



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ**

RŁO-610-504(16)/16/RB

Łódź, dnia 16 listopada 2017 r.

Decyzja Nr RŁO 6/2017

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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie** (zwany dalej również: PKO Bank Polski S.A.) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

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

- 1) w Przewodniku Po Produktach i Usługach („Pełna gama możliwości”) dostępnym w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 9 lutego 2015 r. do 30 marca 2015 r., informacji dotyczącej produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.), o treści: „**0 zł** za kartę do konta – **gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym** (3,90 zł/mies. – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 100 zł, ale nie więcej niż 300 zł; 6,90 zł/mies. – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę niższą niż 100 zł)”,
- 2) na plakacie („Konto, z którym się opłaca”) dostępnym w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 22 października 2014 r. do 18 marca 2015 r., informacji dotyczącej produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.), o treści: „**0 zł** za kartę do konta – **wystarczy dokonać płatności kartą na min. 300 zł miesięcznie**” oraz „**0 zł** za kartę do konta – **warunki dla posiadaczy karty debetowej wydanej do konta, którą wykonano operacje bezgotówkowe na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie: za prowadzenie konta

- 6,90 zł/mies., jeżeli do konta nie została wydana karta; za kartę do konta do 6,90 zł/mies. w zależności od kwoty dokonanych kartą operacji bezgotówkowych.”,
- 3) w ulotkach („Konto, z którym się opłaca”) dostępnych w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 22 października 2014 r. do 18 marca 2015 r. oraz od 16 marca 2015 r. do 13 maja 2015 r., informacji o treści:
- a) w przypadku produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.): „**0 zł** za kartę debetową **wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie do 6,90 zł/mies. w zależności od kwoty dokonanych transakcji kartą.”,
 - b) w przypadku produktu pn. PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.): „**0 zł** za kartę debetową **wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby transakcji.”,
- 4) w ulotkach („PKO Konto za Zero i nawet 1000 zł na wszelki wypadek”) dostępnych w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 13 maja 2015 r. do 24 sierpnia 2015 r. oraz od 24 sierpnia 2015 r. do 18 listopada 2015 r., informacji o treści:
- a) w przypadku produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.): „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.”,
 - b) w przypadku produktu pn. PKO Konto Pierwsze: „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczą 2 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie opłata wynosi 3,90 zł/mies.”,
 - c) w przypadku produktu pn. PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.): „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby operacji”,
- 5) w ramach Kampanii PKO Konto za Zero z IKO („Ogarniaj finanse na leżąco”) w ulotce dostępnej w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 10 września 2015 r. do 18 listopada 2015 r., informacji dotyczącej produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.), o treści: „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczy przeprowadzić kartą operacje bezgotówkowe za min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.”,
- 6) w ramach Kampanii PKO Konto za Zero z IKO („Ogarniaj finanse na leżąco”) w następujących ekspozycjach: na plakatach dostępnych w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 10 września 2015 r. do 18 listopada 2015 r., w Telewizji w wybranych kanałach telewizyjnych w okresie od 6 września 2015 r. do 11 października 2015 r., na stronach internetowych wybranych portali ogólnych i tematycznych w okresie od 7 września 2015 r. do 11 października 2015 r., w witrynach w wybranych placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 13 września 2015 r. do 12 listopada 2015 r., na siatkach wielkoformatowych umieszczonych na wybranych placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 14 września 2015 r. do 10 listopada 2015 r., na maskach bankomatowych w bankomatach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 10 września 2015 r. do 11 października 2015 r., w monitorach dostępnych w wybranych oddziałach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 7 września 2015 r. do stycznia 2016 r., informacji dotyczącej produktu pn. PKO Konto za

Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.), o treści: „**0 zł** za obsługę karty **przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies.**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.”,

- 7) w monitorach („Gdzie chcesz i kiedy chcesz”) dostępnych w wybranych oddziałach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od stycznia 2016 r., informacji dotyczącej produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.), o treści: „**0 zł** za obsługę karty **przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies.**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.”,
- 8) w ogłoszeniu („Zabierz swój bank ze sobą”) w folderze Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania Przedsiębiorczością w okresie od stycznia 2016 r. do lipca 2016 r., informacji dotyczącej produktu pn. PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.), o treści: „**0 zł** za obsługę karty wydanej do konta – **wystarczy pięć płatności****” oraz „**0 zł** za obsługę karty debetowej **przy wykonaniu min. pięciu płatności bezgotówkowych** kartą w okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie opłata wynosi od 1 do 5 zł/mies. w zależności od liczby operacji.”,
- 9) na stronie internetowej PKO Banku Polskiego S.A. pod adresem www.inteligo.pl w okresie od października 2015 r. do listopada 2015 r. oraz od marca 2016 r. do maja 2016 r., informacji dotyczącej produktu pn. Konto Inteligo („Bezpłatne i w pełni mobilne konto”), o treści: „**0 zł** za kartę, **wystarczają płatności bezgotówkowe na min. 100 zł miesięcznie**”,

które nie zawierały przekazu, iż faktycznym warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą jest rozliczenie – w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę – operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na określone kwoty lub operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą w określonej liczbie, co może wprowadzać konsumentów w błąd, co do warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą;

- II. stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.) **poprzez uzależnianie zwolnienia konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej**, wydawanej do kont PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.), PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.), PKO Konto Pierwsze oraz Konta Inteligo, **od dokonania rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na kwotę min. 300 zł bądź 2 lub 5 płatności kartą w okresie, za który pobierana jest opłata miesięczna za kartę, w sytuacji, gdy dokonanie rozliczenia tych operacji bezgotówkowych w ww. okresie nie zależy od konsumenta, lecz zależy od nieokreślonego terminu otrzymania przez PKO Bank Polski S.A. rozliczenia operacji od agenta rozliczeniowego**, co może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, polegającego na dokonywaniu operacji bezgotówkowych na kwotę min. 300 zł bądź 2 lub 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym celem uzyskania zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, co jednakże, ze względu na brak wpływu konsumenta na termin rozliczenia operacji bezgotówkowych, może w rzeczywistości nie skutkować zwolnieniem konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej

i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązania złożonego przez **PKO Bank Polski S.A.** do podjęcia następujących działań, zmierzających do zakończenia wyżej opisanych naruszeń i usunięcia negatywnych skutków tych działań poprzez:

1. wprowadzenie w terminie 9 miesięcy kalendarzowych od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zmiany w modelu zwalniania konsumentów, którzy zawarli z PKO Bankiem Polskim S.A. umowy PKO Konto za Zero (od dnia 01 października 2014 r.), PKO Konto dla Młodych (od dnia 10 stycznia 2014 r.), PKO Pierwsze Konto oraz Konto Inteligo (od dnia 11 maja 2010 r.), z opłaty miesięcznej za obsługę kart debetowych PKO Ekspres oraz Inteligo wydanych do wyżej wymienionych kont w ten sposób, że w miejsce dotychczasowego modelu, uzależniającego obniżenie opłaty miesięcznej od rozliczenia transakcji w okresie, w którym pobierana jest miesięczna opłata za obsługę tych kart, na model, w którym obniżenie to uzależnione jest od dokonania transakcji w okresie, w którym pobierana jest miesięczna opłata za obsługę wymienionych wyżej kart debetowych,
2. **dokonanie zwrotu pobranych od konsumentów opłat za obsługę kart debetowych PKO Ekspres oraz Inteligo, za okres od dnia 1 stycznia 2014 r. – z tym zastrzeżeniem, że w przypadku kart wydanych do kont PKO Konto za Zero, PKO Konto dla Młodych, PKO Pierwsze Konto wyłącznie za okres odpowiednio od dnia 01 października 2014 r. (PKO Konto za Zero), od dnia 10 stycznia 2014 r. (PKO Konto dla Młodych), oraz od dnia 04 maja 2015 r. (PKO Pierwsze Konto) – do dnia wprowadzenia przez PKO Bank Polski S.A. zmiany o której mowa pkt 1 powyżej, a które to opłaty zostały pobrane od konsumentów w okresie rozliczeniowym, w którym konsument dokonał wymaganej liczby transakcji lub osiągnął odpowiednią wartość transakcji kartą debetową PKO Ekspres lub Inteligo kwalifikującą go do obniżenia opłaty w przypadku rozliczenia transakcji w tym samym okresie rozliczeniowym, co jednak nie miało miejsca z uwagi na nierozliczenie wyżej wymienionej transakcji w tym samym okresie rozliczeniowym, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia udzielenia przez PKO Bank Polski S.A. odpowiedzi o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji, która to odpowiedź udzielona zostanie konsumentowi bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji konsumenta przez PKO Bank Polski S.A. pod warunkiem, że:**
 - a. konsument złożył w okresie od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji do dnia upływu okresu 3 miesięcy kalendarzowych liczonych od dnia opublikowania przez PKO Bank Polski S.A. treści oświadczeń, zgodnie z pkt 4. i 7. poniżej, reklamację w związku z pobraniem od niego opłaty za obsługę karty debetowej PKO Ekspres lub Inteligo w okolicznościach, których mowa powyżej, lub
 - b. konsument złożył reklamację w związku z pobraniem od niego opłaty za obsługę karty debetowej PKO Ekspres lub Inteligo w okolicznościach, których mowa powyżej, a reklamacja ta nie została dotychczas rozpatrzona dla niego pozytywnie,
3. publikację sentencji niniejszej decyzji na stronach internetowych PKO Banku Polskiego S.A. dostępnych pod adresem <https://www.pkobp.pl/> w zakładce „Klienci Indywidualni” w kategorii „Karty” podkategoria „Karty do Konta”, „Karta PKO Ekspres do konta” oraz <http://inteligopl.pl/>, w indywidualnym odnośniku „Karty” w kategorii „Karty do konta indywidualnego i wspólnego” w informacjach o każdej karcie wymienionej w menu, w terminie 7 dni od dnia wprowadzenia przez PKO Bank Polski S.A. zmiany, o której mowa w pkt 1. powyżej w taki sposób, że odnośnik zawierający sentencję niniejszej decyzji, wraz z informacją, że jest ona prawomocna, zostanie zamieszczony pod wskazanymi powyżej adresami oraz będzie pod nimi utrzymywany do dnia upływu okresu rozpatrywania reklamacji, o którym w pkt 2.a. powyżej,
4. publikację oświadczenia o treści wskazanej poniżej w ten sposób, że:

- a. zostanie ono opublikowane pod adresem <https://www.pkobp.pl/> w zakładce „Klienci Indywidualni” w kategorii „Karty” podkategoria „Karty do Konta”, „Karta PKO Ekspres do konta”, w terminie 7 dni od dnia wprowadzenia przez PKO Bank Polski S.A. zmiany, o której mowa w pkt 1. powyżej, w postaci odnośnika o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia, który będzie utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej do dnia upływu okresu rozpatrywania reklamacji, o którym mowa pkt 2.a. powyżej:

„Informujemy, że w wybranych reklamach debetowych kart płatniczych dla kont PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 01.10.2014 r.), PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.) oraz PKO Konto Pierwsze, stosowanych w okresie od października do listopada 2015 r. oraz od marca do maja 2016 r., Bank zastosował sformułowania wskazujące, że warunkiem zwolnienia z miesięcznej opłaty za kartę jest dokonanie płatności na określoną kwotę lub dokonanie określonej ilości płatności (względnie, że wystarczą płatności na określoną kwotę lub określona liczba płatności), które to sformułowania mogły wprowadzać Klientów w błąd co do faktycznych warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę kart debetowych PKO Ekspres lub zniekształcać ich zachowania rynkowe.

W związku z powyższym Bank oferuje możliwość uzyskania zwrotu opłaty miesięcznej za obsługę kart debetowych PKO Ekspres dla kont wskazanych wyżej tym konsumentom, od których opłaty zostały pobrane w okresie rozliczeniowym, w którym konsumenci ci dokonali wymaganej liczby lub wartości transakcji kartą debetową kwalifikującej ich do obniżenia opłaty w przypadku ich rozliczenia w tym okresie rozliczeniowym, co jednak nie miało miejsca z uwagi na nierozliczenie ww. transakcji w tym okresie rozliczeniowym, oraz którzy to konsumenci zgłoszą w terminie (od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji do dnia upływu okresu 3 miesięcy kalendarzowych liczonych od dnia opublikowania przez PKO Bank Polski S.A. treści oświadczenia), reklamacji w zakresie określonym powyżej. Powyższa możliwość dotyczy opłat pobranych od dnia 1 października 2014 r. (PKO Konto za Zero), 10 stycznia 2014 r. (PKO Konto dla Młodych) oraz 4 maja 2015 r. (PKO Konto Pierwsze).

Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr [...] wydanej w dniu [...] przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, dostępna jest pod adresem www.uokik.gov.pl.

- b. zostanie ono opublikowane pod adresem <http://inteligo.pl/> w indywidualnym odnośniku w zakładce „Karty” w kategorii „Karty do konta indywidualnego”, w informacjach o każdej karcie wymienionej w menu, w terminie 7 dni od dnia wprowadzenia przez PKO Bank Polski S.A. zmiany, o której mowa w pkt 1. powyżej, w postaci odnośnika o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia, który będzie utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej do dnia upływu okresu rozpatrywania reklamacji, o którym mowa pkt 2.a. powyżej:

„Informujemy, że w wybranych reklamach kart debetowych Inteligo dla konta Inteligo, stosowanych w okresie od października do listopada 2015 r. oraz od marca do maja 2016 r., Bank zastosował sformułowania wskazujące, że warunkiem zwolnienia z miesięcznej opłaty za kartę jest dokonanie płatności na określoną kwotę lub dokonanie określonej ilości płatności (względnie, że wystarczą płatności na określoną kwotę lub określona liczba płatności), które to sformułowania mogły wprowadzać Klientów w

błąd co do faktycznych warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę kart debetowych Inteligo lub zniekształcać ich zachowania rynkowe.

W związku z powyższym Bank oferuje możliwość uzyskania zwrotu opłaty miesięcznej za obsługę kart debetowych Inteligo dla konta wskazanego wyżej tym konsumentom, od których opłaty zostały pobrane w okresie rozliczeniowym, w którym konsumenci ci dokonali wymaganej liczby lub wartości transakcji kartą debetową kwalifikującą ich do obniżenia opłaty w przypadku ich rozliczenia w tym okresie rozliczeniowym, co jednak nie miało miejsca z uwagi na nierozliczenie ww. transakcji w tym okresie rozliczeniowym, oraz którzy to konsumenci zgłoszą w terminie (od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji do dnia upływu okresu 3 miesięcy kalendarzowych liczonych od dnia opublikowania przez PKO Bank Polski S.A. treści oświadczenia), reklamacji w zakresie określonym powyżej. Powyższa możliwość dotyczy opłat pobranych od 1 stycznia 2014 r.

Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr [...] wydanej w dniu [...] przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, dostępna jest pod adresem www.uokik.gov.pl.

5. rozesłanie do osób odpowiedzialnych za szkolenia pracowników PKO Bank Polski S.A., zatrudnionych we wszystkich oddziałach przeznaczonych do obsługi konsumentów, informacji o treści decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz przysługujących konsumentom uprawnieniach, o których mowa w pkt 2. powyżej, jak również zapoznaniu pracowników PKO Bank Polski S.A. odpowiedzialnych za bezpośredni kontakt z konsumentem, przez osoby odpowiedzialne za szkolenia pracowników, z informacjami niezbędnymi do udzielenia konsumentom wyjaśnień co do przyczyny, warunków oraz sposobu realizacji uprawnień, o których mowa w pkt 2. powyżej,
6. wprowadzenie, w zakresie i terminie wskazanym w pkt 1. powyżej, zmiany w stosowanych przez PKO Bank Polski S.A. wzorcach umownych „Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych”, poprzez zastąpienie dotychczasowej informacji, nową informacją wskazującą na uzależnienie zwolnienia z opłaty od czynności dokonania transakcji w okresie, w którym pobierana jest miesięczna opłata za obsługę kart debetowych PKO Ekspres, oraz „Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych dla klientów Konta Inteligo, którzy zawarli umowę Konta Inteligo” poprzez zastąpienie dotychczasowej informacji, nową informacją wskazującą na uzależnienie zwolnienia z opłaty od czynności dokonania transakcji w okresie, w którym pobierana jest miesięczna opłata za obsługę kart debetowych Inteligo,
7. розміщення оświadczenia o treści wskazanej w pkt 4.a. powyżej we wszystkich oddziałach PKO Banku Polskiego S.A. zlokalizowanych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz przeznaczonych do obsługi klientów, w taki sposób, że oświadczenia te zostaną umieszczone w widocznych miejscach, np. na tablicach ogłoszeń (ofert) oddziałów PKO Banku Polskiego S.A., w terminie 7 dni od dnia wprowadzenia przez PKO Bank Polski S.A. zmiany, o której mowa w pkt 1. powyżej, i będą tam utrzymywane do dnia upływu okresu rozpatrywania reklamacji, o których mowa w pkt 2.a. powyżej

nakłada się na PKO Bank Polski S.A. obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminach wskazanych wyżej.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przekazanie, w terminie do 18 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji:

- 1) zmienionych wzorców umownych pn. *„Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych”* i *„Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych dla klientów Konta Inteligo, którzy zawarli umowę Konta Inteligo”* oraz daty, od której wzorce zostały wprowadzone do obrotu;
- 2) dokumentacji potwierdzającej wprowadzenie modelu naliczania opłat za kartę debetową, który uwzględnia uzależnienie zwolnienia konsumentów z miesięcznej opłaty za kartę debetową od daty wykonania transakcji kartą, a nie rozliczenia transakcji kartą określonej wartości w danym miesiącu kalendarzowym;
- 3) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu strony głównej zawierający odnośnik do sentencji decyzji oraz link do oświadczenia, a także zrzut strony z oświadczeniem z dnia ich zamieszczenia na stronie, a ponadto potwierdzonego za zgodność wydruku zrzutu ekranu strony głównej prezentującego sposób opublikowania sentencji decyzji i oświadczenia;
- 4) oświadczenia publikowanego wewnątrz oddziałów PKO Banku Polskiego S.A. w formie plakatu, ze wskazaniem daty wywieszenia go w oddziałach PKO Banku Polskiego S.A.;
- 5) informacji o liczbie konsumentów, którym została zwrócona miesięczna opłata za kartę debetową wydaną do prowadzonych przez PKO Banku Polskiego S.A. rachunków bankowych o nazwie PKO Konto za Zero, PKO Konto dla Młodych, PKO Pierwsze Konto, PKO Inteligo pobranych w okresach wskazanych w pkt I sentencji niniejszej decyzji do czasu skutecznego poinformowania konsumentów o wprowadzeniu zmiany sposobu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat.

UZASADNIENIE

W związku z otrzymanymi skargami konsumentów, postanowieniem nr 1/405-42/15 z dnia 19 sierpnia 2015 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu lub organ ochrony konsumentów) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy stosowane przez banki zasady rozliczania transakcji bezgotówkowych w zakresie pobierania opłat z tytułu użytkowania debetowej karty płatniczej naruszają przepisy ustawy uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowaniem wyjaśniającym objętych zostało 17 przedsiębiorców.

Postępowaniem tym była również objęta Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie. Analiza zgromadzonych w toku postępowania dokumentów i informacji wskazywała, iż są podstawy do postawienia przedsiębiorcy Powszechnej Kasie Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie (zwana dalej także: „Bankiem”) zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na nieuczciwych praktykach rynkowych.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes UOKiK postanowieniem Nr 1/610-504/16 z dnia 27 grudnia 2016 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w sentencji niniejszej decyzji, o czym zawiadomił Bank oraz poinformował o prawie do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 13 marca 2017 r. Bank złożył zobowiązanie do zaprzestania praktyk opisanych w postanowieniu z dnia 27 grudnia 2016 r. i usunięcia ich skutków. Zobowiązanie to zostało następnie uzupełnione w pismach z dnia 4 i 14 sierpnia 2017 r. oraz 3 listopada 2017 r.

Pismem z dnia 05 października 2017 r. skierowano do Banku zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Bank jest zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000026438 (Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie). Przedmiotem działalności Banku jest m. in. pośrednictwo pieniężne.

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

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

- „**0 zł** za kartę do konta – **gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym** (3,90 zł/mies. – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 100 zł, ale nie więcej niż 300 zł; 6,90 zł/mies. – gdy

- dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę niższą niż 100 zł)” – informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.) zamieszczona w Przewodniku Po Produktach i Usługach („Pełna gama możliwości”) dostępnym w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 9 lutego 2015 r. do 30 marca 2015 r.,
- „**0 zł** za kartę do konta – **wystarczy dokonać płatności kartą na min. 300 zł miesięcznie**” oraz „**0 zł** za kartę do konta – **warunki dla posiadaczy karty debetowej wydanej do konta, którą wykonano operacje bezgotówkowe na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie: za prowadzenie konta 6,90 zł/mies., jeżeli do konta nie została wydana karta; za kartę do konta do 6,90 zł/mies. w zależności od kwoty dokonanych kartą operacji bezgotówkowych.” – informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.) zamieszczona na plakacie („Konto, z którym się opłaca”) dostępnym w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 22 października 2014 r. do 18 marca 2015 r.,
 - „**0 zł** za kartę debetową **wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie do 6,90 zł/mies. w zależności od kwoty dokonanych transakcji kartą.” – informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.) zamieszczona w ulotkach („Konto, z którym się opłaca”) dostępnych w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 22 października 2014 r. do 18 marca 2015 r. oraz od 16 marca 2015 r. do 13 maja 2015 r.,
 - „**0 zł** za kartę debetową **wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby transakcji.” – informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.) zamieszczona w ulotkach („Konto, z którym się opłaca”) dostępnych w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 22 października 2014 r. do 18 marca 2015 r. oraz od 16 marca 2015 r. do 13 maja 2015 r.,
 - „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.” – informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.) zamieszczona w ulotkach („PKO Konto za Zero i nawet 1000 zł na wszelki wypadek”) dostępnych w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 13 maja 2015 r. do 24 sierpnia 2015 r. oraz od 24 sierpnia 2015 r. do 18 listopada 2015 r.,
 - „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczą 2 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie opłata wynosi 3,90 zł/mies.” – informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto Pierwsze zamieszczona w ulotkach („PKO Konto za Zero i nawet 1000 zł na wszelki wypadek”) dostępnych w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 13 maja 2015 r. do 24 sierpnia 2015 r. oraz od 24 sierpnia 2015 r. do 18 listopada 2015 r.,
 - „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby operacji” – informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.) zamieszczona w ulotkach („PKO Konto za Zero i nawet 1000 zł na wszelki wypadek”) dostępnych w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 13 maja 2015 r. do 24 sierpnia 2015 r. oraz od 24 sierpnia 2015 r. do 18 listopada 2015 r.,
 - „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczy przeprowadzić kartą operacje bezgotówkowe za min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.” – informacja przekazywana konsumentom w ramach Kampanii PKO Konto za Zero z IKO („Ogarniaj finanse na leżąco”) w ulotce dostępnej w placówkach PKO Banku

Polskiego S.A. w okresie od 10 września 2015 r. do 18 listopada 2015 r., informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.),

- „**0 zł** za obsługę karty **przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies.**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.” – informacja przekazywana konsumentom w ramach Kampanii PKO Konto za Zero z IKO („Ogarniaj finanse na leżąco”) w następujących ekspozycjach: na plakatach dostępnych w placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 10 września 2015 r. do 18 listopada 2015 r., w Telewizji w wybranych kanałach telewizyjnych w okresie od 6 września 2015 r. do 11 października 2015 r., na stronach internetowych wybranych portali ogólnych i tematycznych w okresie od 7 września 2015 r. do 11 października 2015 r., w witrynach w wybranych placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 13 września 2015 r. do 12 listopada 2015 r., na siatkach wielkoformatowych umieszczonych na wybranych placówkach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 14 września 2015 r. do 10 listopada 2015 r., na maskach bankomatowych w bankomatach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 10 września 2015 r. do 11 października 2015 r., w monitorach dostępnych w wybranych oddziałach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od 7 września 2015 r. do stycznia 2016 r., informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.),
- „**0 zł** za obsługę karty **przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies.**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.” – informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.) zamieszczona w monitorach („Gdzie chcesz i kiedy chcesz”) dostępnych w wybranych oddziałach PKO Banku Polskiego S.A. w okresie od stycznia 2016 r.,
- „**0 zł** za obsługę karty wydanej do konta – **wystarczy pięć płatności****” oraz „**0 zł** za obsługę karty debetowej **przy wykonaniu min. pięciu płatności bezgotówkowych** kartą w okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie opłata wynosi od 1 do 5 zł/mies. w zależności od liczby operacji.” – informacja dotycząca produktu pn. PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.) zamieszczona w ogłoszeniu („Zabierz swój bank ze sobą”) w folderze Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania Przedsiębiorczością w okresie od stycznia 2016 r. do lipca 2016 r.,
- „**0 zł** za kartę, **wystarczą płatności bezgotówkowe na min. 100 zł miesięcznie**” – informacja dotycząca produktu pn. Konto Inteligo („Bezpłatne i w pełni mobilne konto”) zamieszczona na stronie internetowej PKO Banku Polskiego S.A. pod adresem www.inteligo.pl w okresie od października 2015 r. do listopada 2015 r. oraz od marca 2016 r. do maja 2016 r.

Treść przekazów reklamowych i stron internetowych dotyczących rachunków „PKO Konto za Zero”, „PKO Konto dla Młodych”, „PKO Konto Pierwsze” i „Konto Inteligo”.

Z treści przekazów reklamowych dotyczących produktów pn. „PKO Konto za Zero”, „PKO Konto dla Młodych”, „PKO Konto Pierwsze” i „Konto Inteligo” publikowanych w różnego rodzaju nośnikach i stronach internetowych dedykowanych tym rachunkom wynika, że aby nie ponosić opłaty za wydanie i korzystanie z karty debetowej wystarczy dokonać płatności tą kartą na kwotę 300 zł miesięcznie bądź w określonej liczbie.

Treść przekazów reklamowych i stron internetowych przedstawiają poniższe grafiki:

Dziewiąta strona Przewodnika Po Produktach i Usługach dostępnego w placówkach Banku w okresie od 9 lutego 2015 r. do 30 marca 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto za Zero” (dowód: k.114 i 174):

PKO KONTO ZA ZERO

Dla osób aktywnych, które chcą maksymalnie ograniczyć koszty prowadzenia rachunku (dotyczy umów zawartych od 1.10.2014 r.):

0 zł	za prowadzenie konta – wystarczy mieć kartę debetową; w przeciwnym razie opłata wynosi 6,90 zł/mies.
0 zł	za wypłaty kartą z ponad 3000 bankomatów PKO Banku Polskiego
0 zł	za krajowe przelewy internetowe
0 zł	za realizację zleceń stałych
0 zł	za kartę do konta – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym (300 zł/mies. – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 100 zł, nie więcej niż 300 zł; 6,90 zł/mies. – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę niższą niż 100 zł)

Plakat Banku dotyczący produktu „PKO Konto za Zero” dostępny w placówkach Banku w okresie od 22 października 2014 r. do 18 marca 2015 r., (dowód: k.123 i 174):



KONTO, Z KTÓRYM SIĘ OPŁACA

PKO KONTO ZA ZERO

- 0 zł za prowadzenie konta, jeśli posiadasz kartę do konta
- 0 zł za kartę do konta - wystarczy dokonać płatności kartą na min. 300 zł miesięcznie
- 0 zł za wypłaty kartą z bankomatów PKO Banku Polskiego
- 0 zł za krajowe przelewy internetowe



Bank Polski
dzień dobry

Druga strona ulotki „Konto, z którym się płaca” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 22 października 2014 r. do 18 marca 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto za Zero” (dowód: k.128 odwrót i 174):

KONTA OSOBISTE

PKO KONTO ZA ZERO

Konto w nowej, zmienionej formie, przeznaczone dla osób, które chcą maksymalnie ograniczyć koszty prowadzenia rachunku (umowy zawarte od 1.10.2014 r.).

0 zł	za prowadzenie konta wystarczy mieć kartę debetową, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.
0 zł	za wypłaty kartą z ponad 3 000 bankomatów PKO Banku Polskiego
0 zł	za krajowe przelewy internetowe
0 zł	za realizację zleceń stałych
0 zł	za kartę debetową wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie do 6,90 zł/mies. w zależności od kwoty dokonanych transakcji kartą.

Druga strona ulotki „Konto, z którym się płaca” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 16 marca 2015 r. do 13 maja 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto za Zero” (dowód: k.137 odwrót i 174):

KONTA OSOBISTE

PKO KONTO ZA ZERO

Konto w nowej, zmienionej formie, przeznaczone dla osób, które chcą maksymalnie ograniczyć koszty prowadzenia rachunku (umowy zawarte od 1.10.2014 r.).

0 zł	za prowadzenie konta wystarczy mieć kartę debetową, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.
0 zł	za wypłaty kartą z ponad 3 000 bankomatów PKO Banku Polskiego
0 zł	za krajowe przelewy internetowe
0 zł	za realizację zleceń stałych
0 zł	za kartę debetową wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie do 6,90 zł/mies. w zależności od kwoty dokonanych transakcji kartą.

Druga strona ulotki „Konto, z którym się opłaca” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 22 października 2014 r. do 18 marca 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto dla Młodych” (dowód: k.129 i 174):

PKO KONTO DLA MŁODYCH

Stworzone dla osób uczących się w wieku 18-26 lat
(umowy zawarte od 10.01.2014).

0 zł	za prowadzenie konta
0 zł	za wypłaty kartą ze wszystkich bankomatów w Polsce i na świecie
0 zł	za krajowe przelewy internetowe
0 zł	za kartę debetową wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby transakcji.
0 zł	za wydanie pierwszej naklejki lub breloku zbliżeniowego
0 zł	za udzielenie kredytu odnawialnego

Druga strona ulotki „Konto, z którym się opłaca” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 16 marca 2015 r. do 13 maja 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto dla Młodych” (dowód: k.138 i 174):

PKO KONTO DLA MŁODYCH

Stworzone dla osób uczących się w wieku 18-26 lat
(umowy zawarte od 10.01.2014).

0 zł	za prowadzenie konta
0 zł	za wypłaty kartą ze wszystkich bankomatów w Polsce i na świecie
0 zł	za krajowe przelewy internetowe
0 zł	za kartę debetową wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby transakcji.
0 zł	za wydanie pierwszej naklejki lub breloku zbliżeniowego
0 zł	za udzielenie kredytu odnawialnego

Trzecia strona ulotki „PKO Konto za Zero i nawet 1000 zł na wszelki wypadek” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 24 sierpnia 2015 r. do 18 listopada 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto za Zero” (dowód: k.132 i 174):

PKO KONTO ZA ZERO

Konto w nowej, zmienionej formie przeznaczone dla osób, które chcą maksymalnie ograniczyć koszty prowadzenia rachunku (umowy zawarte od 1.10.2014).

0 zł	za prowadzenie konta wystarczy mieć kartę wydaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.
5 zł	za dopuszczalne saldo debetowe do 1000 zł bez odsetek przez 30 dni opłata tylko za miesiąc, w którym skorzystano z dodatkowych środków Dopuszczalne saldo debetowe jest dostępne po zakończeniu miesiąca, w którym nastąpił pierwszy z systematycznych wpływów na konto. Wykorzystane saldo powinno być spłacone w ciągu 30 dni od jego powstania. Produkt jest nieдоступny na rachunkach z kredytem odnowialnym.
0 zł	za wypłaty kartą z ponad 3000 bankomatów PKO Banku Polskiego
0 zł	za krajowe przelewy internetowe
0 zł	za realizację zleceń stałych
0 zł	za kartę wydaną do konta wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.

Trzecia strona ulotki „PKO Konto za Zero i nawet 1000 zł na wszelki wypadek” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 13 maja 2015 r. do 24 sierpnia 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto za Zero” (dowód: k.140 odwrót i 174):

PKO KONTO ZA ZERO

Konto w nowej, zmienionej formie przeznaczone dla osób, które chcą maksymalnie ograniczyć koszty prowadzenia rachunku (umowy zawarte od 1.10.2014).

0 zł	za prowadzenie konta wystarczy mieć kartę wydaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.
5 zł	za dopuszczalne saldo debetowe do 1000 zł bez odsetek przez 30 dni opłata tylko za miesiąc, w którym skorzystano z dodatkowych środków Dopuszczalne saldo debetowe jest dostępne po zakończeniu miesiąca, w którym nastąpił pierwszy z systematycznych wpływów na konto. Wykorzystane saldo powinno być spłacone w ciągu 30 dni od jego powstania. Produkt jest nieдоступny na rachunkach z kredytem odnowialnym.
0 zł	za wypłaty kartą z ponad 3000 bankomatów PKO Banku Polskiego
0 zł	za krajowe przelewy internetowe
0 zł	za realizację zleceń stałych
0 zł	za kartę wydaną do konta wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.

Czwarta strona ulotki „PKO Konto za Zero i nawet 1000 zł na wszelki wypadek” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 24 sierpnia 2015 r. do 18 listopada 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto Pierwsze” (dowód: k.132 i 174):

PKO KONTO PIERWSZE

Konto przeznaczone dla młodzieży w wieku od 13 do 18 lat.
Pozwala na samodzielne przelewanie środków, płacenie kartą
czy wypłacanie gotówki z bankomatów... po prostu.

0 zł	za prowadzenie konta
0 zł	za wypłaty kartą ze wszystkich bankomatów w Polsce i na świecie*
0 zł	za kartę wydaną do konta wystarczy 2 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie opłata wynosi 3,90 zł/mies.
0 zł	za krajowe przelewy internetowe

Trzecia strona ulotki „PKO Konto za Zero i nawet 1000 zł na wszelki wypadek” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 13 maja 2015 r. do 24 sierpnia 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto za Zero” (dowód: k.140 odwrót i 174):

PKO KONTO PIERWSZE

Konto przeznaczone dla młodzieży w wieku od 13 do 18 lat.
Pozwala na samodzielne przelewanie środków, płacenie kartą
czy wypłacanie gotówki z bankomatów... po prostu.

0 zł	za prowadzenie konta
0 zł	za wypłaty kartą ze wszystkich bankomatów w Polsce i na świecie*
0 zł	za kartę wydaną do konta wystarczy 2 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie opłata wynosi 3,90 zł/mies.
0 zł	za krajowe przelewy internetowe

4

Piąta strona ulotki „PKO Konto za Zero i nawet 1000 zł na wszelki wypadek” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 24 sierpnia 2015 r. do 18 listopada 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto dla Młodych” (dowód: k.133 i 174):

PKO KONTO DLA MŁODYCH

Konto stworzone dla osób uczących się w wieku od 18 do 26 lat
(umowy zawarte od 10.01.2014).

0 zł	za prowadzenie konta
0 zł	za wypłaty kartą ze wszystkich bankomatów w Polsce i na świecie*
0 zł	za krajowe przelewy internetowe
0 zł	za kartę wydaną do konta wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby operacji

Piąta strona ulotki „PKO Konto za Zero i nawet 1000 zł na wszelki wypadek” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 13 maja 2015 r. do 24 sierpnia 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto dla Młodych” (dowód: k.141 i 174):

PKO KONTO DLA MŁODYCH

Konto stworzone dla osób uczących się w wieku od 18 do 26 lat (umowy zawarte od 10.01.2014).

0 zł	za prowadzenie konta
0 zł	za wypłaty kartą ze wszystkich bankomatów w Polsce i na świecie*
0 zł	za krajowe przelewy internetowe
0 zł	za kartę wydaną do konta wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby operacji
0 zł	za wydanie pierwszej naklejki lub breloka zbliżeniowego**

Odwrotna strona ulotki „Ogarniaj finanse na leżąco” dostępnej w placówkach Banku w okresie od 10 września 2015 r. do 18 listopada 2015 r., dotycząca opłat za prowadzenie rachunku „PKO Konto za Zero” (dowód: k.295 odwrot i 308):

PKO KONTO ZA ZERO

Wybierz PKO Konto za Zero i poczuj pełen luz w prowadzeniu finansów na co dzień:

0 zł	za prowadzenie konta wystarczy mieć kartę wydaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.
0 zł	za wypłaty aplikacją IKO i kartą z ponad 3000 bankomatów PKO Banku Polskiego
0 zł	za krajowe przelewy przez internet i aplikację IKO
0 zł	za realizację zleceń stałych
0 zł	za kartę wydaną do konta wystarczy przeprowadzić kartą operacje bezgotówkowe za min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.

Aby otworzyć konto, złóż wniosek na www.pkobp.pl, a umowę dostarczymy kurierem na podany przez Ciebie adres. Konto osobiste możesz też otworzyć w tradycyjny sposób w dowolnej placówce PKO Banku Polskiego.

Aby obsługiwać konto w dowolnym miejscu i czasie, zainstaluj i aktywuj aplikację mobilną IKO na telefonie. Wystarczy telefon z dostępem do internetu i gotowe!

Plakat Banku dotyczący produktu „PKO Konto za Zero” dostępny w placówkach Banku w okresie od 10 września 2015 r. do 18 listopada 2015 r., (dowód: k.296 i 175):



OGARNIAJ FINANSE NA LEŻĄCO

Otwórz PKO Konto za Zero i pobierz bezpłatną aplikację IKO:

- **0 zł za prowadzenie konta** – wystarczy mieć kartę wydaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.
- **0 zł za wypłaty aplikacją IKO i kartą** z ponad 3000 bankomatów PKO Banku Polskiego
- **0 zł za krajowe przelewy** przez internet i aplikację IKO



Bank Polski
dzień dobry



www.pkobp.pl, infolinia: 801 302 302, +48 81 535 65 65 opłata zgodna z taryfą operatora

Szczegółowe informacje dotyczące aplikacji IKO, sposobu pobierania i instalacji oraz zasady bezpiecznego korzystania znajdują się na stronie www.iko.pkobp.pl

Więcej informacji o PKO Koncie za Zero i usługach z nim związanych, w tym taryfę przewoźni i opłat bankowych, w placówkach Banku i na stronie www.pkobp.pl. Z aplikacji IKO mogą korzystać również osoby, które nie posiadają PKO Konta za Zero. 0 zł za obsługę kartą przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies. w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. Procentowanie roczne zmienne PKO konta za Zero wynosi 7,9%.

Witryna dotycząca produktu „PKO Konto za Zero” widoczna w 839 oddziałach i 584 agencjach Banku w okresie od 13 września 2015 r. do 12 listopada 2015 r., (dowód: k.297 i 175):



OGARNIAJ FINANSE NA LEŻĄCO

Otwórz PKO Konto za Zero
i pobierz bezpłatną aplikację IKO.



Bank Polski
dzień dobry



www.pkobp.pl, infolinia: 801 302 302, +48 81 535 65 65 opłata zgodna z taryfą operatora
Szczegółowe informacje dotyczące aplikacji IKO, sposobu pobierania i instalacji oraz zasady bezpiecznego korzystania znajdują się na stronie www.iko.pkobp.pl.

Więcej informacji o PKO Koncie za Zero i usługach z nim związanych, w tym Taryfy prowizji i opłat bankowych, w placówkach Banku i na stronie www.pkobp.pl.
Z aplikacji IKO mogą korzystać również osoby, które nie posiadają PKO Konta za Zero. 0 zł za prowadzenie PKO Konta za Zero z kartą wydaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. 0 zł za obsługę karty przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies., w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.
Oprocentowanie roczne zmienne PKO Konta za Zero wynosi 0%.

Siatka wielkoformatowa dotycząca produktu „PKO Konto za Zero” umieszczona na 33 placówkach Banku w okresie od 14 września 2015 r. do 10 listopada 2015 r., (dowód: k.298 i 175):



OGARNIAJ FINANSE NA LEŻĄCO

Otwórz PKO Konto za Zero
i pobierz bezpłatną aplikację iKO.



Bank Polski
dzień dobry



www.pkobp.pl, infolinia: 801 302 302, +48 81 535 65 65 opłata zgodna z taryfą operatora
Szczegółowe informacje dotyczące aplikacji iKO, sposobu pobierania i instalacji oraz zasady bezpiecznego korzystania znajdują się na stronie www.iko.pkobp.pl.

Wiecej informacji o PKO Koncie za Zero i usługach z nim związanych, w tym Taryfę prowizji i opłat bankowych, w placówkach Banku i na stronie www.pkobp.pl.
Z aplikacji iKO mogą korzystać również osoby, które nie posiadają PKO Konta za Zero. 0 zł za prowadzenie PKO Konta za Zero z kartą wydaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. 0 zł za obsługę karty przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies., w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.
Oprocentowanie roczne zmienne PKO Konta za Zero wynosi 0%.

Informacje zamieszczone na zewnętrznych stronach internetowych dotyczące produktu „PKO Konto za Zero” w okresie od 7 września 2015 r. do 11 października 2015 r., (dowód: k.299, 300 i 175):



Bank Polski

“internet str zero”

299

OGARNIAJ FINANSE NA LEŻĄCO

Otwórz PKO Konto za Zero i pobierz
bezpłatną aplikację IKO:

- 0 zł prowadzenie konta – wystarczy mieć kartę
wydaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.
- 0 zł wypłaty aplikacją IKO i kartą z ponad 3000
bankomatów PKO Banku Polskiego
- 0 zł krajowe przelewy przez internet i aplikację IKO

OTWÓRZ KONTO

Wpisz swój numer, na który otrzymasz sms z linkiem do pobrania
aplikacji

+48

P4ZM

99

WYŚLIJ

Wpisz kod
z obrazka

Szczegółowe informacje dotyczące aplikacji IKO, sposobu pobierania i instalacji oraz zasady bezpiecznego korzystania znajdują się na stronie www.iko.pkobp.pl.
Wiecej informacji o PKO Kontach za Zero i usługach z nim związanych, w tym Taryfa prowizji i opłat bankowych, w placówkach Banku i na stronie www.pkobp.pl.
Z aplikacji IKO mogą korzystać również osoby, które nie posiadają PKO Konta za Zero, tj. za obsługę karty przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies., w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. (oprocentowanie roczne zmienne PKO Konta za Zero wynosi 0%).

Z PKO KONTEM ZA ZERO OGARNIAJ FINANSE NA LEŻĄCO



- **0 zł** za prowadzenie konta*
- **0 zł** za wypłaty aplikacją IKO i kartą z ponad 3000 bankomatów PKO Banku Polskiego
- **0 zł** za krajowe przelewy przez internet i aplikację IKO

OTWÓRZ KONTO



Szczegółowe informacje dotyczące aplikacji IKO, sposobu pobierania i instalacji oraz zasady bezpiecznego korzystania znajdują się na stronie www.iko.pkobp.pl.

Więcej informacji o PKO Koncie za Zero i usługach z nim związanych, w tym Taryfa prowizji i opłat bankowych, w placówkach Banku i na stronie www.pkobp.pl.

Z aplikacji IKO mogą korzystać również osoby, które nie posiadają PKO Konta za Zero.

* 0 zł za prowadzenie PKO Konta za Zero z kartą wydaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. 0 zł za obsługę karty przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies., w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. Oprocentowanie roczne zmienne PKO Konta za Zero wynosi 0%.

Informacje zamieszczone na maskach bankomatowych dotyczące produktu „PKO Konto za Zero” w okresie od 10 września 2015 r. do 11 października 2015 r., (dowód: k., 301 i 175):

OGARNIAJ FINANSE NA LEŻĄCO

Otwórz PKO Konto za Zero
i pobierz bezpłatną aplikację IKO.



Bank Polski
dzień dobry

Więcej informacji o PKO Koncie za Zero i usługach z nim związanych, w tym Taryfa prowizji i opłat bankowych, w placówkach Banku i na stronie www.pkobp.pl. Z aplikacji IKO mogą korzystać również osoby, które nie posiadają PKO Konta za Zero. 0 zł za prowadzenie PKO Konta za Zero z kartą wydaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. 0 zł za obsługę karty przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies., w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. Oprocentowanie roczne zmienne PKO Konta za Zero wynosi 0%.

Informacje zamieszczone w monitorach w placówkach (tzw. oczekiwacze) dotyczące produktu „PKO Konto za Zero” w okresie od 7 września 2015 r. do stycznia 2016 r., (dowód: k., 302 i 175):



ZA ZERO

OGARNIAJ FINANSE NA LEŻĄCO

Otwórz PKO Konto za Zero
i pobierz bezpłatną aplikację IKO.

Więcej informacji o PKO Koncie za Zero i usługach z nim związanych, w tym Tarjfy prowizji i opłat bankowych, w placówkach Banku i na stronie www.pkobp.pl. Z aplikacji IKO mogą korzystać również osoby, które nie posiadają PKO Konta za Zero. 0 zł za prowadzenie PKO Konta za Zero z kartą wydawaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. 0 zł za obsługę karty przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies., w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. Oprocentowanie roczne zmienne PKO Konta za Zero wynosi 0%.

Informacje zamieszczone w monitorach w placówkach (tzw. oczekiwacze) dotyczące produktu „PKO Konto za Zero” od stycznia 2016 r., (dowód: k., 304 i 176):



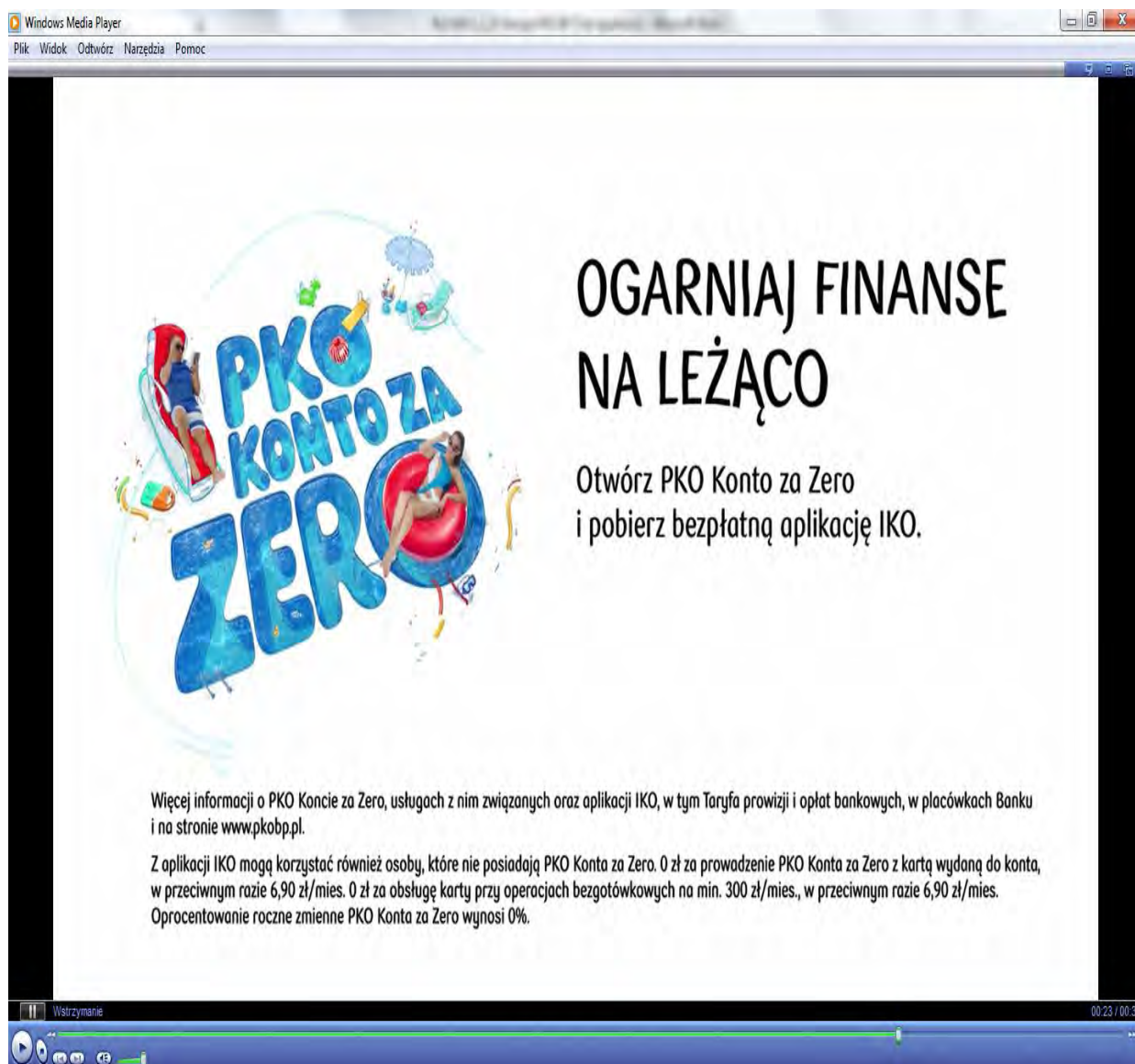
GDZIE CHCESZ I KIEDY CHCESZ

PKO KONTO ZA ZERO

Otwórz konto osobiste z wygodnym
dostępem przez internet i aplikację
mobilną IKO

Więcej informacji o PKO Koncie za Zero i usługach z nim związanych, w tym Tarjfa prowizji i opłat bankowych, w placówkach Banku i na stronie www.pkobp.pl. 0 zł za prowadzenie PKO Konta za Zero z kartą wydaną do konta, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. 0 zł za obsługę karty przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies., w przeciwnym razie 6,90 zł/mies. Oprocentowanie roczne zmienne PKO Konta za Zero wynosi 0%. Z aplikacji IKO mogą korzystać również osoby, które nie posiadają PKO Konta za Zero.

Informacje przekazywane przy pomocy spotu telewizyjnego w ramach kampanii „Ogarniaj finanse na leżąco” prezentowanej w wybranych kanałach telewizyjnych dotyczące produktu „PKO Konto za Zero” od 6 września 2015 r. do 11 października 2015 r. Poniżej znajduje się zrzut ekranu prezentujący informacje przekazywane w ramach tego spotu. Informacja ta została zamieszczona od 23 do 27 sekundy spotu. (dowód: załącznik do akt administracyjnych w postaci płyty CD oznaczonej jako „załącznik nr 22”):



Ogłoszenie zamieszczone w folderze Wałbrzyskiej Szkoły Zarządzania Przedsiębiorczością dotyczące produktu „PKO Konto dla Młodych” od stycznia 2016 r. do lipca 2016 r., (dowód: k., 305 i 176):



ZABIERZ SWÓJ BANK ZE SOBĄ

PKO KONTO DLA MŁODYCH

Otwórz internetowe i mobilne PKO Konto dla Młodych
i pobierz aplikację IKO:

- 0 zł za prowadzenie konta
- 0 zł za wypłaty kartą ze wszystkich bankomatów na świecie*
- 0 zł za obsługę karty wydanej do konta – wystarczy pięć płatności**



Bank Polski
dzień dobry

www.pkobp.pl, infolinia: 801 302 302, +48 81 535 65 65 opłata zgodna z taryfą operatora

* Za wypłaty gotówki w walutach obcych operatorzy bankomatów mogą pobierać opłaty. Punkt akceptujący kartę może pobierać dodatkową opłatę z tytułu operacji dokonanej kartą. Zasady przewalutowania operacji zawiera Regulamin rachunków bankowych i kart debetowych dla klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA. W przypadku PKO Konta dla Młodych PKO Bank Polski nie pobiera prowizji za przewalutowanie przy wypłatach gotówki z bankomatów w kraju i na świecie.
** 0 zł za obsługę karty debetowej przy wykonaniu min. pięciu płatności bezgotówkowych kartą w okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie opłata wynosi od 1 do 5 zł/mies. w zależności od liczby operacji.
PKO Konto dla Młodych od nowych warunków w okresie od 10.01.2014 r. przeznaczone dla studentów i absolwentów w wieku 18-26 lat. Szczegółowe informacje o PKO Koncie dla Młodych, w tym taryfy prowizji i opłat bankowych, są dostępne w placówkach banku oraz na stronie www.pkobp.pl. Informacje dotyczące aplikacji IKO, sposobu pobierania i instalacji oraz zasady bezpiecznego korzystania znajdują się na iko.pkobp.pl. Opóźnienie roczne PKO Konta dla Młodych wynosi 0%.

Informacje zamieszczone na stronie internetowej www.inteligo.pl dotyczące produktu „Konto Inteligo” w okresie od października 2015 r. do listopada 2015 r., (dowód: k. 306):

Bezpłatne i w pełni mobilne konto

- 0 zł prowadzenie konta i krajowe przelewy przez internet
- 0 zł za wypłaty z ponad 4700 bankomatów
- 0 zł za kartę, wystarczają płatności bezgotówkowe na min. 100 zł miesięcznie



Kierował do :

Bezpłatne i w pełni mobilne konto Inteligo

- 0 zł za prowadzenie konta i krajowe przelewy przez Internet
- 0 zł za wypłaty z ponad 4700 bankomatów PKO Banku Polskiego i BZ WBK
- 0 zł za kartę, wystarczają płatności bezgotówkowe na min. 100 zł miesięcznie

Otwórz konto online

Do wypełnienia wniosku potrzebny będzie tylko dowód osobisty lub paszport



Informacje zamieszczone na stronie internetowej www.inteligo.pl dotyczące produktu „Konto Inteligo” w okresie od marca 2016 r. do maja 2016 r., (dowód: k. 307):

Bezpłatne i w pełni mobilne konto

- 0 zł prowadzenie konta i krajowe przelewy przez internet
- 0 zł za wypłaty z szerokiej sieci bankomatów PKO Banku Polskiego
- 0 zł za kartę, wystarczają płatności bezgotówkowe na min. 100 zł miesięcznie



kierował do:

Bezpłatne i w pełni mobilne konto Inteligo

- 0 zł za prowadzenie konta i krajowe przelewy przez Internet
- 0 zł za wypłaty z szerokiej sieci bankomatów PKO Banku Polskiego
- 0 zł za kartę, wystarczają płatności bezgotówkowe na min. 100 zł miesięcznie

Otwórz konto online

Do wypełnienia wniosku potrzebny będzie tylko dowód osobisty lub paszport.

inteligo | Grupa PKO Banku Polskiego | Dokumenty do pobrania | Opłaty i oprocentowanie | Pobierz

Informacje o miesięcznej opłacie za kartę debetową do rachunków bankowych pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.) oraz warunki zwolnienia z tej opłaty zamieszczone są w następujących taryfach, obowiązujących w okresie stosowanych reklam wskazanych w pkt I.1. – I.7, tj. Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych obowiązującej w okresie od 1 października 2014 r. do 3 maja 2015 r. oraz Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych obowiązującej w okresie od 4 maja 2015 r. do 30 kwietnia 2016 r.

W Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych obowiązującej w okresie od 1 października 2014 r. do 3 maja 2015 r. zamieszczone są następujące postanowienia:

– **PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1 października 2014 r.) „Obsługa karty – opłata miesięczna: 0,00 – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 300 zł kartą debetową wydaną do rachunku¹⁰⁾ 3,90 – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 100 zł ale nie więcej niż 300 zł kartą debetową wydaną do rachunku¹⁰⁾ 6,90 – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę niższą niż 100 zł kartą debetową wydaną do rachunku¹⁰⁾”**

– **„¹⁰⁾ Dotyczy operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową, rozliczonych w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę. Okres, za który jest pobierana opłata miesięczna za kartę uzależniony jest od daty wydania karty. Kwota operacji z tytułu zwrotu towaru zakupionego kartą lub anulowania operacji dokonanej kartą zmniejsza sumę wartości i liczbę operacji bezgotówkowych.”**

W Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych obowiązującej w okresie od 4 maja 2015 r. do 30 kwietnia 2016 r. zamieszczone są następujące postanowienia:

– **PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1 października 2014 r.) „Obsługa karty – opłata miesięczna: 0,00 – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 300 zł kartą debetową wydaną do rachunku¹¹⁾ 6,90 – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę niższą niż 300 zł kartą debetową wydaną do rachunku¹¹⁾”**

– **„¹¹⁾ Dotyczy operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową, rozliczonych w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę. Okres, za który jest pobierana opłata miesięczna za kartę uzależniony jest od daty wydania karty. Kwota operacji z tytułu zwrotu towaru zakupionego kartą lub anulowania operacji dokonanej kartą zmniejsza sumę wartości i liczbę operacji bezgotówkowych.”. (dowód: k. 232-234)**

Zamieszczona w Taryfach prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim S.A. dla osób fizycznych informacja o konieczności rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę, nie znalazła się w treści przekazów reklamowych dotyczących produktu pn. PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 1.10.2014 r.).

Informacje o miesięcznej opłacie za kartę debetową do rachunków bankowych pn. PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.) oraz warunki zwolnienia z tej opłaty zamieszczone są w następujących taryfach, obowiązujących w okresie stosowanych reklam wskazanych w pkt I.3, I.4, I.8, tj. Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych obowiązującej w okresie od 1 października 2014 r. do 3 maja 2015 r., Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych obowiązującej w okresie od 4 maja 2015 r. do 30 kwietnia 2016 r. oraz Taryfie

pro wizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych obowiązującej w okresie od 1 maja 2016 r. do 1 lipca 2016 r.

W Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych obowiązującej w okresie od 1 października 2014 r. do 3 maja 2015 r. zamieszczone są następujące postanowienia:

– **PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10 stycznia 2014 r.) „Obsługa karty – opłata miesięczna: 0,00 – gdy dokonano min. 5 operacji bezgotówkowych¹⁰⁾, 1,00 – gdy dokonano 4 operacje bezgotówkowe¹⁰⁾, 2,00 – gdy dokonano 3 operacje bezgotówkowe¹⁰⁾, 3,00 – gdy dokonano 2 operacje bezgotówkowe¹⁰⁾, 4,00 – gdy dokonano 1 operację bezgotówkową¹⁰⁾, 5,00 – gdy nie dokonano operacji bezgotówkowych¹⁰⁾”**

– **„¹⁰⁾ Dotyczy operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową, rozliczonych w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę. Okres, za który jest pobierana opłata miesięczna za kartę uzależniony jest od daty wydania karty. Kwota operacji z tytułu zwrotu towaru zakupionego kartą lub anulowania operacji dokonanej kartą zmniejsza sumę wartości i liczbę operacji bezgotówkowych.”**

W Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych obowiązującej w okresie od 4 maja 2015 r. do 30 kwietnia 2016 r. zamieszczone są następujące postanowienia:

– **PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10 stycznia 2014 r.) „Obsługa karty – opłata miesięczna: 0,00 – gdy dokonano min. 5 operacji bezgotówkowych¹¹⁾, 1,00 – gdy dokonano 4 operacje bezgotówkowe¹¹⁾, 2,00 – gdy dokonano 3 operacje bezgotówkowe¹¹⁾, 3,00 – gdy dokonano 2 operacje bezgotówkowe¹¹⁾, 4,00 – gdy dokonano 1 operację bezgotówkową¹¹⁾, 5,00 – gdy nie dokonano operacji bezgotówkowych¹¹⁾”**

– **„¹¹⁾ Dotyczy operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową, rozliczonych w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę. Okres, za który jest pobierana opłata miesięczna za kartę uzależniony jest od daty wydania karty. Kwota operacji z tytułu zwrotu towaru zakupionego kartą lub anulowania operacji dokonanej kartą zmniejsza sumę wartości i liczbę operacji bezgotówkowych.”**

W Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych obowiązującej w okresie od 1 maja 2016 r. do 1 lipca 2016 r. zamieszczone są następujące postanowienia:

– **PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10 stycznia 2014 r.) „Obsługa karty – opłata miesięczna: 0,00 – gdy dokonano min. 5 operacji bezgotówkowych⁸⁾ 1,00 – gdy dokonano 4 operacje bezgotówkowe⁸⁾ 2,00 – gdy dokonano 3 operacje bezgotówkowe⁸⁾ 3,00 – gdy dokonano 2 operacje bezgotówkowe⁸⁾ 4,00 – gdy dokonano 1 operację bezgotówkową⁸⁾ 5,00 – gdy nie dokonano operacji bezgotówkowych⁸⁾”**

– **„⁸⁾ Dotyczy operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową, rozliczonych w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę. Okres, za który jest pobierana opłata miesięczna za kartę uzależniony jest od daty wydania karty. Kwota operacji z tytułu zwrotu towaru zakupionego kartą lub anulowania operacji dokonanej kartą zmniejsza sumę wartości i liczbę operacji bezgotówkowych.”. (dowód: k. 108)**

Zamieszczona w Taryfach prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim S.A. dla osób fizycznych informacja o konieczności rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę, nie znalazła się w treści przekazów reklamowych dotyczących produktu pn. PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.).

Informacje o miesięcznej opłacie za kartę debetową do rachunków bankowych pn. PKO Konto Pierwsze oraz warunki zwolnienia z tej opłaty zamieszczone są w taryfie, obowiązującej w okresie stosowanej reklamy wskazanej w pkt I.4, tj. **Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych** obowiązującej w okresie od 4 maja 2015 r. do 30 kwietnia 2016 r. W Taryfie tej zamieszczone są następujące postanowienia:

– PKO Konto Pierwsze „Obsługa karty – opłata miesięczna: **0,00** – gdy dokonano 2 operacje bezgotówkowe kartą debetową wydaną do rachunku¹¹⁾ 3,90 – gdy nie dokonano 2 operacji bezgotówkowych kartą debetową wydaną do rachunku¹¹⁾”

– „¹¹⁾ **Dotyczy operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową, rozliczonych w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę.** Okres, za który jest pobierana opłata miesięczna za kartę uzależniony jest od daty wydania karty. Kwota operacji z tytułu zwrotu towaru zakupionego kartą lub anulowania operacji dokonanej kartą zmniejsza sumę wartości i liczbę operacji bezgotówkowych.”. (dowód: k. 81-82)

Zamieszczona w Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim S.A. dla osób fizycznych informacja o konieczności rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę, nie znalazła się w treści przekazów reklamowych dotyczących produktu pn. PKO Konto Pierwsze.

Informacje o miesięcznej opłacie za kartę debetową do Konta Inteligo oraz warunki zwolnienia z tej opłaty zamieszczone są w taryfie, obowiązującej w okresie stosowanej reklamy wskazanej w pkt I.9, tj. **Taryfie prowizji i opłat bankowych PKO Banku Polskiego SA dla Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych dla klientów Konta Inteligo, którzy zawarli umowę Konta Inteligo od dnia 11 maja 2010 r., obowiązującej w okresie od 1 października 2014 r. do 1 lipca 2016 r.** W ww. Taryfie zamieszczone są następujące postanowienia:

– „Obsługa karty wydanej do rachunku głównego lub do rachunku dodatkowego – miesięcznie – **0** – jeżeli suma transakcji bezgotówkowych wykonanych tą kartą rozliczonych w ostatnim okresie miesięcznym przekracza 99,99 PLN²⁴ 4 – w pozostałych przypadkach”.

– „²⁴ W przypadku zwrotu towaru zakupionego przy użyciu karty, anulowania transakcji zakupu, kwota transakcji zwróconej lub anulowanej zmniejsza sumę transakcji bezgotówkowych.”. (dowód: k. 108)

Zamieszczona w Taryfie prowizji i opłat bankowych PKO Banku Polskiego SA dla Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych dla klientów Konta Inteligo, którzy zawarli umowę Konta Inteligo od dnia 11 maja 2010 r. informacja o konieczności rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę, nie znalazła się w treści przekazów reklamowych dotyczących produktu pn. Konto Inteligo.

Zasady rozliczeń transakcji dokonywanych kartami debetowymi

W Regulaminie rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, usług bankowości elektronicznej oraz karty debetowej w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskim SA obowiązującym w okresie od 30 czerwca 2014 r. do 3 maja 2015 r. zamieszczono następujące postanowienia:

– „§ 51. 1. Wszystkie operacje obciążają rachunek z datą ich dokonania. 2. Posiadacz karty jest zobowiązany do zapewnienia na rachunku środków pieniężnych na pokrycie zobowiązań wynikających z dokonywania operacji przy użyciu karty.”

– „§ 53. 1. Saldo rachunku, pomniejszone o kwoty dokonanych operacji, blokad pod wykonane operacje, opłaty i prowizji należnych PKO Bankowi Polskiemu SA z tytułu używania karty, stanowi saldo środków dostępnych. 2. Blokada, o której mowa w ust. 1, jest anulowana w momencie obciążenia rachunku kwotą operacji lub po upływie 7 dni od dnia dokonania transakcji, jeżeli PKO Bank Polski SA nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia operacji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia transakcji w terminie 7 dni, PKO Bank Polski SA może obciążyć Posiadacza rachunku kwotą operacji oraz należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia operacji, przy czym obciążenie dokonywane jest z datą dokonania operacji. 3. W przypadku operacji dokonywanych bez blokady środków, saldo rachunku będzie pomniejszone dopiero w chwili rozliczenia operacji z datą dokonania operacji, co może spowodować saldo ujemne rachunku.”. (dowód: k. 196)

W Regulaminie rachunków bankowych i kart debetowych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA, obowiązującym w okresie od 4 maja 2015 r. do 30 kwietnia 2016 r., zamieszczono następujące postanowienia:

– „§ 50. 1. Wszystkie operacje obciążają rachunek z datą ich dokonania. 2. Posiadacz karty jest zobowiązany do zapewnienia na rachunku środków pieniężnych na pokrycie zobowiązań wynikających z dokonywania operacji przy użyciu karty.”

– „§ 52. 1. PKO Bank Polski SA może ustanowić blokadę środków pieniężnych z tytułu nierozliczonych operacji dokonanych przy użyciu karty. 2. Blokada, o której mowa w ust. 1, jest anulowana w momencie obciążenia rachunku, a w przypadku kart do rachunku walutowego obciążenia rachunku głównego albo rachunku podpitégo, kwotą rozliczonej operacji lub po upływie 7 dni od dnia dokonania operacji, jeżeli PKO Bank Polski SA nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia operacji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia operacji w terminie 7 dni, PKO Bank Polski SA może obciążyć Posiadacza rachunku kwotą operacji oraz należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po otrzymaniu potwierdzenia rozliczenia operacji, przy czym obciążenie dokonywane jest z datą dokonania operacji. 3. W przypadku operacji dokonywanych bez blokady środków, saldo rachunku, a w przypadku kart do rachunku walutowego saldo rachunku głównego albo rachunku podpitégo, będzie pomniejszone dopiero w chwili rozliczenia operacji z datą dokonania operacji, co może spowodować powstanie zadłużenia przeterminowanego na rachunku, a w przypadku kart do rachunku walutowego może spowodować powstanie zadłużenia przeterminowanego na rachunku głównym albo rachunku podpitém.”. (dowód: k. 38-39)

Z kolei w Regulaminie wydawania i używania kart debetowych Inteligo, obowiązującym w okresie od 9 września 2013 r. do 16 września 2016 r., zamieszczono następujące postanowienia:

– „§ 13. 1. Saldo rachunku, pomniejszone o kwoty dokonanych transakcji, blokad pod wykonane transakcje, opłat i prowizji należnych Bankowi z tytułu używania karty, stanowi saldo środków dostępnych. 2. Blokada, o której mowa w ust. 1, jest anulowana w momencie obciążenia rachunku kwotą transakcji lub po upływie 7 dni od dnia dokonania transakcji, jeżeli Bank nie otrzyma potwierdzenia rozliczenia transakcji. W przypadku nieotrzymania potwierdzenia rozliczenia transakcji w terminie 7 dni Bank może obciążyć Posiadacza rachunku kwotą transakcji oraz należnymi opłatami i prowizjami w terminie późniejszym, po

– „§ 15. Transakcje dokonane przy użyciu karty, wraz z należnymi opłatami i prowizjami, obciążają rachunek, do którego wydana została karta, z dniem ich wykonania.”. (dowód: k. 51-52)

$\left(\begin{array}{l} \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \\ \text{*****} \end{array} \right), \text{ (dowód: k. 15)}$

[illegible]

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Łodzi
ul. Traugutta 25 < 90-113 Łódź

cykl jest rozliczenie dokonanej operacji bezgotówkowej w danym cyklu rozliczeniowym, przy czym uznanie rachunku kwotą operacji z tytułu zwrotu towaru zakupionego kartą lub anulowanie operacji dokonanej kartą, zmniejsza łączną wartość i liczbę operacji bezgotówkowych uwzględnianą przy rozliczeniu miesięcznej opłaty za obsługę karty. **Ustalając kwotę lub liczbę operacji bezgotówkowych dokonanych w danym cyklu rozliczeniowym, Bank bierze pod uwagę faktyczny termin rozliczenia operacji.** Rozliczone operacje wraz z opisem prezentowane są konsumentowi w historii operacji na rachunku. (*dowód: k. 15-16, podkreślenie własne*)

PKO Bank Polski S.A. wyjaśnił, że występują przypadki, kiedy konsument dokonuje operacji kartą debetową w danym miesięcznym cyklu rozliczeniowym, jednakże jest ona rozliczana w kolejnym miesięcznym cyklu rozliczeniowym i jest uwzględniana w kalkulacji operacji uprawniających do zwolnienia z opłaty dla tegoż, kolejnego cyklu. Przykład: Miesięczny cykl rozliczeniowy: od 05.09 do 04.10. Operacja dokonana w dniu 03.10. Plik rozliczeniowy zostaje przesłany do PKO Banku Polskiego S.A. przez agenta rozliczeniowego 06.10 Tym samym rozliczenie operacji jest możliwe dopiero w kolejnym miesięcznym cyklu rozliczeniowym (pomiędzy 05.10 a 04.11) po przekazaniu do Banku pliku rozliczeniowego przez agenta. Operacja ta zostanie uwzględniona w liczbie/ kwocie operacji uprawniających do zwolnienia z opłaty w tymże, kolejnym miesięcznym okresie rozliczeniowym. (*dowód: k. 17*)

PKO Bank Polski S.A. nie uwzględniał reklamacji dotyczących pobrania miesięcznej opłaty za kartę debetową, pomimo dokonania przez nich w danym cyklu rozliczeniowym operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową na zwalniającą z opłaty kwotę. Bank w uzasadnieniu odmowy uznania reklamacji powoływał się na konieczność rozliczenia transakcji bezgotówkowych w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę.

W odrzuconej przez PKO Bank Polski S.A. reklamacji konsumentów dotyczącej pobrania opłaty za kartę debetową, wskazano: „W kwocie zwalniającej z opłaty za kartę w miesięcznym cyklu rozliczeniowym (w Pani przypadku cykl ten rozpoczyna się 21 dnia danego miesiąca i kończy 20 dnia kolejnego miesiąca) uwzględniane są transakcje bezgotówkowe rozliczone w danym okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę. Wyjaśniam, iż rozliczenie operacji dokonanej kartą następuje w terminie do siedmiu dni od daty jej dokonania, fakt i data rozliczenia operacji są prezentowane w historii operacji na rachunku. Zatem wyliczając kwotę operacji zrealizowanych w danym okresie rozliczeniowym, należy wziąć pod uwagę termin rozliczenia operacji. Rozliczenie danej operacji Bank otrzymuje od instytucji rozliczającej dany punkt usługowo-handlowy. Z uwagi na fakt, iż inicjatorem rozliczenia danej transakcji jest instytucja zewnętrzna, dlatego też Bank nie ma wpływu na termin jej przekazania. Dodatkowo informuję, że zgodnie z Taryfą prowizji i opłat bankowych opłata za kartę pobierana jest za każdy miesięczny okres ważności karty z „dołu”. W dniu 21.08.2015 r. została pobrana opłata miesięczna w kwocie 4,90 PLN, która dotyczyła okresu od 21.07-20.08.2015 r. Kwota przeprowadzonych i rozliczonych transakcji bezgotówkowych w wymienionym okresie wyniosła 256,72 PLN.”. (*dowód: k. 144*)

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

Interes publiczny

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm., dalej jako: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów lub u.o.k.k.), podejmuje się ochrony interesów

konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach¹. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w u.o.k.k. jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

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

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

Przedsiębiorca

Przepisy art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm., dalej jako: ustawa o swobodzie działalności gospodarczej) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową, a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. PKO Bank Polski S.A. jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000026438. Z odpisu z tegoż Rejestru wynika, że Bank prowadzi działalność polegającą m.in. na pośrednictwie pieniężnym, a zatem jego działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

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

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

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

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

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”.

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

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą². W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów³. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie⁴.

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

- A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.
- B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.
- C. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

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

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę⁵. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 2 u.o.k.k. łącznie, a nadto Prezes UOKiK musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

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

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

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

⁴ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

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

trzech przesłanek:

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

Należy przyjąć, że „zachowanie sprzeczne z prawem” to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa⁶.

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

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

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

⁶ por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwejki, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Ad pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji

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

W ocenie Prezesa Urzędu publikowane informacje dotyczące odpłatności miesięcznej za kartę debetową nie zostały konsumentowi zaprezentowane w sposób jasny i jednoznaczny. Warunek w postaci konieczności rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową nie był ujawniany w pierwszym kontakcie konsumenta z podlegającym ocenie przekazem reklamowym.

Przekazy reklamowe Banku o treści:

- „**0 zł** za kartę do konta – **gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym** (3,90 zł/mies. – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę min. 100 zł, ale nie więcej niż 300 zł; 6,90 zł/mies. – gdy dokonano operacji bezgotówkowych na kwotę niższą niż 100 zł)”,
- „**0 zł** za kartę do konta – **wystarczy dokonać płatności kartą na min. 300 zł miesięcznie**”,
- „**0 zł** za kartę do konta – **warunki dla posiadaczy karty debetowej wydanej do konta, którą wykonano operacje bezgotówkowe na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie: za prowadzenie konta 6,90 zł/mies., jeżeli do konta nie została wydana karta; za kartę do konta do 6,90 zł/mies. w zależności od kwoty dokonanych kartą operacji bezgotówkowych.”,
- „**0 zł** za kartę debetową **wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie do 6,90 zł/mies. w zależności od kwoty dokonanych transakcji kartą.”,
- „**0 zł** za kartę debetową **wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby transakcji.”,
- „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.”,
- „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczą 2 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie opłata wynosi 3,90 zł/mies.”,
- „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby operacji”,
- „**0 zł** za kartę wydaną do konta **wystarczy przeprowadzić kartą operacje bezgotówkowe za min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.”,
- „**0 zł** za obsługę karty **przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies.**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.”,
- „**0 zł** za obsługę karty **przy operacjach bezgotówkowych na min. 300 zł/mies.**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.”,

- „**0 zł** za obsługę karty wydanej do konta – **wystarczy pięć płatności*****”
- „****0 zł** za obsługę karty debetowej **przy wykonaniu min. pięciu płatności bezgotówkowych** kartą w okresie rozliczeniowym, w przeciwnym razie opłata wynosi od 1 do 5 zł/mies. w zależności od liczby operacji.”
- „**0 zł** za kartę, **wystarczają płatności bezgotówkowe na min. 100 zł miesięcznie**”

jednoznacznie określały warunki nie ponoszenia odpłatności za użytkowanie karty debetowej do produktów pn. „PKO Konto za Zero”, „PKO Konto dla Młodych”, „PKO Konto Pierwsze” oraz „Konta Inteligo”, – dokonanie płatności przez konsumenta na określoną kwotę bądź określonej ilości płatności w ciągu wskazanego przez Bank okresu. Jak wynika z treści wzorców umów stosowanych przez PKO Bank Polski S.A., samo dokonanie płatności przez konsumenta (użycie karty płatniczej) we wskazanym okresie nie jest tożsame z rozliczeniem transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową. Fakt ten potwierdziły wyjaśnienia Banku złożone w trakcie postępowania wyjaśniającego, że nieponoszenie miesięcznej odpłatności za kartę debetową jest uzależnione od rozliczenia w odpowiednim okresie rozliczeniowym transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową w systemie Banku. Proces rozliczenia dokonuje się poprzez założenie automatycznej blokady środków po dokonaniu transakcji kartą płatniczą, a następnie przesłanie pliku rozliczeniowego zawierającego dane dokonanej operacji od agenta rozliczeniowego obsługującego dany punkt. Plik taki dociera do PKO Banku Polskiego S.A. przeważnie po około 3 dniach od dokonania danej transakcji. Plik rozliczeniowy jest potwierdzeniem prawidłowego przebiegu operacji. Po otrzymaniu pliku następuje porównanie danych w nim zawartych z założoną wcześniej blokadą środków dot. tej operacji. Po pozytywnej weryfikacji następuje zdjęcie blokady i obciążenie rachunku kwotą operacji (rozliczenie operacji). Sam Bank przyznaje jednak, iż zdarzają się sytuacje, gdy agent przesyła plik rozliczeniowy po więcej niż 7 dniach od dokonania operacji.

Informacja o warunku zwolnienia z opłaty za kartę związanym z koniecznością rozliczenia transakcji w danym miesiącu nie została zaprezentowana w kwestionowanych przekazach reklamowych. Zdaniem Prezesa Urzędu, umieszczenie tych informacji poza przekazem reklamowym (tj. w stosowanych przez Bank wzorcach umów) jest w przedmiotowej sprawie rozwiązaniem niewystarczającym z punktu widzenia należytego wypełnienia obowiązków informacyjnych Banku wobec konsumentów. Przekaz reklamowy powinien być tak skonstruowany, aby konsument korzystając z dodatkowych źródeł informacji jedynie poszerzał swoją wiedzę o produkcie. Możliwość zapoznania się konsumentów z informacjami zawartymi we wzorcach umów, powinna być traktowana jako uprawnienie do poszerzania wiedzy, a nie jako obowiązek do weryfikowania, czy przekaz reklamowy zniekształca charakterystykę produktu.

Prezes Urzędu ustalił, że transakcje bezgotówkowe dokonane kartą debetową przez konsumenta na końcu danego miesiąca, a rozliczone z początkiem kolejnego nie były zaliczane przez Bank do sumy czy częstotliwości transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową zwalniających z opłaty w ostatnim miesiącu, co skutkowało w wielu przypadkach ponoszeniem przez konsumenta miesięcznej odpłatności za kartę debetową.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznaje, iż przeciętny konsument nawet posiadając wiedzę o produktach bankowych oferowanych w ramach przekazu reklamowego, nie posiada jednak wiedzy specjalistycznej, nie należy zatem wymagać by jego wiedza była kompletna i w pełni profesjonalna. Zdaniem Prezesa Urzędu, pominięta w kwestionowanych przez Prezesa Urzędu przekazach reklamowych informacja o rozliczeniu transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową w danym okresie (nie wyjaśniająca warunków takiego rozliczenia) ma charakter istotny. Dotyczy podstawowego aspektu promowanego produktu, jakim są warunki odpłatności za użytkowanie karty debetowej. Zapoznając się z reklamą Banku

dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny przeciętny konsument nie jest w stanie ustalić, że skorzystanie ze zwolnienia z opłaty za kartę w danym miesiącu uzależnione jest od rozliczenia w tym okresie kwot dokonanych płatności. Rozstrzygające znaczenie ma bowiem odbiór przekazu reklamowego Banku przez przeciętnego konsumenta w chwili zapoznania się z nim. W niniejszym przypadku przeciętny konsument mógł uznać, że skoro reklamy nie wskazują żadnych innych warunków niezbędnych do nieponoszenia odpłatności za kartę debetową poza wskazanymi w reklamie, to jeżeli tylko je spełni, użytkowanie karty debetowej będzie bezpłatne.

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

Ad. pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji

Na podstawie analizy udostępnionych przez Bank dokumentów oraz wyjaśnień przedstawionych przez Bank, Prezes Urzędu ustalił, iż transakcje bezgotówkowe kartą debetową do rachunków pn. „PKO Konto za Zero”, „PKO Konto dla Młodych”, „PKO Konto Pierwsze” oraz „Konta Inteligo”, dokonane przez konsumenta na końcu danego miesiąca, a rozliczone z początkiem kolejnego nie zawsze były zaliczane przez Bank do sumy bądź częstotliwości transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową zwalniających z opłaty w ostatnim miesiącu, co skutkowało w wielu przypadkach ponoszeniem przez konsumenta miesięcznej odpłatności za kartę debetową. Takie zachowanie potwierdzają również wyjaśnienia Banku, który wskazuje na możliwość występowania przypadków nierozliczenia transakcji z danego miesiąca z powodu opóźnienia w przekazaniu informacji przez agenta rozliczeniowego, zwłaszcza, jeżeli konsument dokona transakcji w ostatnim dniu rozliczanego miesiąca. Występowanie powyższych sytuacji jest spowodowane faktem, iż na proces rozliczenia transakcji bezgotówkowych kartą debetową do wyżej wymienionych rachunków nie ma wpływu ani zachowanie konsumenta ani działania Banku, ale przede wszystkim zachowania pośredników przekazujących informacje o transakcjach konsumentów debetową kartą płatniczą Bankowi. Tym samym informacje zawarta w stosowanych przez Bank taryfach prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych oraz w Regulaminie rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, usług bankowości elektronicznej oraz karty debetowej w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskim SA, Regulaminie rachunków bankowych i kart debetowych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA i Regulaminie wydawania i używania kart debetowych Inteligo dotyczące rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych przez konsumenta w danym miesiącu kartą debetową do wyżej wskazanych rachunków są informacjami niepełnymi a tym samym nierzetelnymi. We wszystkich tych informacjach Bank pomija fakt, że proces przekazywania i uzyskiwania informacji o rozliczeniu transakcji jest procesem wieloetapowym i uczestniczy w nim poza Bankiem: Organizacja Płatnicza, a przede wszystkim agent rozliczeniowy – podmiot, który przyjmuje płatności kartą. Pomija dane, że przekazywanie informacji – plików rozliczeniowych przez agenta rozliczeniowego jest czynnikiem niezależnym lecz mającym zasadniczy wpływ na możliwości rozliczenia transakcji debetową kartą płatniczą i jest poza kontrolą Banku jak również Organizacji Płatniczej, zaś efektem tej sytuacji może być nierozliczenie transakcji konsumentów dokonane debetową kartą płatniczą w danym miesiącu.

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

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

Przesłanka „dobrych obyczajów” stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do ogólnego systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów. Posłużenie się przez ustawodawcę przesłanką dobrych obyczajów oznacza, iż w obrocie gospodarczym obowiązki przedsiębiorców nie ograniczają się stricte do przestrzegania obowiązujących przepisów prawnych, ale wychodzą poza nie, obejmując także ustalone zwyczaje, czy też praktykę kupiecką. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona m.in. w wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r. sygn. akt XVII Ama 118/04, w którym sąd stwierdził, iż istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. W konsekwencji interes konsumentów sprowadza się do otrzymywania od przedsiębiorcy stosującego wzorce jasnej i rzetelnej informacji, a ponadto polega także na zachowaniu przez konsumenta w ramach zawartej umowy równorzędnej pozycji kontraktowej wobec przedsiębiorcy.

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

Stosowanie przez Bank tego rodzaju praktyki może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Po pierwsze, konsument może zdecydować się na zakup produktu, którego by nie kupił, gdyby miał świadomość, że zwolnienie z opłaty za produkt zależy od okoliczności, na które może nie mieć wpływu. Po drugie, praktyka Banku może wpływać na zachowania konsumenta po zawarciu umowy. Konsument nieświadomy terminów przekazywania plików rozliczeniowych przez organizacje płatnicze, celem uzyskania zwolnienia z opłaty może dążyć do dokonywania operacji bezgotówkowych

na wskazane powyżej kwoty kartą debetową w danym miesiącu, których by nie wykonywał, albo które wykonałaby w inny sposób (w innym dniu miesiąca, w innej wysokości), gdyby miał świadomość, że zwolnienie z opłaty zależy nie od jego zachowania, ale od rozliczenia operacji, na które to rozliczenie może nie mieć wpływu nawet Bank.

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

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

W ocenie Prezesa Urzędu ww. reklamy stosowane przez Bank mogły wywołać u konsumenta przekonanie, iż karta debetowa do kont „PKO Konto za Zero”, „PKO Konto dla Młodych”, „PKO Konto Pierwsze” i „Konto Inteligo” jest bezpłatna w przypadku dokonania przez konsumenta płatności z jej użyciem w określonej wysokości bądź w określonej częstotliwości w danym miesiącu. Za takim rozumieniem przemawia literalna treść reklamy tj.: zastosowanie określeń takich jak „**0 zł za kartę** wydaną do konta **wystarczy dokonać płatności kartą na kwotę min. 300 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie 6,90 zł/mies.” lub „**0 zł za kartę** wydaną do konta **wystarczy 5 płatności kartą w miesięcznym okresie rozliczeniowym**, w przeciwnym razie opłata wynosi do 5 zł/mies. w zależności od liczby operacji”, które w powszechnym rozumieniu oznaczają warunek dokonania w danym miesiącu zakupów towarów lub usług przy użyciu karty na określoną kwotę bądź częstotliwość.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy należy uznać, iż przeciętny konsument może kształtować swoje decyzje w oparciu o uzyskane wcześniej wprowadzające w błąd informacje reklamowe również na etapie wykonywania kontraktu, zwłaszcza w sytuacji niepełności informacji charakteryzujących okoliczności rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową. Podlegające ocenie działania Banku mogą wywoływać u przeciętnego konsumenta mylne wyobrażenie o bezpłatności karty debetowej. W szczególności konsument może nie mieć świadomości, iż dokonanie płatności z użyciem karty debetowej nie zawsze skutkuje rozliczeniem transakcji w kolejnym miesiącu, co z kolei może powodować naliczenie miesięcznej opłaty za kartę debetową.

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

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

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

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym⁷.

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

W przedmiotowej sprawie, Bank w piśmie z dnia 13 marca 2017 r. wyraził wolę dokonania stosownych zmian, doprecyzowując swoje zobowiązanie w pismach z dnia 4 i 14 sierpnia 2017 r. oraz 3 listopada 2017 r., zobowiązując się ostatecznie do:

1. wprowadzenie w terminie 9 miesięcy kalendarzowych od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji zmiany w modelu zwalniania konsumentów, którzy zawarli z PKO Bankiem Polskim S.A. umowy PKO Konto za Zero (od dnia 01 października 2014 r.), PKO Konto dla Młodych (od dnia 10 stycznia 2014 r.) PKO Pierwsze Konto oraz Konto Inteligo (od dnia 11 maja 2010 r.), z opłaty miesięcznej za obsługę kart debetowych PKO Ekspres oraz Inteligo wydanych do wyżej wymienionych kont w ten sposób, że w miejsce dotychczasowego modelu, uzależniającego obniżenie opłaty miesięcznej od rozliczenia transakcji w okresie, w którym pobierana jest miesięczna opłata za obsługę tych kart, na model, w którym obniżenie to uzależnione jest od dokonania transakcji w okresie, w którym pobierana jest miesięczna opłata za obsługę wymienionych wyżej kart debetowych,
2. dokonanie zwrotu pobranych od konsumentów opłat za obsługę kart debetowych PKO Ekspres oraz Inteligo, za okres od dnia 1 stycznia 2014 r., z tym zastrzeżeniem, że w przypadku kart wydanych do kont PKO Konto za Zero, PKO Konto dla Młodych, PKO Pierwsze Konto wyłącznie za okres odpowiednio od dnia 01 października 2014 r. (PKO Konto za Zero), od dnia 10 stycznia 2014 r. (PKO Konto dla Młodych), oraz od dnia 04 maja 2015 r. (PKO Pierwsze Konto), do dnia wprowadzenia przez PKO Bank Polski S.A. zmiany o której mowa pkt 1. Powyżej, a które to opłaty zostały pobrane od konsumentów w okresie rozliczeniowym, w którym konsument dokonał wymaganej liczby lub osiągnął odpowiednią wartość transakcji kartą debetową PKO Ekspres lub Inteligo kwalifikującą go do obniżenia opłaty w przypadku rozliczenia transakcji w tym samym okresie rozliczeniowym, co jednak nie miało miejsca z uwagi na nierozliczenie wyżej wymienionej transakcji w tym samym okresie rozliczeniowym, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia udzielenia przez PKO Bank Polski S.A. odpowiedzi o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji, która to odpowiedź udzielona zostanie konsumentowi bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji konsumenta przez PKO Bank Polski S.A. pod warunkiem, że:
 - a. konsument złoży w okresie od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji do dnia upływu okresu 3 miesięcy kalendarzowych liczonych od dnia opublikowania przez PKO Bank Polski S.A. treści oświadczeń, zgodnie z pkt 4. i 7. poniżej, reklamację w związku z pobraniem od niego opłaty za obsługę karty debetowej PKO Ekspres lub Inteligo w okolicznościach, których mowa powyżej, lub

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

- b. konsument złożył reklamację w związku z pobraniem od niego opłaty za obsługę karty debetowej PKO Ekspres lub Inteligo w okolicznościach, których mowa powyżej, a reklamacja ta nie została dotychczas rozpatrzona dla niego pozytywnie,
3. publikację sentencji niniejszej decyzji na stronach internetowych PKO Banku Polskiego S.A. dostępnych pod adresem <https://www.pkobp.pl/> w zakładce „Klienci Indywidualni” w kategorii „Karty” podkategoria „Karty do Konta”, „Karta PKO Ekspres do konta” oraz <http://inteligo.pl/>, w indywidualnym odnośniku „Karty” w kategorii „Karty do konta indywidualnego i wspólnego” w informacjach o każdej karcie wymienionej w menu, w terminie 7 dni od dnia wprowadzenia przez PKO Bank Polski S.A. zmiany, o której mowa w pkt 1. Powyżej w taki sposób, że odnośnik zawierający sentencję niniejszej decyzji, wraz z informacją, że jest ona prawomocna, zostanie zamieszczony pod wskazanymi powyżej adresami oraz będzie pod nimi utrzymywany do dnia upływu okresu rozpatrywania reklamacji, o którym w pkt 2.a. powyżej,
4. publikację oświadczenia o treści wskazanej poniżej w ten sposób, że:
- a. zostanie ono opublikowane pod adresem <https://www.pkobp.pl/> w zakładce „Klienci Indywidualni” w kategorii „Karty” podkategoria „Karty do Konta”, „Karta PKO Ekspres do konta”, w terminie 7 dni od dnia wprowadzenia przez PKO Bank Polski S.A. zmiany, o której mowa w pkt 1. powyżej, w postaci odnośnika o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia, który będzie utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej do dnia upływu okresu rozpatrywania reklamacji, o którym mowa pkt 2.a. powyżej:

„Informujemy, że w wybranych reklamach debetowych kart płatniczych dla kont PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 01.10.2014 r.), PKO Konto dla Młodych (umowy zawarte od 10.01.2014 r.) oraz PKO Konto Pierwsze, stosowanych w okresie od października do listopada 2015 r. oraz od marca do maja 2016 r., Bank zastosował sformułowania wskazujące, że warunkiem zwolnienia z miesięcznej opłaty za kartę jest dokonanie płatności na określoną kwotę lub dokonanie określonej ilości płatności (względnie, że wystarczą płatności na określoną kwotę lub określona liczba płatności), które to sformułowania mogły wprowadzać Klientów w błąd co do faktycznych warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę kart debetowych PKO Ekspres lub zniekształcać ich zachowania rynkowe.

W związku z powyższym Bank oferuje możliwość uzyskania zwrotu opłaty miesięcznej za obsługę kart debetowych PKO Ekspres dla kont wskazanych wyżej tym konsumentom, od których opłaty zostały pobrane w okresie rozliczeniowym, w którym konsumenci ci dokonali wymaganej liczby lub wartości transakcji kartą debetową kwalifikującej ich do obniżenia opłaty w przypadku ich rozliczenia w tym okresie rozliczeniowym, co jednak nie miało miejsca z uwagi na nierozliczenie ww. transakcji w tym okresie rozliczeniowym, oraz którzy to konsumenci zgłoszą w terminie (od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji do dnia upływu okresu 3 miesięcy kalendarzowych liczonych od dnia opublikowania przez PKO Bank Polski S.A. treści oświadczenia), reklamacji w zakresie określonym powyżej. Powyższa możliwość dotyczy opłat pobranych od dnia 1 października 2014 r. (PKO Konto za Zero), 10 stycznia 2014 r. (PKO Konto dla Młodych) oraz 4 maja 2015 r. (PKO Konto Pierwsze).

Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr [...] wydanej w dniu [...] przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, dostępna jest pod adresem www.uokik.gov.pl.

- b. zostanie ono opublikowane pod adresem <http://inteligo.pl/> w indywidualnym odnośniku w zakładce „Karty” w kategorii „Karty do konta indywidualnego”, w informacjach o każdej karcie wymienionej w menu, w terminie 7 dni od dnia wprowadzenia przez PKO Bank Polski S.A. zmiany, o której mowa w pkt 1. powyżej, w postaci odnośnika o brzmieniu „Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę” przekierowującego po kliknięciu do treści oświadczenia, który będzie utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej do dnia upływu okresu rozpatrywania reklamacji, o którym mowa pkt 2.a. powyżej:

„Informujemy, że w wybranych reklamach kart debetowych Inteligo dla konta Inteligo, stosowanych w okresie od października do listopada 2015 r. oraz od marca do maja 2016 r., Bank zastosował sformułowania wskazujące, że warunkiem zwolnienia z miesięcznej opłaty za kartę jest dokonanie płatności na określoną kwotę lub dokonanie określonej ilości płatności (względnie, że wystarczą płatności na określoną kwotę lub określona liczba płatności), które to sformułowania mogły wprowadzać Klientów w błąd co do faktycznych warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę kart debetowych Inteligo lub zniekształcać ich zachowania rynkowe.

W związku z powyższym Bank oferuje możliwość uzyskania zwrotu opłaty miesięcznej za obsługę kart debetowych Inteligo dla konta wskazanego wyżej tym konsumentom, od których opłaty zostały pobrane w okresie rozliczeniowym, w którym konsumenci ci dokonali wymaganej liczby lub wartości transakcji kartą debetową kwalifikującej ich do obniżenia opłaty w przypadku ich rozliczenia w tym okresie rozliczeniowym, co jednak nie miało miejsca z uwagi na nierozliczenie ww. transakcji w tym okresie rozliczeniowym, oraz którzy to konsumenci zgłoszą w terminie (od dnia uprawnomocnienia się niniejszej decyzji do dnia upływu okresu 3 miesięcy kalendarzowych liczonych od dnia opublikowania przez PKO Bank Polski S.A. treści oświadczenia), reklamacji w zakresie określonym powyżej. Powyższa możliwość dotyczy opłat pobranych od 1 stycznia 2014 r.

Powyższa propozycja jest następstwem treści decyzji administracyjnej nr [...] wydanej w dniu [...] przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, dostępna jest pod adresem www.uokik.gov.pl.

5. rozesłanie do osób odpowiedzialnych za szkolenia pracowników PKO Bank Polski S.A., zatrudnionych we wszystkich oddziałach przeznaczonych do obsługi konsumentów, informacji o treści decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz przysługujących konsumentom uprawnieniach, o których mowa w pkt 2. powyżej, jak również zapoznaniu pracowników PKO Bank Polski S.A. odpowiedzialnych za bezpośredni kontakt z konsumentem, przez osoby odpowiedzialne za szkolenia pracowników, z informacjami niezbędnymi do udzielenia konsumentom wyjaśnień co do przyczyny, warunków oraz sposobu realizacji uprawnień, o których mowa w pkt 2. powyżej,
6. wprowadzenie, w zakresie i terminie wskazanym w pkt 1. powyżej, zmiany w stosowanych przez PKO Bank Polski S.A. wzorcach umownych „Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych”, poprzez zastąpienie dotychczasowej informacji, nową informacją, wskazującą na uzależnienie zwolnienia z opłaty od czynności dokonania transakcji w okresie, w którym pobierana jest miesięczna opłata za obsługę kart debetowych PKO Ekspres, oraz „Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych dla klientów Konta Inteligo, którzy zawarli umowę Konta

Inteligo” poprzez zastąpienie dotychczasowej informacji, nową informacją wskazującą na uzależnienie zwolnienia z opłaty od czynności dokonania transakcji w okresie, w którym pobierana jest miesięczna opłata za obsługę kart debetowych Inteligo,

7. rozmieszczenie oświadczenia o treści wskazanej w pkt 4.a. powyżej we wszystkich oddziałach PKO Banku Polskiego S.A. zlokalizowanych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz przeznaczonych do obsługi klientów, w taki sposób, że oświadczenia te zostaną umieszczone w widocznych miejscach, np. na tablicach ogłoszeń (ofert) oddziałów PKO Banku Polskiego S.A., w terminie 7 dni od dnia wprowadzenia przez PKO Bank Polski S.A. zmiany, o której mowa w pkt 1. powyżej, i będą tam utrzymywane do dnia upływu okresu rozpatrywania reklamacji, o których mowa w pkt 2.a. powyżej.

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

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

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

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

Publikacja sentencji decyzji Prezesa UOKiK oraz oświadczenia Banku na stronie internetowej przedsiębiorcy oraz w jego placówkach pozwoli na dotarcie stosownej informacji do szerokiej grupy konsumentów, co zwiększy ich świadomość prawną w zakresie reklam usług finansowych. Przedsiębiorca jest również bankiem internetowym, w związku z czym jego klienci często odwiedzają jego stronę internetową. Dlatego publikacja sentencji decyzji Prezesa UOKiK oraz publikacja oświadczenia na stronie internetowej Banku przez okres 3 miesięcy została uznana za wystarczającą.

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

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Bank działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego. Wypełnienie wnioskowanego przez Bank zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego. W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes UOKiK zdecydował się zaakceptować zobowiązanie Przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad II. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Bank powinien zatem złożyć Prezesowi Urzędu informacje o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie w terminie do 18 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji poprzez przekazanie:

- 1) zmienionych wzorców umownych pn. „Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych” i „Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych dla klientów Konta Inteligo, którzy zawarli umowę Konta Inteligo” oraz daty, od której wzorce zostały wprowadzone do obrotu;
- 2) dokumentacji potwierdzającej wprowadzenie modelu naliczania opłat za kartę debetową, który uwzględnia uzależnienie zwolnienia konsumentów z miesięcznej opłaty za kartę debetową od daty wykonania transakcji kartą, a nie rozliczenia transakcji kartą określonej wartości w danym miesiącu kalendarzowym;
- 3) na trwałym nośniku informacji, tj. na płycie CD lub DVD, pliku zawierającego tzw. zrzut z ekranu strony głównej zawierający odnośnik do sentencji decyzji oraz link do oświadczenia, a także zrzut strony z oświadczeniem z dnia ich zamieszczenia na stronie, a ponadto potwierdzonego za zgodność wydruku zrzutu ekranu strony głównej prezentującego sposób opublikowania sentencji decyzji i oświadczenia;
- 4) oświadczenia publikowanego wewnątrz oddziałów PKO Banku Polskiego S.A. w formie plakatu, ze wskazaniem daty wywieszenia go w oddziałach PKO Banku Polskiego S.A.;
- 5) informacji o liczbie konsumentów, którym została zwrócona miesięczna opłata za kartę debetową wydaną do prowadzonych przez PKO Banku Polskiego S.A. rachunków bankowych o nazwie PKO Konto za Zero, PKO Konto dla Młodych, PKO Pierwsze Konto, PKO Inteligo pobranych w okresach wskazanych w pkt I sentencji niniejszej decyzji do czasu skutecznego poinformowania konsumentów o wprowadzeniu zmiany sposobu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą, wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat.

Wyznaczony na złożenie informacji termin jest wystarczający do wykonania nałożonego obowiązku.

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

Jednocześnie poucza się, że na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm.) od niniejszej

decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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

Tomasz Dec

Otrzymuje:

Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.
reprezentowana przez:
mec. Rafała Sikorskiego
Sójka Maciak Mataczyński Adwokaci sp. k.
ul. Chłodna 52
00-872 Warszawa