



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Bydgoszcz, dnia 8 stycznia 2025 r.

RBG.610.8.2022.AS

DECYZJA Nr RBG- 1/2025

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, po uprawdopodobnieniu stosowania przez Santander Consumer Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na posługiwaniu się we wzorcu umowy o nazwie *Regulamin umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty* definicją autoryzacji, zgodnie z którą „autoryzacja to operacja potwierdzenia w Banku wysokości dostępnego limitu z jednoczesnym potwierdzeniem autentyczności karty i możliwości dokonania Transakcji przy jej użyciu”, a więc z pominięciem elementu zgody konsumenta na transakcję, które to działanie może stanowić rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji wprowadzających konsumentów w błąd odnośnie ustawowego pojęcia autoryzacji i mylnego interpretowania jej jako uwierzytelnienia, a w konsekwencji ciężaru wykazywania braku autoryzacji transakcji i ponoszenia odpowiedzialności za transakcję płatniczą, na którą konsument nie wyraził zgody lub odnośnie możliwości dochodzenia swoich uprawnień przez konsumentów, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070), a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz po złożeniu przez Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zaprzestania stosowania praktyki i usunięcia skutków naruszenia poprzez:

1. wprowadzenie następujących zmian do wzorca umownego pn. „Regulamin umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty” („Regulamin”) mającego zastosowanie do umów o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty zawieranych z konsumentami **w terminie 2 dni od dnia doręczenia decyzji nr RBG-1/2025:**

1.1. Zmiana definiendum (pojęcia wyjaśnianego) w dotychczasowej definicji „Autoryzacji”:

Dotychczasowe brzmienie	Nowe brzmienie
Autoryzacja - operacja potwierdzenia w Banku wysokości dostępnego limitu z jednoczesnym potwierdzeniem autentyczności Karty i możliwości dokonania	Potwierdzenie Banku - operacja potwierdzenia w Banku wysokości dostępnego limitu z jednoczesnym potwierdzeniem autentyczności Karty i możliwości dokonania

Sprawę prowadziła:

Agnieszka Szafran - radca prawny

Transakcji przy jej użyciu	Transakcji przy jej użyciu
----------------------------	----------------------------

1.2. Dodanie nowej definicji „Autoryzacji” w brzmieniu:

Dotychczasowe brzmienie	Nowe brzmienie
-	Autoryzacja - zgoda Posiadacza karty na wykonanie przez Bank Transakcji, wyrażona w sposób określony w Umowie, w tym w Regulaminie

2. wprowadzenie następujących zmian do „Regulaminu umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty” („Regulamin”) mającego zastosowanie do umów o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty zawieranych z konsumentami do dnia 31 grudnia 2024 r.:

2.1. Zmiana definiendum (pojęcia wyjaśnianego) w dotychczasowej definicji „Autoryzacji”:

Dotychczasowe brzmienie	Nowe brzmienie
Autoryzacja - operacja potwierdzenia w Banku wysokości dostępnego limitu z jednoczesnym potwierdzeniem autentyczności Karty i możliwości dokonania Transakcji przy jej użyciu	Potwierdzenie Banku - operacja potwierdzenia w Banku wysokości dostępnego limitu z jednoczesnym potwierdzeniem autentyczności Karty i możliwości dokonania Transakcji przy jej użyciu

2.2. Dodanie nowej definicji „Autoryzacji” w brzmieniu:

Dotychczasowe brzmienie	Nowe brzmienie
-	Autoryzacja - zgoda Posiadacza karty na wykonanie przez Bank Transakcji, wyrażona w sposób określony w Umowie, w tym w Regulaminie

przy czym Bank zapewni, że zawiadomienie o zmianie Regulaminu zostanie wysłane do konsumentów w terminie do 30 czerwca 2025 r., a zmiany wejdą w życie nie wcześniej, niż 2 miesiące od dnia powiadomienia konsumenta o tych zmianach.

3. Bank **zobowiązuje** się do przesłania - **w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK nr RBG- 1/2025** - zawiadomienia, zawierającego informację o następującej treści:

- 3.1. transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w Regulaminie stanowiącym integralną część umowy między posiadaczem karty a Bankiem (zgodnie z art. 40 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych);
- 3.2. posiadacz karty ma obowiązek powiadomić Bank o każdym przypadku wystąpienia transakcji nieautoryzowanej wykonanej kartą kredytową niezwłocznie, nie później niż w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku karty, a niedochowanie terminu 13-miesięcznego skutkuje wygaśnięciem roszczeń posiadacza karty względem Banku z tytułu nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
- 3.3. powiadomienie Banku o wystąpieniu transakcji nieautoryzowanej jest możliwe z wykorzystaniem każdej metody udostępnianej w tym celu przez Bank, na dzień

składania tego powiadomienia (w tym w placówce, pocztą tradycyjną lub przez formularz kontaktowy);

- 3.4. Bank ponosi odpowiedzialność za transakcje nieautoryzowane na zasadach opisanych w art. 46 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. zgodnie z rozdziałem IX Regulaminu umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty), w szczególności Bank ma obowiązek, aby niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek karty lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwrócić klientowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej i przywrócić rachunek karty do stanu jaki istniałby gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw,

przy czym Bank wyśle zawiadomienie, o którym mowa w niniejszym pkt. 3 do klientów Banku, którzy posiadają status konsumenta i do dnia 31.12.2024 r. zawarli umowę o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, a która to umowa pozostaje w mocy na dzień:

- uprawomocnienia się decyzji kończącej niniejsze postępowanie, jak i na dzień dokonania zawiadomienia - z wykorzystaniem kanału komunikacji, który został uzgodniony w relacji z danym konsumentem oraz dodatkowo poprzez zamieszczenie komunikatu po zalogowaniu do profilu konsumenta w bankowości elektronicznej;
 - uprawomocnienia się decyzji kończącej niniejsze postępowanie, ale umowa ta wygasa przed dniem dokonywania zawiadomienia - z wykorzystaniem kanału komunikacji, który został uzgodniony w relacji z danym klientem i który obowiązywał na dzień wygaśnięcia umowy o kartę kredytową.
4. Bank **zobowiązuje** się do przestania - **w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK nr RBG- 1/2025** - zawiadomienia, zawierającego informację, że w związku ze stosowaniem kwestionowanej definicji Autoryzacji, o której mowa w pkt. 2 Bank przyznaje konsumentowi uprawnienie do zgłoszenia **reklamacji nadzwyczajnej** (tj. wykraczającej poza uprawnienia konsumenta wynikające z przepisów prawa) w przypadku, gdy w okresie między 23 czerwca 2021 r. a dniem przypadającym na 13 miesięcy przed otrzymaniem niniejszego powiadomienia, z wykorzystaniem karty kredytowej konsumenta została wykonana transakcja nieautoryzowana, a dla tej transakcji nieautoryzowanej klient nie dochował ustawowego terminu 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku karty na powiadomienie Banku (zgodnie z art. 44 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych), z zastrzeżeniem, że:
- 4.1. nadzwyczajną reklamację będzie można zgłosić z wykorzystaniem każdej metody udostępnianej w tym celu przez Bank (w tym w placówce, pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną, telefonicznie, przez formularz kontaktowy) przez okres 4 miesięcy od dnia wysłania konsumentowi przez Bank zawiadomienia;
- 4.2. Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia otrzymanej nadzwyczajnej reklamacji zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, w szczególności z zachowaniem terminu rozpatrzenia reklamacji wynoszącego 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania, przy czym w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających jej rozpatrzenie i udzielenie odpowiedzi w tym terminie Bank wyjaśni przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji;

przy czym Bank wyśle zawiadomienie, o którym mowa w pkt 4. powyżej do klientów Banku, którzy posiadają status konsumenta oraz:

- zawarli umowę o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty do dnia 31 grudnia 2024 r. i pozostają stroną zawartej z Bankiem umowy o kartę kredytową zarówno na dzień uprawomocnienia się decyzji kończącej niniejsze postępowanie, jak i na dzień dokonania zawiadomienia - z wykorzystaniem kanału komunikacji, który został uzgodniony w relacji z danym konsumentem oraz dodatkowo poprzez zamieszczenie komunikatu po zalogowaniu do profilu konsumenta w bankowości elektronicznej;
 - zawarli umowę o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty do dnia 31 grudnia 2024 r. i pozostają stroną zawartej z Bankiem umowy o kartę kredytową na dzień uprawomocnienia się decyzji kończącej niniejsze postępowanie, ale umowa ta wygasła przed dniem dokonywania zawiadomienia - z wykorzystaniem kanału komunikacji, który został uzgodniony w relacji z danym klientem i który obowiązywał na dzień wygaśnięcia umowy o kartę kredytową;
 - na dzień uprawomocnienia się decyzji kończącej niniejsze postępowanie nie pozostają już stroną zawartej wcześniej z Bankiem umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty, ale którzy między dniem wszczęcia przez Prezesa UOKiK postępowania wyjaśniającego wobec Banku (tj. 23 czerwca 2021 r.) a dniem przypadającym na 13 miesięcy przed wysłaniem przez Bank tego zawiadomienia byli stroną takiej umowy, posiadali aktywną kartę kredytową i wykonali z jej użyciem przynajmniej jedną transakcję płatniczą na kwotę będącą przynajmniej równowartością w walucie polskiej 50 EUR (liczoną zgodnie z kursem średnim NBP przypadającym na dzień wszczęcia postępowania wyjaśniającego wobec Banku, tj. 23 czerwca 2021 r.) - z wykorzystaniem kanału komunikacji, który został uzgodniony w relacji z danym klientem i który obowiązywał na dzień wygaśnięcia umowy o kartę kredytową.
5. w związku ze stosowaniem kwestionowanej definicji Autoryzacji, o której mowa w pkt. 2, Bank zobowiązuje się do wypłaty rekompensat w wysokości równowartości kwot transakcji płatniczych, które były przedmiotem reklamacji zgłoszonych przez klientów Banku w trybie art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. jako transakcji nieautoryzowanych), z zastrzeżeniem, że rekompensata ta dotyczyć będzie reklamacji zgłoszonych w okresie od 1 stycznia 2020 r. do upływu 2 tygodni od daty wysłania zawiadomienia o którym mowa w pkt 3 powyżej i rozpatrzonych odmownie przez Bank, z wyłączeniem przypadków, gdy:
- 5.1. reklamacja została złożona po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku Klienta;
 - 5.2. Bank odmówił zwrotu kwoty transakcji z uwagi na uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformował o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw;
 - 5.3. konsument otrzymał zwrot kwoty transakcji płatniczej w innym trybie wynikającym z regulacji właściwej organizacji kart płatniczych (np. w formie transakcji obciążenia zwrotnego, zleconej z własnej inicjatywy akceptanta lub agenta rozliczeniowego),

przy czym Bank wypłaci rekompensatę, o której mowa w przedmiotowym punkcie 5 na rzecz klientów Banku, którzy posiadają status konsumenta, w następującym trybie (z zastrzeżeniem obowiązków Banku wynikających z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz sankcji):

- w stosunku do konsumentów, którzy pozostają stroną zawartej z Bankiem do dnia 31.12.2024 r. umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty na dzień wypłacenia rekompensaty - Bank w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, dokona uznania rachunku karty kredytowej równowartością kwoty transakcji płatniczej będącej przedmiotem reklamacji oraz informuje

klenta (w taki sam sposób, w jaki Bank udzielił ostatecznej odpowiedzi na zgłoszoną reklamację) o wypłaconej rekompensacie i jej przyczynach;

- w stosunku do konsumentów, których umowa o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty zawarta do dnia 31 grudnia 2024 r. wygaśa przed dniem wypłacenia rekompensaty - Bank w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK poinformuje konsumenta (w taki sam sposób, w jaki Bank udzielił ostatecznej odpowiedzi na zgłoszoną reklamację) o uprawnieniu do rekompensaty w wysokości równowartości kwoty transakcji płatniczej, która była przedmiotem wskazanej reklamacji konsumenta, jednocześnie wzywając konsumenta do podania Bankowi w formie pisemnej numeru rachunku bankowego do wypłacenia rekompensaty w terminie 2 miesięcy od dnia otrzymania informacji od Banku (pod rygorem utraty prawa do rekompensaty). Bank dokona wypłaty rekompensat w terminie 1 miesiąca od dnia terminowego otrzymania przez Bank od konsumenta stosownej informacji o rachunku bankowym.

6. Bank zobowiązuje się do opublikowania treści **decyzji Prezesa UOKiK nr RBG- 1/2025** w całości (z wyłączeniem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa) w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się tej decyzji na stronie internetowej www.santanderconsumer.pl, przy czym treść decyzji będzie dostępna za pomocą hiperłącza (linku) widocznego w górnej części strony głównej, a tekst hiperłącza będzie wyglądać następująco: napis „Decyzja UOKiK w sprawie Santander Consumer Bank S.A. dot. definicji autoryzacji” (w kolorze czerwonym, czcionką Arial, wielkości co najmniej 13 pkt) oraz utrzymania jej na przedmiotowej stronie przez okres 3 miesięcy

- przy czym:

a) w przypadku zmiany adresu, pod jakim dostępna jest strona internetowa Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, oświadczenie powyższe zostanie opublikowane na każdej innej stronie internetowej zastępującej adres www.santanderconsumer.pl,

b) w przypadku zmiany nazwy Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja a także pozostałe obowiązki wynikające z przedmiotowej decyzji zostaną zrealizowane odpowiednio przez lub za pośrednictwem Santander Consumer Bank S.A. lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej.

II.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, po uprawdopodobnieniu stosowania przez Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez:

1) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów *Regulaminu umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty* potwierdzającego po dokonanej zmianie definicji autoryzacji, o której mowa w pkt I.1 sentencji przedmiotowej Decyzji, w Regulaminie, jaki będzie oferowany konsumentom od dnia 1 stycznia 2025 r.;

2) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów *Regulaminu umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty* potwierdzającego po dokonanej zmianie definicji autoryzacji, o której mowa w pkt I.2 sentencji przedmiotowej Decyzji w Regulaminie, jaki będzie miał zastosowanie do umów o przyznanie limitu kredytowego i przyznanie karty zawieranych z konsumentami do dnia 31 grudnia 2024 r. oraz

przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdzeń przesłania do tych klientów zawiadomień informacyjnych, o których mowa w pkt I.2 sentencji przedmiotowej Decyzji wraz ze wskazaniem łącznej liczby konsumentów, do których wysłano taką wiadomość - w formie elektronicznej,

3) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdzeń przesłania do klientów zawiadomień informacyjnych, o których mowa w pkt I.3 sentencji przedmiotowej Decyzji wraz ze wskazaniem łącznej liczby konsumentów, do których wysłano taką wiadomość - w formie elektronicznej,

4) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdzeń przesłania do klientów zawiadomień dotyczących reklamacji nadzwyczajnej, o której mowa w pkt I.4. przedmiotowej Decyzji oraz dokumentacji z procesu rozpatrzenia tych reklamacji (tj. reklamacji złożonej przez konsumentów wraz z wszystkimi załącznikami, odpowiedzi Banku na reklamację wraz z wszystkimi załącznikami z potwierdzeniem daty przekazania do konsumentów tej odpowiedzi); Bank przedstawi także wykaz tych reklamacji (i odpowiadającą im liczbę konsumentów, którzy je złożyli) wraz ze zwięzłą informacją odnośnie sposobu rozpatrzenia tej reklamacji przez Bank (pozytywny/ negatywny/ częściowy) - w formie elektronicznej,

5) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdzeń dokonania wypłaty rekompensat konsumentom, o których mowa w pkt I.5. przedmiotowej decyzji - w tym wskazania informacji odnośnie wypłaconych rekompensat, w tym, ilu konsumentom Bank wypłacił tę rekompensatę i w jakiej wysokości, a także wykaz konsumentów, którym rekompensaty nie zostały wypłacone ze względów, o których mowa w pkt I.5.1.-5.3. przedmiotowej decyzji z wykazaniem tych okoliczności - w formie elektronicznej;

6) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zrzutów z ekranu - w formie elektronicznej - dokumentujących publikację treści przedmiotowej Decyzji, o których mowa w punkcie I.6. niniejszej decyzji,

7) przekazania informacji o dokładnych terminach, w których przedsiębiorca podjął i zakończył poszczególne działania związane z realizacją zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, w tym ze wskazaniem daty początkowej i końcowej podjęcia określonych działań,

w formie elektronicznej na trwałym nośniku (np. CD, DVD, pendrive - z wyłączeniem przesłania na ePUAP) w formacie umożliwiającym odczyt (np. *.pdf., *.doc lub *.xls) - w terminie 7 miesięcy - od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK, Prezes Urzędu, organ ochrony konsumentów**) w dniu 23 czerwca 2021 r. - postanowieniem nr RBG-37/2021 - wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy działania Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu podejmowane po zgłoszeniu przez konsumentów nieautoryzowanych transakcji płatniczych, o których mowa w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2020 poz. 794 ze zm.), mogą uzasadniać wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Analiza dokumentów i informacji uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego data podstawę do wszczęcia, postanowieniem Nr RBG-93/2022 z dnia 17 listopada 2022 r. (dalej: **Postanowienie**), postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanych w sentencji niniejszej decyzji.

Jednocześnie Prezes UOKiK w piśmie z dnia 17 listopada 2022 r. wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 20 grudnia 2022 r. Santander Consumer Bank S.A. (dalej: SCB lub Bank) przedstawił swoje stanowisko w zakresie postawionego mu zarzutu oraz złożył wniosek o spotkanie, a także zadeklarował chęć pełnej współpracy z Prezesem UOKiK tak, by powzięte przez Prezesa UOKiK wątpliwości wyjaśnić z korzyścią dla konsumenta. Bank zadeklarował także możliwość przedstawienia dodatkowych wyjaśnień w zakresie stanowiska wyrażonego w piśmie oraz ustosunkowanie się do ewentualnych dalszych pytań lub wątpliwości Prezesa UOKiK. W wyniku dalszych ustaleń, dnia 26 września 2023 r. przedstawiciele Prezesa UOKiK - z Delegatury UOKiK w Bydgoszczy odbyli spotkanie online z przedstawicielami Banku. Przedmiotem spotkania było m.in. omówienie propozycji zobowiązania zaproponowanego przez Santander Consumer Bank S.A. w piśmie z dnia 22 marca 2023 r. Przedstawiciele Banku omówili zaproponowane rozwiązanie odnośnie reklamacji nadzwyczajnej, które będzie miało umożliwić ponowną weryfikację rozpatrywanych przez Bank reklamacji dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych pod kątem już prawidłowo sformułowanej definicji autoryzacji. Ponadto, po rozmowie z przedstawicielami UOKiK Bank zaproponował także rekompensaty finansowe dla konsumentów.

Następnie w piśmie z dnia 27 października 2023 r. Bank złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 ust. 1 uokik przedkładając zaktualizowaną propozycję zobowiązania. Przedsiębiorca przedłożył ostateczną wersję zobowiązania w piśmie z dnia 13 grudnia 2024 r.

Postanowieniem nr RBG-77/2024 z dnia 19 grudnia 2024 r. zaliczono w poczet dowodów materiał dowodowy uzyskany przez Prezesa UOKiK w toku postępowania wyjaśniającego.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, możliwości zapoznania się z aktami sprawy i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego (pismo z dnia 19 grudnia 2024 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnień.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu wpisana jest do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: KRS) pod numerem 0000040562 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego oraz posiada NIP: 5272046102. (vide: odpis aktualny z KRS,). Przedmiotem działalności spółki jest m.in. pozostałe pośrednictwo pieniężne, a także pozostałe formy udzielania kredytów.

Organ ochrony konsumentów ustalił, iż Santander Consumer Bank koncentruje się na działalności w obszarze kredytów konsumenckich, oferując produkty kredytowe głównie poprzez partnerów biznesowych oraz sieć oddziałów własnych.¹ Santander Consumer Bank rozpoczął swoją działalność w Polsce w 2006 roku. Jego główni akcjonariusze to Santander Consumer Finance oraz Santander - obie spółki należą do Grupy Santander². Na stronie internetowej Banku widnieje informacja, iż Santander Consumer Bank to bank od kredytów, który proponuje swoim klientom szeroki zakres produktów, który obejmuje kredyty gotówkowe, kredyty na nowe i używane samochody, kredyty ratalne, kredyt celowy, internetowy karty kredytowe oraz lokaty i rachunek oszczędnościowy. Produkty

¹ <https://esg.santander.pl/serwis/logo-nazwa-to-musisz-wiedziec/>, 30.08.2024 r.;

² <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/o-santander-consumer>, 30.08.2024 r.

dystrybuowane są online oraz poprzez sieć oddziałów, salony i komisje samochodowe, sklepy i punkty usługowe³³.

Prezes UOKiK ustalił, że Bank oferuje konsumentom jeden rodzaj instrumentu płatniczego - kartę kredytową, której obowiązujące warunki użytkowania określone zostały w *Regulaminie umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty* (dalej: Regulamin). Regulamin ten obowiązuje od 15 grudnia 2020 r.

W regulaminie w pkt I.2 Bank zamieścił definicję pojęcia autoryzacja, zgodnie z którym „Autoryzacja - operacja potwierdzenia w Banku wysokości dostępnego limitu z jednoczesnym potwierdzeniem autentyczności karty i możliwości dokonania Transakcji przy jej użyciu.”

Z kolei w wyjaśnieniach Banku w piśmie z dnia 2 sierpnia 2021 r. skierowanym do Prezesa UOKiK Bank wskazał, iż zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych uznaje za transakcję autoryzowaną transakcję, na której wykonanie klient wyraził zgodę w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a dostawcą. Bank wyjaśnił, że Transakcję płatniczą można uznać za autoryzowaną, gdy klient wyraził na nią zgodę, poprzez zakomunikowanie bankowi, w sposób uzgodniony w umowie, swoją wolę, aby w ramach łączącej klienta i bank umowy, bank wykonał na rzecz płatnika usługę płatniczą. Oznacza to, że aby uznać transakcję płatniczą za autoryzowaną, konieczne jest:

- a) istnienie oświadczenia woli klienta co do wykonania transakcji w sposób przewidziany w umowie oraz
- b) potwierdzenie tego oświadczenia woli w sposób uzgodniony w umowie między klientem a bankiem, w ramach procedur umożliwiających bankowi weryfikację tożsamości płatnika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających (uwierzytelnienie).

Bank wskazał, iż o transakcji nieautoryzowanej możemy mówić, gdy nie zostaną spełnione wyżej wymienione elementy. W każdym przypadku Bank, na podstawie zgłoszenia klienta dotyczącego nieautoryzowanych transakcji, **bada czy transakcja była autoryzowana**. Bank opiera swoją analizę na obiektywnie zauważalnych i możliwych do oceny przesłankach. Dokonując oceny zgłoszenia dotyczącego transakcji nieautoryzowanej Bank weryfikuje, czy:

- a) transakcja została prawidłowo uwierzytelniona, zgodnie z postanowieniami umowy pomiędzy płatnikiem a Bankiem,
- b) transakcja została prawidłowo zapisana i ujęta w księgach Banku;
- c) na transakcję nie miała wpływu awaria techniczna lub usterka związana z usługą świadczoną przez bank.

Bank, w piśmie z dnia 2 sierpnia 2021 r. przekazał informację, że w okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 maja 2021 r. odnotował zgłoszeń dokonanych przez klientów jako nieautoryzowanych, z czego rozpatrzył negatywnie. Wyjaśnił przy tym, że w odmowa uznania transakcji za nieautoryzowaną miała miejsce w przypadku gdy wystąpiło jedno z niżej wymienionych zdarzeń:

- a) brak obciążenia na rachunku kwotą kwestionowanej transakcji
- b) zaksięgowanie zwrotu środków do kwestionowanej transakcji,
- c) transakcja prawidłowo uwierzytelniona kodem PIN, CVV2 lub 3Dsecure zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych,
- d) otrzymanie od odbiorcy transakcji potwierdzenia prawidłowego przebiegu transakcji,

³³ <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/o-santander-consumer>, 30.08.2024 r.,

e) klient zgłasza uznanie rachunku,

zatem odmowa uwzględnienia zgłoszenia wynikała z faktu, że transakcje były autoryzowane zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych lub nie doszło do obciążenia rachunku.

Prezes UOKiK ustalił, iż do Banku w okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2022 r. wpłynęło łącznie zgłoszeń od konsumentów z tytułu transakcji nieautoryzowanych na łączną wartość wynoszącą zł, z czego zgłoszeń były to zgłoszenia, które Bank rozpatrzył pozytywnie, zgłoszenia rozpatrzone negatywnie. Natomiast spośród wszystkich transakcji z ww. okresu stanowiły zgłoszenia konsumentów, rozpatrzone negatywnie z powodu uznania przez Bank transakcji za autoryzowaną.⁴ Bank wskazał także, że odnotował największą liczbę zgłoszeń klientów w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych dla kwoty ⁵.

Prezes UOKiK nie odnotował wpływu żadnych skarg od konsumentów na Przedsiębiorcę z tytułu nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1616 ze zm., dalej: **uokik** lub **ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**) ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa UOKiK jest prowadzona w interesie publicznym. Prezes UOKiK podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach⁶. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie 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. Podejmując więc działania określone w przywołanej ustawie, organ ochrony konkurencji występuje w funkcji rzecznika interesu publicznego⁷. Z przywołanej klauzuli generalnej wynika zatem, iż Prezes UOKiK podejmuje działania jedynie wtedy, gdy w następstwie działań naruszających ustawę zagrożony lub naruszony został interes publiczny.

Do naruszenia tego interesu dochodzi zatem, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotycząc potencjalnych podmiotów na danym rynku, a nie jedynie ściśle określonej ich grupy.⁸ Odbierane sygnały o niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców, Prezes UOKiK ocenia pod kątem ich wpływu na ogół konsumentów.

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się we wzorcu umowy o nazwie *Regulamin umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty* definicją autoryzacji, zgodnie z którą „autoryzacja to operacja potwierdzenia w Banku wysokości dostępnego limitu z jednoczesnym potwierdzeniem autentyczności karty i możliwości dokonania Transakcji przy jej użyciu”, a więc z pominięciem elementu zgody konsumenta na transakcję, które to działanie może stanowić rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji

⁴ Załącznik nr 1 do pisma Banku z dnia 20 lipca 2023 r.;

⁵ Załącznik nr 2 do pisma Banku z dnia 20 lipca 2023 r.;

⁶ Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

⁷ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 lipca 2001r., sygn. akt XVII Ama 108/00.

⁸ Por. wyrok Sądu Najwyższego z 20 kwietnia 2017r., sygn. akt: III SK 21/16; Sąd Antymonopolowy w wyroku z dnia 3 kwietnia 2002 r., sygn. akt XVII Ama 88/01, wyraźnie wskazał, iż „Celem ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie jest ochrona prywatnoprawnego interesu przedsiębiorcy bądź konsumenta”; wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 12 czerwca 2002 r., sygn. akt XVII AmA 47/2001.

mogących wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie ustawowego pojęcia autoryzacji i mylnego interpretowania jej jako uwierzytelnienia, a w konsekwencji ciężaru wykazywania braku autoryzacji transakcji i ponoszenia odpowiedzialności za transakcję płatniczą, na którą konsument nie wyraził zgody lub odnośnie możliwości dochodzenia swoich uprawnień przez konsumentów, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070), a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że ww. regulamin ten był stosowany przez Bank od 15 grudnia 2020 r. i był dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.santanderconsumer.pl/> a zatem był dostępny dla wszystkich osób, które chciały skorzystać z oferty Banku.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma zatem charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy w związku z możliwością skorzystania z karty kredytowej oferowanej przez Bank byli lub mogli być narażeni na negatywne skutki praktyki stosowanej przez Santander Consumer Bank w całej Polsce. Spółka prowadzi działalność na terenie całego kraju, w ponad 300 swoich oddziałach, a zatem działania mogły dotyczyć nieokreślonej z góry liczby konsumentów.

W tym stanie rzeczy, Prezes UOKiK uznał, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie interesu publicznego, a więc możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Banku dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Ad I.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie natomiast do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ww. ustawy).

W związku z powyższym, dla uznania, że działania przedsiębiorcy mogą naruszać zawarty w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

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

Wskazać także należy, że 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 ww. ustawy, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku

gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Powszechnie uważa się, iż decyzja zobowiązująca jest środkiem, dzięki któremu w skuteczny sposób możliwe jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodnego z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą.⁹ *Ratio legis* tego rozwiązania polega na zwiększeniu skuteczności organu antymonopolowego i przyśpieszeniu zakończenia postępowania dzięki obniżeniu standardu dowodowego (uprawdopodobnienie). Jest to możliwe dzięki swoistemu wypracowaniu rozstrzygnięcia organu antymonopolowego w drodze „negocjacji” z przedsiębiorcą.¹⁰ Natomiast, w orzecznictwie utrwalil się pogląd, że wydanie decyzji zobowiązującej leży w granicach uznania administracyjnego, co oznacza, że to organ antymonopolowy decyduje, czy w wyniku prowadzonego postępowania wyda decyzję zobowiązującą. Nawet więc w przypadku, gdy wszystkie przesłanki z art. 12 uokik (tu odpowiednio: art. 28 uokik) są spełnione, to podjęcie decyzji o ewentualnym zastosowaniu tego przepisu należy do dyskrecjonalnej władzy organu.¹¹

Rozstrzygnięcie wydane w wyniku zobowiązania przedsiębiorcy dającego gwarancję spełnienia celów postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, przynosi niewątpliwą korzyść dla konsumenta, którego dobro jest szczególnie chronione przez Prezesa UOKiK.

Analiza art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

W związku z powyższym, dla zastosowania art. 28 uokik w przedmiotowej sprawie zachodzi w pierwszej kolejności konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę art. 24 ww. ustawy. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

Ad 1) Status przedsiębiorcy

Przepis art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy - rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2024 r. poz. 236, dalej: **Prawo przedsiębiorców**). W myśl art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność

⁹ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048.

¹⁰ Vide: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 sierpnia 2009 r., sygn. akt: III SK 5/09;

¹¹ Vide: wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 8 stycznia 2016 r., sygn. akt: VI ACa 1872/14;

gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (vide art. 3 ww. ustawy).

Santander Consumer Bank oferuje swoim konsumentom głównie produkty kredytowe jak kredyty gotówkowe, kredyty na nowe i używane samochody, kredyty ratalne, kredyt celowy, internetowy karty kredytowe oraz lokaty i rachunek oszczędnościowy. Produkty dystrybuowane są online oraz poprzez sieć oddziałów, salony i komisje samochodowe, sklepy i punkty usługowe¹².

Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym, Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 2) Uprawdopodobnienie bezprawności

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. Działanie podejmowane przez Przedsiębiorcę - opisane w sentencji decyzji - może wypełniać znamiona bezprawności, poprzez naruszenie zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, co z kolei narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Nieuczciwe praktyki rynkowe

Zarzucana Spółce praktyka może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową. Zgodnie z art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845; dalej również: **upnpr** lub **ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**), stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. W myśl art. 4 ust. 1 upnpr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorcę 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. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 przedmiotowej ustawy wskazując, iż za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Pojęcie produktu wskazane w wyżej przywołanym artykule ma znaczenie szerokie i obejmuje również pojęcie usługi. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, wtedy tylko, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta, tj. gdy mogą oddziaływać na decyzje ekonomiczne konsumentów.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że zakwestionowana niniejszą decyzją praktyka wprowadzająca konsumentów w błąd jest związana z zastosowaniem nieprawidłowej definicji autoryzacji w stosowanym *Regulaminie*

¹² <https://www.santanderconsumer.pl/o-banku/o-santander-consumer>, 30.08.2024 r.,

umowy o przyznanie limitu kredytowego i wydanie karty definicją autoryzacji, zamieszczonym na stronie internetowej Banku.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału nieuczciwych praktyk rynkowych na te stypizowane w ustawie, niepodlegające ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 tej ustawy oraz te w ustawie nie wskazane, zakazane po spełnieniu przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 ww. ustawy.

W myśl art. 4 ust. 2 ww. ustawy, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu praktyk. Co istotne, zgodnie z art. 4 ust. 2 zd. 2 tej ustawy, wymienione w tym przepisie praktyki nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1. ustawy.

Praktyki wprowadzające w błąd mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym) jak i zaniechaniu (art. 6 tej ustawy).

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 (art. 5 ust. 1 upnpr). Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana i która może zniekształcić jego zachowanie rynkowe¹³.

W literaturze przyjmuje się, że wprowadzenie w błąd ma charakter abstrakcyjny, a jego stwierdzenie nie wymaga zaistnienia jednostkowej dezinformacji. Dokonanie oceny wprowadzenia w błąd zawsze wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jeśli zatem w przeświadczeniu przeciętnego konsumenta powstaną wyobrażenia (obiektywnie sprawdzalne, a nie wyłącznie subiektywnie odczuwalne) dotyczące praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę, które nie odpowiadają rzeczywistości, mamy do czynienia z wprowadzeniem w błąd. Wprowadzenie w błąd przez praktykę rynkową zawsze zmierza do wytworzenia w świadomości konsumenta mylnego obrazu rzeczywistości. Zawsze też jest ono związane z określonymi elementami, które wprowadzają w błąd, wskazanymi przykładowo w art. 5 ust. 3 pkt 1-6 upnpr oraz sposobem wprowadzenia w błąd (art. 5 ust. 2 pkt 1-4 upnpr), które potencjalnie mogą lub wpływają na podjęcie przez konsumenta decyzji rynkowej. W myśl art. 2 pkt 7 upnpr za decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania (przy czym jako produkt należy rozumieć także usługę zgodnie z art. 2 pkt 3 upnpr. Mając na względzie powyższe, nie ulega wątpliwości, iż w zakres decyzji dotyczącej umowy wchodzi również zaznajomienie się przez konsumentów z treścią wzorców umownych oferowanych konsumentom w związku z oferowaniem poszczególnych produktów bankowych.

Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, zaś wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej (art. 5 ust. 3 pkt 3 upnpr). Należy w tym miejscu wskazać, iż pojęcie „decyzji dotyczącej umowy” jest rozumiane szeroko¹⁴. W okolicznościach niniejszej sprawy decyzją dotyczącą umowy będzie to, jak zachowanie przedsiębiorcy wpływa na dalsze czynności konsumenta po otrzymaniu

¹³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lutego 2015 r., sygn. akt: VI ACa 567/14.

¹⁴ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 3 marca 2014 r., sygn. akt III SK 34/13; wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 19 grudnia 2013 r., sygn. akt C-281/12

negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Bank w zakresie zakwestionowanej transakcji płatniczej.

W ocenie Prezesa UOKiK w niniejszej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której Bank w ramach oferowanych produktów bankowych, posługuje się nieprawidłową definicją procesu autoryzacji w stosowanych wobec konsumentów regulaminach, publikowanych na stronie internetowej Banku.

Przyjąć zatem należy, iż wyżej opisane działania Banku mogą powodować, iż przeciętny konsument, na ich skutek podjął (lub mógł podjąć) decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjął. Konsument bowiem po zapoznaniu się z zakwestionowaną definicją autoryzacji mógł pozyskać mylne przeświadczenie o przysługujących mu w związku z nieautoryzowaną transakcją uprawnieniach, a dezinformacja mogła spowodować przykładowo rezygnację z dochodzenia roszczeń związanych z nieautoryzowaną transakcją płatniczą, której padł ofiarą.

Model przeciętnego konsumenta

Zarzucona Bankowi praktyka określona w sentencji decyzji podlega ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr, ilekroć w ustawie jest mowa o przeciętnym konsumencie rozumie się przez to konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest więc stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE, Trybunał). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. Na każdym etapie zawarcia umowy przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. W świetle orzecznictwa Trybunału, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany¹⁵.

W niniejszej sprawie formułując model przeciętnego konsumenta należy wziąć pod uwagę, że Bank oferując konsumentom produkty kartowe i kredytowe, a co za tym idzie wszelkie wzorce umowne, w tym regulaminy do nich, powinien zadbać, by informacje w nich zawarte odpowiadały obowiązującym regulacjom prawnym. Obszerne i pisane skomplikowanym językiem regulacje bankowe nie stanowią prostej lektury dla przeciętnego konsumenta. Podobnie sprawa wygląda w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej w związku z korzystaniem np. z karty kredytowej - pojęcie autoryzacji transakcji płatniczej z jednoczesną koniecznością rozróżnienia jej od uwierzytelnienia nie jest łatwym i oczywistym zagadnieniem. Również dotyczy to kwestii skomplikowanego charakteru przepisów dotyczących w szczególności zagadnienia ciężaru dowodu przy wykazywaniu nieautoryzowanej transakcji płatniczej oraz sytuacji ponoszenia odpowiedzialności za te

¹⁵ Por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

transakcje lub jej braku przez płatnika/ konsumenta na gruncie ustawy o usługach płatniczych oraz w kontekście występowania tej definicji w dziedzinie prawa bankowego, w którym zasadniczo stosowane są skomplikowane i rozbudowane wzorce umowne (regulaminy dotyczące przeprowadzania transakcji płatniczych), nie zawsze czytelne i zrozumiałe dla przeciętnego konsumenta.

Wskazując na powyższe, celem prawidłowego zrekonstruowania modelu przeciętnego konsumenta należało uwzględnić nie tylko cechy konsumentów, do których adresowana była oferta przedsiębiorcy, ale również cechy oferowanego produktu, a także warunki rynkowe, obowiązujące w spornym okresie¹⁶. Oznacza to, że dokonując rekonstrukcji normy z art. 2 pkt 8 upnpr oraz określając model przeciętnego konsumenta w realiach niniejszej sprawy, należało ustalić model przeciętnego konsumenta jako model przeciętnego klienta Banku, który zetknął się ze skomplikowaną problematyką nieautoryzowanych transakcji płatniczych do którego kierowane były oferty dotyczące karty kredytowej i związane z tym obszerne i pisane prawniczym językiem wzorce umowne, w tym regulaminy.

Jak słusznie podkreśla się w doktrynie: model ochrony konsumenta rozsądnego zakłada ochronę przez informację i opiera się na założeniu, że słabszą pozycję konsumenta w stosunku do podmiotu profesjonalnego, wynikającą z braku doświadczenia, nieznaności mechanizmów rynkowych, a często także braku specjalistycznej wiedzy w dziedzinie gospodarki, finansów i rachunkowości, można zrównoważyć przez jego "doinformowanie". Tylko bowiem właściwie zorientowany, świadomy swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej oraz gospodarczej i możliwości z niej wynikających klient może rozumnie, świadomie i swobodnie podejmować decyzje gospodarcze, obciążające go określoną odpowiedzialnością i ryzykiem zmiany realiów gospodarczych¹⁷.

Aby ustalić model przeciętnego konsumenta, należy dokonać oceny, czy jest on dostatecznie dobrze poinformowany. Jednakże z tego założenia nie wynika, że konsumenci powinni samodzielnie dążyć do uzyskania wiedzy niezbędnej do zawarcia umowy. Ciężar przekazania informacji o produkcie spoczywa na przedsiębiorcy, który występując na rynku w roli profesjonalisty powinien zadbać o to, żeby jego klient uzyskał pełną informację pozwalającą na podjęcie świadomej decyzji. Z tego powodu prawo do informacji uznawane jest za fundament ochrony konsumenta w Unii Europejskiej.¹⁸

W ocenie Prezesa UOKiK, w niniejszej sprawie mamy do czynienia z konsumentami rozważnymi, przeciętnie zorientowanymi, jednakże nie posiadającymi wiedzy na temat bardziej skomplikowanych kwestii prawnych, choćby w zakresie rozróżnienia pojęcia autoryzacji od uwierzytelnienia transakcji, ciężaru udowodnienia autoryzacji oraz wyłączenia odpowiedzialności za występujące nieprawidłowości przy rozpatrywanej transakcji płatniczej. Ten deficyt wiedzy - w ocenie organu ochrony konsumentów - winien zostać zrównoważony przez prawdziwe i rzetelne informacje, jakie powinien przekazać konsumentom Przedsiębiorca m.in. we wzorcach umownych.

Praktyka wprowadzająca w błąd

Konstrukcja zatem praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd przez działanie oparta została na podstawowych przesłankach, których wystąpienie pozwala na uznanie takiej praktyki za praktykę rynkową wprowadzającą w błąd, a są nimi:

- wprowadzenie w błąd

¹⁶ Por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 16 grudnia 2000 r., sygn. akt: I NSK 28/19;

¹⁷ Zob. E. Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, Warszawa 2009, s. 19.

¹⁸ A. Kin, *Przeciętny konsument. Pojęcie i znaczenie dla ochrony konsumenta*, *Rynek - Społeczeństwo - Kultura* 03(03)/2012, s. 22,

- spowodowanie (lub tylko potencjalna możliwość) podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy (niezależnie od sposobu dokonania praktyki)¹⁹.

Dokonując wykładni pierwszej z przesłanek należy wskazać, że stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd przez działanie musi w konsekwencji doprowadzić do podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy.²⁰ Osiągnięcie takiego skutku, tj. podjęcia przez konsumenta decyzji dotyczącej zawarcia umowy jest związane z posiadaniem przez tę praktykę istotnej siły (która spowodowała powyższy skutek). Prawne znaczenie z punktu widzenia kwalifikacji praktyki rynkowej jako nieuczciwej ma zatem spowodowanie lub sama tylko potencjalna możliwość podjęcia decyzji gospodarczej, której inaczej konsument by nie podjął. Praktyką wprowadzającą w błąd jest zatem każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe.²¹

Jeżeli bowiem praktyka rynkowa wywołała lub mogła wywołać u przeciętnego konsumenta mylne, czyli niezgodne z rzeczywistością wyobrażenie o produkcie (usłudze), które spowodowało (lub tylko mogło spowodować) skutek w postaci podjęcia decyzji, to mamy do czynienia z praktyką rynkową wprowadzającą w błąd.²²

Praktyka wprowadza w błąd, gdy rzeczywiście "powoduje" lub "może powodować" ryzyko konfuzji. Do stwierdzenia wprowadzenia w błąd wystarczające jest zatem ustalenie samej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta. Nie jest zatem konieczne przeprowadzanie badań wśród grupy przeciętnych konsumentów na okoliczność ustalenia wprowadzania w błąd.²³

Wprowadzenie w błąd w niniejszej sprawie może polegać na stosowaniu przez Bank definicji autoryzacji niezgodnej z przepisami art. 40 uup. A więc stosowaniem nieprawdziwej informacji wobec konsumentów i wskazywaniem im, że autoryzowana transakcja jest to transakcja uwierzytelniona, a więc z pominięciem zgody konsumenta na daną transakcję.

W tym miejscu należy przeprowadzić rozważania wskazujące na istotne zróżnicowanie tych pojęć. Zgodnie bowiem z art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2024 r., poz. ; dalej jako: uup) transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli płatnik wyraził zgodę na wykonanie transakcji płatniczej w sposób przewidziany w umowie między płatnikiem a jego dostawcą. Zgodnie z tym przepisem transakcję uważa się za autoryzowaną (definicja ta ma m.in. znaczenie z powodu obowiązku dostawcy usług płatniczych do zwrotu płatnikowi kwoty transakcji, której autoryzacji płatnik zaprzecza), jeżeli okoliczności wskazują, iż płatnik wyraził zgodę na wykonanie jednej lub kilku kolejnych transakcji płatniczych. Zgoda ta stanowi oświadczenie woli w rozumieniu art. 60 k.c. Sposób udzielenia zgody jest regulowany w udostępnianych lub dostarczanych użytkownikowi informacjach. W przypadku jednak, kiedy użytkownik zaprzecza, iż transakcja została autoryzowana, ciężar dowodu dokonania przez płatnika autoryzacji spoczywa na dostawcy.²⁴ Jak wskazuje doktryna „autoryzację trzeba odróżnić od uwierzytelnienia. Uwierzytelnienie jest czynnością wykonywaną przez dostawcę i ma na celu upewnienie się, że do transakcji użyty jest prawidłowy instrument płatniczy, jak również, że zlecenie płatnicze pochodzi od uprawnionego użytkownika. Autoryzacja jest natomiast oświadczeniem woli użytkownika-płatnika, skierowanym do jego dostawcy usług płatniczych i wyrażającym zgodę na wykonanie transakcji płatniczej”.²⁵ Bank nie może zatem ograniczyć się jedynie do sprawdzenia uwierzytelnienia transakcji, skoro ustawodawca wymaga

¹⁹ Sieradzka M., *Komentarz do ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, Oficyna 2008,

²⁰ Ibidem.

²¹ Cyt. za M. Sieradzką, *Komentarz do ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym (...)*, op.cit.

²² Ibidem.

²³ M. Michalak, *Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz*, Legalis 2008,

²⁴ Michał Grabowski, *Ustawa o usługach płatniczych. Komentarz*, Legalis 2020,

²⁵ Ibidem,

autoryzowania transakcji przez konsumenta, a więc wyrażenia przez niego zgody na daną transakcję. Do uznania transakcji za autoryzowaną swoją zgodę musi wyrazić konsument. Nie wystarczy zatem podanie samych danych uwierzytelniających przez inną osobę, gdyż taka transakcja będzie miała w takim przypadku charakter nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

W ocenie Prezesa UOKiK, „nie należy utożsamiać pojęcia „autoryzacji” z „uwierzytelnieniem”. Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 33b uup, uwierzytelnienie jest procedurą umożliwiającą dostawcy usług płatniczych weryfikację tożsamości użytkownika lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających. Na autoryzację składają się zatem łącznie 2 elementy - po pierwsze zgoda płatnika na dokonanie transakcji, po drugie prawidłowe uwierzytelnienie, mające na celu potwierdzenie tożsamości płatnika, tj. w praktyce wykonanie określonych czynności technicznych w sposób przewidziany w umowie pomiędzy dostawcą a płatnikiem. Aby stwierdzić autoryzację transakcji, niezbędne jest wykazanie wystąpienia łącznie dwóch powyższych przesłanek. Wykazanie wystąpienia tylko jednej z nich nie stanowi wykazania autoryzacji transakcji płatniczej i w konsekwencji transakcję taką należy uznać za nieautoryzowaną”²⁶.

W tym miejscu należy zauważyć, że art. 40 uup stanowi implementację art. 64 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (dalej: PSD2), który w ust. 1 stanowi, że państwa członkowskie zapewniają, aby transakcję płatniczą uznawano za autoryzowaną tylko pod warunkiem udzielenia przez płatnika zgody na wykonanie transakcji płatniczej. Transakcja płatnicza może być autoryzowana przez płatnika przed wykonaniem transakcji płatniczej lub, jeżeli płatnik i dostawca usług płatniczych tak uzgodnili, po jej wykonaniu. Dopiero w ust. 2 tego artykułu PSD2 wskazuje się, że udzielenie zgody na wykonanie jednej transakcji płatniczej lub kilku transakcji płatniczych odbywa się w sposób uzgodniony pomiędzy płatnikiem a dostawcą usług płatniczych oraz że zgody na wykonywanie transakcji płatniczej można również udzielić za pośrednictwem odbiorcy lub dostawcy świadczącego usługę inicjowania płatności.

W kwestii autoryzacji transakcji płatniczej, dyrektywa PSD2 największy nacisk kładzie na wolę płatnika do dokonania transakcji, a dopiero w dalszej kolejności - na prawidłowość dokonania czynności technicznych (uwierzytelnienie). Aby transakcja była uznana za autoryzowaną, płatnik musi wyrazić wolę dokonania transakcji (autoryzacji). Natomiast kwestia przeprowadzenia tej transakcji w sposób określony w umowie (uwierzytelnienie) jest emanacją woli konsumenta, ale sama w sobie nie jest wystarczająca do wykazania tej woli.

Prawidłowa definicja autoryzacji ma zatem istotne znaczenie, w szczególności w kontekście dalszych konsekwencji i ustalenia odpowiedzialności stron w zależności od ustaleń, czy dana transakcja była autoryzowana, czy też nie. Zgodnie bowiem z art. 45 ust. 1 uup „na dostawcy użytkownika spoczywa ciężar udowodnienia, że transakcja płatnicza została autoryzowana i prawidłowo zapisana w systemie służącym do obsługi transakcji płatniczych dostawcy oraz że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z usługą płatniczą świadczoną przez tego dostawcę, w tym dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej”. Natomiast samo „wykazanie przez dostawcę zarejestrowanego użycia instrumentu płatniczego nie jest wystarczające do udowodnienia, że transakcja płatnicza została przez użytkownika autoryzowana albo że płatnik umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa doprowadził do nieautoryzowanej transakcji płatniczej albo umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa dopuścił się naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42. Ciężar udowodnienia tych okoliczności spoczywa na dostawcy”.

²⁶ Stanowisko Prezesa UOKiK w sprawie interpretacji przepisów ustawy z 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych w zakresie dotyczącym nieautoryzowanych transakcji płatniczych; vide: <https://finanse.uokik.gov.pl/produkcja/wp-content/uploads/Stanowisko-Prezesa-UOKiK-w-sprawie-transakcji-nieautoryzowanych.pdf>

Z powyższego wynika zatem, jak istotną rolę odgrywa proces autoryzacji transakcji płatniczej, którą kwestionuje konsument. Samo bowiem ustalenie, iż nastąpiło prawidłowe użycie instrumentu płatniczego, transakcja płatnicza została prawidłowo uwierzytelniona, podano dane wymagane do realizacji transakcji bez fizycznego użycia karty a w czasie transakcji karta nie była unieważniona i w ramach limitu przyznanego do karty były dostępne środki, czy też że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z usługą świadczoną przez dostawcę usług płatniczych nie jest wystarczające dla wykazania autoryzacji danej transakcji płatniczej. Przy czym należy także zauważyć, że w sytuacji, gdy transakcja jest wykonywana na podstawie działań podjętych przez inne osoby niż konsument, a dane uwierzytelniające zostały udostępnione osobom nieuprawnionym w wyniku działań innych osób o charakterze przestępczym, nie można mówić o zgodzie płatnika na jej przeprowadzenie w rozumieniu art. 40 ust. 1 uup.

Zgodnie ze stosowaną dotychczas, zakwestionowaną przez Prezesa UOKiK definicją autoryzacji, Bank mógł ograniczać się jedynie do sprawdzenia uwierzytelnienia zgłaszanej transakcji płatniczej, mimo, że konsument zaprzeczał wyrażeniu na nią zgodę. Działania Prezesa UOKiK zostały podjęte właśnie w celu zapobieżeniu takim sytuacjom.

Powyższe podejście znalazło również poparcie w orzecznictwie. Podobnie wypowiedział się Sąd Okręgowy w Warszawie w wyroku z dnia 31 maja 2017 r., który stwierdził, iż *„jeżeli transakcja płatnicza jest autoryzowana, oznacza to, że zgodę na transakcję wyraził sam płatnik. Nie jest więc autoryzowaną taka transakcja, której dokonano przy użyciu instrumentu płatniczego należącego do płatnika i dokonano uwierzytelnienia, ale proces ten został dokonany bez zgody płatnika, np. gdy osoba trzecia poznaje (...) płatnika i transakcja przechodzi proces uwierzytelnienia przez jego poprawne wpisanie - dochodzi do zarejestrowanego użycia instrumentu płatniczego, nie dochodzi natomiast do autoryzacji - płatnik nie godzi się na daną transakcję”*.²⁷

Pogląd taki poparł w szczególności Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 15 września 2023 r. podkreślając, że „wykazanie uwierzytelnienia przez Bank nie jest równoznaczne z wykazaniem autoryzacji, co wynika przecież z art. 45 ust. 2 uup, który stanowi, iż wykazanie przez dostawcę zarejestrowanego użycia instrumentu płatniczego nie jest wystarczające do udowodnienia, że transakcja płatnicza została przez użytkownika autoryzowana.²⁸ W rozpatrywanym przez Sąd Najwyższy stanie faktycznym, Sąd przeprowadził analizę, że „kod z obu SMS przesłanych przez Bank został użyty przez konsumenta z intencją zalogowania (był przezeń wpisywany na fałszywej stronie internetowej w celu zalogowania), a nie w celu autoryzacji przyszłych przelewów przez dodanie odbiorcy zaufanego”. Sąd ten zatem podkreślił istotność intencji konsumenta, nie zaś faktycznie przez niego dokonywanych czynności, które można analizować i oceniać *post factum*. W trakcie zaś trwania transakcji znaczenie ma intencja i wola konsumenta, jakiej czynności chce dokonać i ten element wyroku stanowi kluczową wskazówkę interpretacyjną zarówno dla organu ochrony konsumentów, jak i dla innych sądów i pozostałych uczestników obrotu.

Reasumując powyższe, kwalifikacja praktyki rynkowej jako wprowadzającej w błąd opiera się na ustaleniu, że w wyniku stosowania nieprawidłowej definicja autoryzacji przez Bank, naruszone i zniekształcone zostało prawo do podjęcia świadomej decyzji rynkowej przez konsumenta odnośnie nieautoryzowanej transakcji płatniczej, jaka wystąpiła przy produkcji bankowym konsumenta. Skutkiem wprowadzenia w błąd jest uniemożliwienie przeciętnemu konsumentowi dokonania świadomego, a zatem również efektywnego wyboru (pkt 14 Preambuly Dyrektywy 2005/29/WE).²⁹

Wpływ praktyki na decyzje konsumentów

²⁷ Vide: wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie II Wydział Cywilny z dnia 31 maja 2017 r., sygn. akt: II C 334/16;

²⁸ Vide: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 września 2023 r., sygn. akt: II CSKP 1013/22;

²⁹ Cyt. za M. Sieradzką, *Komentarz do ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym (...)*, op.cit.

Dokonując wykładni pierwszej z przesłanek należy wskazać, że stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd przez działanie musi w konsekwencji doprowadzić do podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy.³⁰ Osiągnięcie takiego skutku, tj. podjęcia przez konsumenta decyzji dotyczącej zawarcia umowy jest związane z posiadaniem przez tę praktykę istotnej siły (która spowodowała powyższy skutek). Prawne znaczenie z punktu widzenia kwalifikacji praktyki rynkowej jako nieuczciwej ma zatem spowodowanie lub sama tylko potencjalna możliwość podjęcia decyzji gospodarczej, której inaczej konsument by nie podjął. Praktyką wprowadzającą w błąd jest zatem każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe.³¹

Na gruncie niniejszej sprawy, należy wskazać, iż treść definicji autoryzacji stosowana w Regulaminie przez Bank, a pozbawiona elementu woli konsumenta co do zlecenia danej transakcji płatniczej, może prowadzić do tego, że konsument na etapie przed składaniem reklamacji albo w trakcie jej składania może zasugerować się tą definicją i zrezygnować nawet z prób zgłoszenia, iż miała miejsce nieautoryzowana transakcja, na którą on nie wyraził zgody, której nie przeprowadził, a gdy ewentualnie się zdecyduje i otrzyma negatywną odpowiedź od Banku poprzez taką definicję w Regulaminie może zaniechać podejmowania dalszych kroków celem wykazania swoich racji.

Przyjąć zatem należy, iż wyżej opisane działania Banku mogły spowodować, iż przeciętny konsument, nie był w stanie zorientować się czym jest autoryzacja, a czym uwierzytelnienie i to błędne podejście mogło następnie wpływać na jego dalsze decyzje związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi. Konsument bowiem po zapoznaniu się z zakwestionowaną definicją autoryzacji może pozyskać mylne przeświadczenie o przysługujących mu w związku z nieautoryzowaną transakcją uprawnieniach lub braku tych uprawnień. Może doznać konfuzji, gdyż nie wie, jakie dalsze czynności ma podjąć lub też może mylnie stwierdzić, że nie przysługują mu żadne racje skoro Bank działa zgodnie z obowiązującymi u niego regulacjami. W konsekwencji może to doprowadzić także to niezłożenia przez niego reklamacji do Banku, a w następnej kolejności, w przypadku negatywnego rozpatrzenia przez Bank takiej reklamacji z rezygnacji z dalszych uprawnień i dochodzenia swoich roszczeń od Banku a następnie drogą sądową z obawy że nie będzie w stanie udowodnić swoich racji przez Sądem. Jak wynika bowiem z dotychczasowego doświadczenia Prezesa UOKiK, konsumenci nie w każdym przypadku mają świadomość swoich uprawnień oraz świadomość wadliwości treści stosunków umownych, w szczególności banków, jako instytucji zaufania publicznego, obowiązujących między stronami. Tym bardziej, iż Banki częstokroć powołują się na liczne regulacje prawne obowiązujące w sektorze bankowych (często na zasady ogólne) oraz obszerne regulacje wewnętrzne, jakie obowiązują w Banku w danym obszarze (np. obszerne i pisane trudnym językiem Regulaminy dot. Kart kredytowych). Konsumenci stają wtedy przed trudnym zadaniem rozstrzygnięcia właściwego zastosowania lub interpretacji zapisów, na które Bank się powołuje.

Podsumowując, w świetle powyższego, regulacje prawne i wewnętrzne Banku odgrywają kluczową rolę w regulowaniu i wykładni praw i obowiązków obowiązujących pomiędzy stronami danej umowy, wpływają bezpośrednio na sytuację konsumentów, a zatem powinny być sporządzane zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi i zgodnie z zasadami należytej staranności, gdyż konsekwencje ich naruszenia mogą być dla konsumentów dotkliwe. Stąd uprawdopodobniono, że zastosowanie nieprawidłowej definicji

autoryzacji przez Bank w obowiązującym Regulaminie może wprowadzać konsumentów w błąd i negatywnie wpływać na sferę realizacji ich uprawnień i obowiązków.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż istnienie wyżej przywołanych przesłanek zostało uprawdopodobnione.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę³².

Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat definicji zawartej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecnictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach. Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie.

W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, że określenie stałego, czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest ani możliwe, ani zasadne. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest powiązane z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

Zakwestionowane powyżej działania Banku mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów, a więc interesy konsumentów jako zbiorowości stanowiącej nieokreśloną i nieograniczoną grupę podmiotów, których nie da się zidentyfikować - wszystkich aktualnych i potencjalnych konsumentów, którzy jako klienci Banku stracili środki finansowe w wyniku nieautoryzowanych transakcji płatniczych w związku z definicją autoryzacji stosowaną przez Bank we wzorcu umownym oraz przyjętym przez Bank systemem rozpatrywania reklamacji z tytułu nieautoryzowanych transakcji płatniczych. Konsumentów poddani działaniom Santander Consumer Banku S.A. opisanym w sentencji decyzji mieli ograniczoną możliwość odzyskania pieniędzy straconych z uwagi na dojście do nieautoryzowanej transakcji płatniczej.

Zdaniem Prezesa UOKiK w rozpatrywanej sprawie możemy mieć do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów - wszystkich konsumentów, którzy byli zainteresowani nabyciem lub nabyli kartę kredytową w tym Banku, a w związku z tym mogli znaleźć się w kręgu osób, których mogły dotyczyć problemy, czy zagadnienia związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi. Przypomnieć należy, iż rzeczony Regulamin został zamieszczony na stronie internetowej i mógł się z nim zapoznać

³² Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

każdy, potencjalny konsument zainteresowany produktem w tym Banku. Stosowane przez Przedsiębiorcę praktyki nie dotyczyły zatem zindywidualizowanego kręgu osób. Potencjalnie każdy konsument mógł skorzystać z ww. produktu.

Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, interes konsumentów, który mógł zostać naruszony w wyniku działań podejmowanych przez Spółkę nie stanowi sumy indywidualnych interesów poszczególnych klientów, lecz ma charakter zbiorowy, co przesądziło o uznaniu za uprawdopodobnione, iż działania te godziły w zbiorowy interes konsumentów.

Mając na względzie powyższe należy uznać, iż spełniona została przesłanka dotycząca godzenia opisanym zachowaniem Spółki w zbiorowe interesy konsumentów.

Złożenie zobowiązania przez Przedsiębiorcę i nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania

Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Uwzględniając uwagi Prezesa Urzędu przedsiębiorca zmodyfikował i doprecyzował złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Treść zobowiązania Spółki została przedstawiona w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucaną przez Prezesa Urzędu praktyką a Bank zobowiązał się do zmiany regulaminu w zakresie definicji autoryzacji we wzorcu umowy oraz w umowach już wykonywanych oraz do umożliwienia złożenia konsumentom tzw. reklamacji nadzwyczajnej, umożliwiającej ponowną analizę okoliczności sprawy, o czym Bank poinformuje konsumentów w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji. Ponadto, Bank zobowiązał się także do usunięcia istniejących skutków uprawdopodobnionej praktyki poprzez wypłatę rekompensat - w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji - w zakresie reklamacji zgłoszonych przez konsumentów w okresie od 1 stycznia 2020 r. do upływu 2 tygodni od daty wysłania zawiadomienia, o którym mowa w pkt 3 powyżej i rozpatrzonych odmownie przez Bank, na warunkach i w terminach wskazanych szczegółowo w sentencji przedmiotowej decyzji.

W tym miejscu wskazać ponownie należy, iż w okresie od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2022 r. Bank odnotował łącznie zgłoszeń od konsumentów z tytułu transakcji nieautoryzowanych na łączną wartość wynoszącą zł, z czego zgłoszeń były to zgłoszenia, które Bank rozpatrzył pozytywnie, zgłoszenia rozpatrzone negatywnie. Natomiast spośród wszystkich transakcji z ww. okresu stanowiły zgłoszenia konsumentów, rozpatrzone negatywnie z powodu uznania przez Bank transakcji za autoryzowaną.³³ Reklamację nadzwyczajną konsumenci będą mogli złożyć z wykorzystaniem każdej metody udostępnione w tym celu przez Bank (w tym w placówce, pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną oraz telefonicznie lub przez formularz kontaktowy) przez okres 4 miesięcy od dnia wysłania konsumentowi przez Bank zawiadomienia w tym zakresie. Natomiast rekompensata finansowa ma dotyczyć reklamacji zgłoszonych w okresie od 1 stycznia 2020 r. do upływu 2 tygodni od daty wysłania zawiadomienia, o którym mowa w pkt 3 powyżej i rozpatrzonych odmownie przez Bank, na warunkach i w terminie wskazanym szczegółowo w sentencji decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu, zaproponowana reklamacja nadzwyczajna oraz rekompensata jawią się jako zasadne i proporcjonalne środki usunięcia skutków naruszenia w niniejszym stanie faktycznym, gdyż odnoszą się do grona konsumentów (klientów Spółki),

³³ Załącznik nr 1 do pisma Banku z dnia 20 lipca 2023 r.;

których reklamacje zostały rozpatrzone negatywnie i uwzględnia w przedmiotowym stanie faktycznym stopień naruszenia i jego realny wpływ na podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczącej złożenia reklamacji wobec Banku.

Wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań spowoduje usunięcie skutków stosowanych praktyk w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na uniknięcie czasochłonnego prowadzenia postępowania administracyjnego, a następnie ewentualnego postępowania sądowego w procesie odwoławczym. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć podstawowe cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy z jednoczesnym usunięciem skutków ekonomicznych dla konsumentów, a zatem dla dobra interesu publicznego.

W sytuacji niewykonania przez Bank swojej deklaracji, Prezes Urzędu może podjąć stosowne działania w ramach kompetencji posiadanych na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Mając powyższe na uwadze Prezes UOKiK uznał za celowe nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania przedłożonego zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad II.

Nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku 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 Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Na podstawie tego przepisu Bank został zobowiązany do złożenia - w terminach wskazanych w punkcie II sentencji niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie.

W ocenie Prezesa Urzędu terminy wskazane w punkcie II sentencji niniejszej decyzji są wystarczające do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Spółka zobligowana jest wykonać. Wyznaczony termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania zaproponowany przez Santander Consumer Bank jest racjonalny, biorąc pod uwagę ilość i formę obowiązków, jakie Bank przyjął do wykonania oraz wykonalny, biorąc pod uwagę możliwości Spółki i fakt jego zadeklarowania jako obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez przedsiębiorcę.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 1568; dalej: k.p.c.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV sentencji decyzji, na podstawie art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 uokik w zw. z art. 479³² § 1 i § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, Spółce przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2024 r. poz. 959; dalej: ustawa o kosztach sądowych w sprawach cywilnych), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 32 ust 2 tej ustawy, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł. Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego Sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne są informacje o: 1) funkcjonujących kasach Sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów Sądu, na które można dokonywać wpłat.

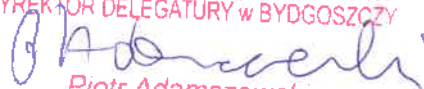
Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

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

Otrzymał:

Z up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
DYREKTOR DELEGATURY w BYDGOSZCZY


Piotr Adamczewski

Santander Consumer Bank S.A.
ul. Legnicka 48B
54-202 Wrocław