 usdg).



ING Bank Śląski z siedzibą w Katowicach jest spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000005459, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Posiada zatem status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## **Bezprawność działań**

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Rozważenia, przy ocenie bezprawności, wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Pojęcie „porządek prawny” obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest kategorią obiektywną. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy, bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

## **Bezprawność praktyk opisanych w pkt. I i II sentencji decyzji**

Bezprawność praktyk opisanych w pkt. I sentencji decyzji Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 27 pkt 2 lit. a i 2 lit. f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1907, 1814; dalej: uup) w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 uokik. Obowiązujące obecnie przepisy ustawy o usługach płatniczych stanowią implementację Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniającej dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (Tekst mający znaczenie dla EOG) (ang. Payment Services Directive; dalej Dyrektywa PSD 2)<sup>1</sup>.

Zgodnie z art. 4 ust. 2 pkt 1 uup dostawcą usług płatniczych jest bank krajowy w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 1 ustawy - Prawo bankowe. Bank jest zatem dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ww. ustawy. Przez usługi płatnicze rozumie się działalność polegającą m.in. na wydawaniu instrumentów płatniczych (art. 3 ust. 1 pkt 4 uup). Zgodnie z art. 2 pkt 10 uup, instrumentem płatniczym jest zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez użytkownika i dostawcę zbiór procedur, wykorzystywane przez użytkownika do złożenia zlecenia płatniczego. Karta płatnicza jest bezgotówkowym instrumentem płatniczym<sup>2</sup>.

W związku ze świadczeniem usług płatniczych strony zawierają m.in. tzw. umowy ramowe. Są to umowy o usługę płatniczą regulujące wykonywanie indywidualnych transakcji płatniczych, które mogą zawierać postanowienia w zakresie prowadzenia rachunku

---

<sup>1</sup> Dz.U.UE L 337/35.



płatniczego (art. 2 pkt 31 uup). W praktyce umowy ramowe i objęte nimi transakcje płatnicze są znacznie bardziej powszechne i istotne pod względem gospodarczym niż pojedyncze transakcje płatnicze<sup>3</sup>. W przedmiotowej sprawie umowy zawierane przez konsumentów z Bankiem (tj. umowy o wydanie karty płatniczej) były umowami ramowymi. W Dyrektywie PSD2 (podobnie jak w dyrektywie ją poprzedzającej<sup>4</sup>) określono obowiązki spoczywające na dostawcach usług płatniczych m.in. w zakresie informowania użytkowników takich usług. Wskazuje się także, że użytkownicy usług powinni uzyskiwać wysoki poziom zrozumiałych informacji o usługach płatniczych, aby mieć możliwość świadomego wyboru<sup>5</sup>. W związku z tym ustawa o usługach płatniczych wprowadziła wiele instrumentów zapewniających konsumentom korzystającym z usług płatniczych, wysoki poziom ochrony ich interesów, w szczególności w zakresie obowiązków informacyjnych. Regulacje takie można znaleźć w uup w Dziale II Obowiązki informacyjne w zakresie świadczenia usług płatniczych. W art. 26 ust. 1 uup wskazano, że dostawca jest obowiązany dostarczać użytkownikowi informacje określone m.in. w art. 27 w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Informacje powinny być sformułowane w sposób łatwo zrozumiały, w przejrzystej i czytelnej formie. Informacje określone w art. 27 uup dostawca jest obowiązany dostarczyć użytkownikowi w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej. Dostawca może za zgodą użytkownika wykonać ten obowiązek przez zamieszczenie informacji na stronie internetowej, o ile strona taka umożliwia dostęp do niej przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwala na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (art. 26 ust. 2 uup). Zgodnie z art. 26 ust. 4 uup, dostawca może spełnić obowiązek w zakresie dostarczenia informacji określonych w art. 27 uup, dostarczając projekt umowy ramowej zawierający te informacje.

Zgodnie z treścią art. 27 pkt 2 lit. a i 2 lit. f uup, dostawca przekazuje użytkownikowi następujące informacje: „(...) 2) dotyczące korzystania z usługi płatniczej: (...) a) opis najważniejszych cech świadczonej usługi płatniczej (...) f) wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego, o którym mowa w art. 41 ust. 1”.

Powyższe przepisy stanowią podstawę dla użytkowników usług płatniczych do uzyskiwania takich informacji - są ich prawem, natomiast jednocześnie rodzą obowiązki po stronie dostawcy tych usług.

#### **Ad pkt. I sentencji decyzji - naruszenie art. 27 pkt 2 lit. a w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych**

W stosowanych wzorcach Umowy i Regulaminu Bank nie zamieszczał informacji o możliwości i zasadach przeprowadzania transakcji zbliżeniowych. Transakcja zbliżeniowa to taka, która możliwa jest do przeprowadzenia bez wkładania karty do urządzenia umożliwiającego akceptowanie transakcji. Bank uznaje transakcje zbliżeniowe za skuteczne bez konieczności ich potwierdzenia podpisem lub kodem PIN jeśli maksymalna wartość takiej transakcji nie przekracza 50 zł (aktualnie 100 zł). Informacje te jednak

---

<sup>2</sup> Ł. Objezta, Instrument płatniczy - definicja i cechy wyróżniające, ABC nr 164224, dostępne: Lex.

<sup>3</sup> Preambuła PSD2, pkt 57.

<sup>4</sup> Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (...), Dz.U. UE L 319/1.



podawane były wyłącznie w Komunikacie, który nie jest uznawany przez Bank za integralną część umowy jako nieregulujący praw i obowiązków konsumentów, a w konsekwencji nie jest doręczany ani dostarczany konsumentom przy zawarciu umowy o kartę płatniczą. Od dnia 9 marca 2015 r. Bank wprowadził do Umowy informacje o tym czym jest transakcja zbliżeniowa, o możliwość dokonania takiej transakcji wydawaną kartą oraz o tym, że transakcje zbliżeniowe nie wymagają podania kodu PIN lub podpisania zlecenia płatniczego jeśli transakcja nie przekracza 50 zł. Następnie Bank przeniósł te postanowienia do Regulaminu. Po czym ponownie od 6 sierpnia 2018 r. Bank przywrócił do Komunikatu informację o kwocie transakcji z jaką wiąże się skuteczne wykonanie transakcji zbliżeniowej bez konieczności potwierdzania jej kodem PIN.

Zdaniem Prezesa Urzędu opisana praktyka narusza art. 27 ust. 2 lit. a w zw. z art. 26 ust. 1 oraz art. 26 ust. 2 uup. Zgodnie z art. 27 ust. 2 lit. a uup dostawca usług płatniczych zobowiązany jest do przekazania użytkownikowi informacji o korzystaniu z usługi płatniczej w tym do informacji zawierającej opis najważniejszych cech świadczonej usługi płatniczej, stosownie zaś do art. 26 ust. 1 uup informacje te powinny zostać przekazane w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.

W ocenie Prezesa Urzędu opis najważniejszych cech kart płatniczych oferowanych przez Bank winien zawierać informacje o zasadach posługiwania się kartą płatniczą, w szczególności zaś o sposobie zlecenia transakcji zbliżeniowych. Cechą charakterystyczną karty zbliżeniowej jest możliwość zapłacenia taką kartą bez użycia kodu PIN do danej kwoty.

Według stanu na moment wszczęcia postępowania jak również wydania decyzji, informacja, jaką w tym zakresie przekazywał Bank, zdaniem Prezesa Urzędu jest niewystarczająca. Posiadacz karty płatniczej nie uzyskuje w sposób przewidziany prawem informacji co do zasad posługiwania się kartą - wykonywania transakcji zbliżeniowych, w szczególności uwierzytelniania takich transakcji (w celu uwierzytelnienia transakcji do 100 zł wystarczy jedynie przyłożyć kartę do terminala, a wypadku transakcji powyżej 100 zł konieczne jest także podanie numeru PIN).

Wspomnieć także należy, że w piśmie z 19 marca 2020 r. Związek Banków Polskich zwrócił uwagę Prezesa UOKiK na kwestię potrzeby pilnego wdrożenia limitu transakcji bezstykowych niewymagających użycia PIN-u (chodziło o podwyższenie tego limitu w związku z pandemią koronawirusa z uwagi na wskazywanie formy bezstykowych płatności jako bezpieczniejszych, bardziej higienicznych niż dokonywanie płatności z użyciem PIN co wymaga dotknięcia klawiatury terminala - przyp. UOKiK) i wyjaśnił trudność w dotrzymaniu przez wydawców instrumentów płatniczych (podmiot świadczący usługę płatniczą) terminu określonego w art. 29 ust. 1 uup „Dostawca informuje o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie.”

Z powyższego wynika, że dla ZBP, samorządowej organizacji banków, reprezentującej ich interesy, oczywistą kwestią jest to, że informacja o limicie transakcji dla kart zbliżeniowych niewymagająca PIN jest materia umowną.

---

<sup>5</sup> Preambuła PSD2, punkt 54.



Nie bez znaczenia jest także fakt, że sam Bank - regulując tą materię w Umowie lub stanowiącym integralną jej część Regulaminie w okresie pomiędzy 9 marca 2015 r. a 6 sierpnia 2018 r. - uważał że jest to najważniejsza cecha usługi płatniczej co powinno znaleźć wyraz w postanowieniach umowy ramowej.

Mając powyższe na uwadze Bank stosuje praktykę polegającą na niedostarczaniu konsumentom informacji o możliwości oraz zasadach dokonywania za pomocą kart płatniczych tzw. transakcji zbliżeniowych, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej.

#### **Ad pkt. II sentencji decyzji - naruszenie art. 27 pkt 2 lit. f w zw. z art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych**

Przepis art. 41 ust. 1 uup wskazuje, że jeżeli do udzielania zgody używany jest określony instrument płatniczy, płatnik i jego dostawca mogą uzgodnić limity wydatków dla transakcji płatniczych wykonanych za pomocą tego instrumentu płatniczego.

Stosownie do art. 27 pkt 2 lit. f uup, dostawca przekazuje użytkownikowi m.in. następującą informację dotyczącą korzystania z usługi płatniczej: wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego, o którym mowa w art. 41 ust. 1.

Zgodnie z Rekomendacją Rady ds. Systemu Płatniczego przy Zarządzie Narodowego Banku Polskiego w zakresie bezpieczeństwa kart zbliżeniowych z dnia 30 września 2013 r.<sup>6</sup>, klient powinien zostać poinformowany o limitach obowiązujących dla transakcji zbliżeniowych. Informacje te powinny zostać przekazywane w sposób zapewniający pewność otrzymania ich przez klienta.

Jak wskazano powyżej, w odniesieniu do umów o usługę płatniczą, ustawodawca sformułował obowiązek dostarczenia użytkownikowi przez dostawcę (Bank) w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej informacji określonych m.in. w art. 27 uup (art. 26 ust. 2 uup). Wśród informacji, które powinny zostać dostarczone konsumentowi na trwałym nośniku, ustawodawca wymienił m.in. wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego (w art. 27 pkt 2 lit. f uup).

W wypadku Umów zawieranych za pomocą systemu bankowości elektronicznej ING BankOnLine konsument ustalał te limity przed zawarciem Umowy, jednakże jego wybór nie był odzwierciedlony w treści zawieranej umowy. W przedmiotowej sprawie, konsumenci zawierający umowę ramową za pomocą systemu bankowości elektronicznej ING BankOnLine z Bankiem, nie otrzymywali istotnych informacji na temat limitów płatności. Pomimo że konsument zna wysokość tych limitów, gdyż sam je ustala, należy zauważyć, że wybór konsumenta powinien być przez Bank utrwalony i inkorporowany np. do treści projektu umowy ramowej, gdyż zgodnie z art. 26 ust. 4 uup, dostawca może spełnić obowiązek w zakresie dostarczenia informacji określonych w art. 27 uup, dostarczając projekt umowy ramowej zawierający te informacje.

---

<sup>6</sup> Dostępne pod adresem: [https://www.nbp.pl/systemplatniczy/rada/20130930\\_rsp\\_rekome ndacje.pdf](https://www.nbp.pl/systemplatniczy/rada/20130930_rsp_rekome ndacje.pdf).



Od dnia 17 listopada 2014 r., w wypadku zawierania umowy za pomocą systemu bankowości elektronicznej ING BankOnLine, Bank samodzielnie ustala wysokość i rodzaje limitów transakcyjnych i zamieszcza te dane w Umowie zawieranej za pomocą systemu bankowości internetowej ING BankOnLine. Transakcje kartowe realizowane są do wysokości dziennych limitów (bezgotówkowego i gotówkowego) i każdy z nich obejmuje również transakcje zbliżeniowe. Oznacza to, że dzienny limit określony w Umowie o kartę to także dzienny limit transakcji zbliżeniowych, do wysokości którego Klient może dokonać transakcji. Klient może wielokrotnie dokonać transakcji zbliżeniowych jednak wyłącznie do wysokości ustalonego dziennego limitu transakcji (nie może go przekroczyć). Z powyższego wynika, że treść umów w tym zakresie odpowiada obecnie wymogom określonym w art. 27 pkt 2 lit. f uup.

Jednakże, pomimo dokonania ww. zmian przez Bank od dnia 17 listopada 2014 r., do zaniechania stosowania przedmiotowej praktyki doszło dopiero z dniem 4 sierpnia 2019 r. Jest to moment kiedy Bank wprowadził rozwiązanie technologiczne, które posiada cechy trwałego nośnika jako gwarantujące niezmienność treści wysyłanych w ramach systemu bankowości internetowej a także odpowiedni dostęp do dokumentów po rozwiązaniu umowy.

Przez „trwały nośnik informacji” zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 30 uup rozumie się nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Pojęcie to było przedmiotem rozważań Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE), który w wyroku z dnia 25 stycznia 2017 r. w sprawie C-375/15 w sprawie BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG dokonał wykładni pojęcia trwałego nośnika na gruncie dyrektywy PSD, poprzedniczki PSD2, która zawiera definicję trwałego nośnika analogiczną do obecnie obowiązującej w PSD2 a implementowanej w ustawie o usługach płatniczych. W tym orzeczeniu TSUE stwierdził, iż serwis internetowy banku (a w jego ramach działająca poczta elektroniczna) jako strona internetowa, aby mogła zostać uznana za trwały nośnik informacji powinna „umożliwiać użytkownikowi usług płatniczych przechowywanie informacji adresowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez okres właściwy do celów tych informacji i odtworzenie ich w niezmienionej postaci. Ponadto aby stronę internetową można było uznać za „trwały nośnik” w rozumieniu tego przepisu, należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez dostawcę usług płatniczych lub innego przedsiębiorcę, któremu powierzy się zarządzanie tą stroną”.

Trybunał zwrócił jeszcze uwagę na konieczność dostarczenia informacji wymaganych prawem, a nie jedynie ich udostępnienie w ramach serwisu internetowego Banku. W tym celu TSUE wskazał, że „rozpatrywane informacje, które dostawca usług płatniczych przekazuje użytkownikowi tych usług na stronie internetowej bankowości elektronicznej, mogą zostać uznane za dostarczone w rozumieniu art. 41 ust. 1 dyrektywy 2007/64, jeżeli takiemu przekazaniu towarzyszy aktywne zachowanie dostawcy zmierzające do podania do wiadomości użytkownika istnienia i dostępności tych informacji na wskazanej stronie”.



W wypadku umów ramowych zawieranych za pomocą systemu bankowości internetowej Bank oprócz powiadomień o zmianach regulacji wysyłanych do klientów poprzez system bankowości internetowej, wysyła konsumentom również wiadomość SMS, kierowaną na wskazane przez nich numery telefonów komórkowych. Tym samym ING Bank dostarcza informacje zgodnie z art. 26 ust. 1 uup, przekazując informacje w odpowiednim czasie, zgodnie z wymogami ustawy o usługach płatniczych, podejmując działania zmierzające do poinformowania konsumenta o zamieszczeniu odpowiednich dokumentów w systemie bankowości elektronicznej.

W realiach niniejszej sprawy dokumenty udostępniane konsumentowi za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Moje ING zapisywane są na macierzy WORM oraz podpisywane cyfrowo, co zapewnia brak możliwości ich usunięcia lub modyfikacji przez Bank. Konsument posiadający Moje ING, mają dostęp do dokumentów w tym systemie, zaś po rozwiązaniu umowy o bankowość internetową Moje ING, poza systemem Moje ING w dedykowanym do tego portalu internetowym.

Zdaniem Prezesa Urzędu, obecnie system bankowości elektronicznej posiada cechy trwałego nośnika informacji w odniesieniu do wymogów, jakie stawiane są dostawcy usług płatniczych zgodnie z art. 26 ust. 1 uup oraz w wypadku zawierania umowy w systemie bankowości elektronicznej dostarcza informacje konsumentowi.

Mając powyższe na uwadze Bank stosował praktykę polegającą na niedostarczaniu konsumentom informacji o limitach wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą kart płatniczych umożliwiających dokonanie transakcji zbliżeniowych, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej i zaniechał jej stosowania z dniem 4 sierpnia 2019 r.

### **Bezprawność praktyki opisanej w pkt. III sentencji decyzji**

Wzorce umowy stanowią zbiór postanowień opracowanych przed zawarciem umowy i wprowadzony do stosunku prawnego przez jedną ze stron w ten sposób, że druga strona (adherent) nie ma wpływu na ich treść. Zgodnie z art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740, 2320, z 2021 r. poz. 1509; dalej: kc) ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Stosownie zaś do art. 384<sup>1</sup> kc wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 kc, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. W świetle powołanych przepisów postanowienia zamieszczone w stosowanym przez przedsiębiorcę wzorcu umowy wiążą konsumenta jedynie w przypadku doręczenia mu tego wzorca przed zawarciem umowy bądź w - przypadku wydania wzorca w czasie trwania stosunku umownego - doręczenia wzorca w trakcie trwania umowy.

Bank stosuje dokument o nazwie Komunikat dla posiadaczy rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo - rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych. Komunikat nie jest traktowany przez Bank jako wzorzec umowy i dlatego



z treści dokumentów, w których znajduje się informacja o tym w jaki sposób konsumenci mogą zapoznać się z Komunikatem, mowa jest wyłącznie o jego udostępnieniu.

W Regulaminie będącym integralną częścią Umowy znajdują się liczne odesłania do Komunikatu (38 odesłań w jednym tylko rozdziale Regulaminu). Odesłania prowadzą do postanowień Komunikatu, które w powiązaniu z postanowieniami Regulaminu regulują prawa i obowiązki stron, a nie tylko - jak chciałby Bank - kwestie o charakterze technicznym. Wielość odesłań do Komunikatu, który ma według definicji zawartej w Regulaminie wyłącznie charakter informacyjny, stanowi wyraźny sygnał, że odczytanie Regulaminu, zrekonstruowanie praw i obowiązków konsumenta, wymaga sięgnięcia do Komunikatu.

W Komunikacie, pośród zapisów którym można przypisać techniczną naturę, czy prezentujących ofertę Banku (np. opis rachunków bankowych oferowanych przez Bank), obecne są postanowienia mające charakter norm stosowanych wobec konsumenta. Przykładowo, jak wskazano w pkt. I decyzji cechy charakterystyczne dla płatności kartą zbliżeniową funkcjonowały według zasad opisanych w Komunikacie.

W odniesieniu do kwestii uwierzytelniania transakcji zbliżeniowych w Regulaminie zamieszczono informację, iż „Autoryzacja następuje poprzez zbliżenie karty lub jej włożenie do urządzenia (zależnie od urządzenia). Dodatkowe informacje dotyczące tego typu transakcji kartowych zawiera Komunikat.” Pomimo położenia akcentu na „dodatkowość” informacji znajdujących się w Komunikacie, informacje tam zamieszczone wskazują formy i procedury dotyczące udzielenia zgody na złożenie zlecenia płatniczego. Tym samym, tylko zapoznanie się z treścią Komunikatu może prowadzić do poznania materii przynależnej Umowie. Nazwanie dokumentu informacyjnym nie oznacza, że faktycznie posiada on wyłącznie taki walor.

Ponieważ wzorcem umowy jest stosowany przez jedną ze stron stosunku umownego zbiór postanowień dotyczących praw i obowiązków stron tego stosunku, to jeśli Komunikat zawiera takie postanowienia (dotyczy to postanowień opisujących możliwości oraz zasady dokonywania za pomocą kart płatniczych tzw. transakcji zbliżeniowych) to należy go za taki wzorzec uznać. W takim wypadku Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 24 marca 2004 r., XVII Ama 29/2003 zauważył, że nierespektowanie w obrocie z konsumentami wymogu dołączania do wzorca umowy innego wzorca umowy, do którego czynione jest odsyłanie w tym pierwszym wzorcu umowy, wywiera nie tylko skutek cywilnoprawny w postaci niezwiązania konsumenta warunkami umowy, ale także skutek administracyjnoprawny związany z reżimem odpowiedzialności na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z powyższym, pomimo podjętych przez Bank działań, na które składały się analiza Komunikatu (w wersji obowiązującej w momencie wszczęcia postępowania), dokonanie zmian poprzez przeniesienie części postanowień z Komunikatu do Umowy lub Regulaminu, zdaniem Prezesa Urzędu, oceniana praktyka Banku nie została zaniechana, a Bank wywodzi skutki prawne dla konsumentów z dokumentu, którego nie uważa za wzorzec umowy, choć stosuje go do kształtowania stosunku umownego z konsumentami.



Mając powyższe na uwadze Bank stosuje praktykę polegającą na stosowaniu postanowień Komunikatu niedostarczanego konsumentom przed zawarciem umowy o kartę płatniczą lub w czasie trwania tego stosunku umownego.

### **Naruszenie 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 zbiorowych interesów 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 zagrożeniu im. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie przesądza kryterium ilościowe, ponieważ wydawane orzeczenie ma wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.

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>7</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 zbiorowy interes realizuje się poprzez fakt, iż potencjalnie wszyscy posiadacze wydanych przez Bank kart płatniczych umożliwiających dokonywanie transakcji zbliżeniowych narażeni zostali na skutki kwestionowanych praktyk. Działanie to odnosi się do zbiorowości konsumentów, dla których skutek w ww. postaci jest wspólny. Zachowanie Banku nie dotyczy zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy czy indywidualny ani też grupy takich osób, lecz narusza ono uprawnienia szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w tym przypadku naruszone zostały przede wszystkim interesy niemajątkowe konsumentów poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat transakcji zbliżeniowych oraz kwestii jakie wzorce umowne obowiązują konsumenta. Przepisy dotyczące zasad dostarczania informacji mają na celu zapewnienie konsumentom podejmowania świadomych decyzji w zakresie korzystania z usług płatniczych. Nałożenie obowiązków informacyjnych na dostawców usług płatniczych

---

<sup>7</sup> M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.



przyczynia się przede wszystkim do zwiększenia ochrony użytkowników rynku (konsumentów). Wprowadzone przez ustawę o usługach płatniczych rozwiązania w zakresie obowiązków informacyjnych dostawców usług płatniczych mają więc charakter wyraźnie uprzywilejowujący konsumentów. Konsument powinien mieć także pewność w zakresie tego, które dokumenty wiążą go jako wzorce umowne.

W przedmiotowej sytuacji, Bank poprzez swoje działanie, uniemożliwia konsumentom dostęp do informacji zagwarantowanych im przepisami prawa. W związku z tym, nie mają oni warunków do podejmowania w pełni racjonalnych i przemyślanych decyzji w zakresie korzystania z usług płatniczych. W zakresie praktyk stwierdzonych w pkt. I i II sentencji decyzji, naruszenie zbiorowych interesów konsumentów sprowadzało się do pozbawienia konsumentów prawa do uzyskania pełnej, rzetelnej i wszechstronnej informacji o zasadach funkcjonowania karty płatniczej a także limitach wydatków dokonywanych za pomocą karty w sposób określony przepisami prawa, przez co zostali oni narażeni na trudności w prawidłowym i świadomym korzystaniu z instrumentu płatniczego, jakim jest karta płatnicza wyposażona w funkcjonalność zbliżeniową. W zakresie praktyk stwierdzonych w pkt. III sentencji decyzji, naruszenie zbiorowych interesów konsumentów sprowadzało się do pozbawienia konsumentów prawa do uzyskania pełnej, rzetelnej i wszechstronnej informacji na temat obowiązujących w Banku wzorców umownych dotyczących usług płatniczych.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności, stwierdzono, że działania Banku określone w pkt. I - III sentencji decyzji godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Umorzenie postępowania w pkt. IV sentencji decyzji**

W postanowieniu z dnia 9 lipca 2014 r., Prezes Urzędu postawił Bankowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany - będących przedmiotem tych umów - kart płatniczych niewyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych na karty płatnicze posiadające tę funkcję bez dokonania zmiany treści tych umów, co stanowiło czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1503, z 2004 r. Nr 96 poz. 959, Nr 162 poz. 1693, Nr 172 poz. 1804, z 2005 r. Nr 10 poz. 68, z 2007 r. Nr 171 poz. 1206, z 2009 r. Nr 201 poz. 1540) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Ustalenia poczynione w trakcie postępowania wskazują, iż w zawartych umowach o wydanie karty nie były podawane dokładne dane wydawanej karty. Podanie nazwy danej karty ograniczało się do informowania, iż jest to karta Visa lub Maestro, tj. podawano jedynie markę (nazwę marketingową) stosowaną przez organizacje kartowe. W umowie nie było zatem określone jaki dokładnie typ karty otrzyma konsument. Tym samym przy wymianie karty Bank zobowiązany był jedynie do wydania karty oznaczonej tą samą marką.

Zgodnie z art. 105 § 1 kpa, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia



postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy (por. J. Borkowski w: Kodeks postępowania administracyjnego Komentarz, B. Adamiak, J. Borkowski, s. 459 - 461. C.H.Beck). Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawistej przed organami administracyjnymi. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

W toku prowadzonego postępowania Prezesem Urzędu ustalili, iż ww. stan faktyczny nie wskazuje by Bank dopuścił się stosowania praktyki wskazanej w pkt. I.1 postanowienia z dnia 9 lipca 2014 r. W tym stanie należało uznać, że zachodzą przesłanki uzasadniające stwierdzenie bezprzedmiotowości postępowania administracyjnego, a w związku z tym istnieje konieczność wydania decyzji o umorzeniu postępowania (art. 105 § 1 kpa w związku z art. 83 uokik).

#### **Koszty postępowania w pkt. V sentencji decyzji**

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Jednocześnie zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 kpa, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczania stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania, Prezes Urzędu w pkt. I - III niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną w toku postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć Bank kosztami postępowania w wysokości 136 zł (słownie: sto trzydzieści sześć złotych). Koszty niniejszego postępowania określone w pkt. V rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Bank obowiązany jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

**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 (Dz. U. z 2021 r. poz. 1805, 1981, 2052,





2262, 2270 i 2289) w zw. z art. 3 i 11 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2014 r. poz. 945), od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od daty jej doręczenia.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt. V sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 kpa w zw. z art. 83 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2021 r. poz. 2257; dalej: ustawa o kosztach sądowych w sprawach cywilnych), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazata, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie (ust. 1). Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki (ust. 2). Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3-4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub w części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienia adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z up. PREZESA  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
ZASTĘPCA DYREKTORA  
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów  
Konsumentów  
*Artur Zwaliński*

Otrzymuje:

1. ING Bank Śląski Spółka Akcyjna  
ul. Sokolska 34  
40-086 Katowice
2. a/a