



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

Bydgoszcz, dnia 18 grudnia 2024 r.

RBG.610.7.2023.PD

DECYZJA Nr RBG- 4/2024

- 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), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy stosowanie przez **Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie** oraz jego poprzednika prawnego tj. **Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) niedostarczaniu na trwałym nośniku informacji - w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2024 r. poz. 30) - konsumentom, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą - w rozumieniu ww. ustawy - informacji o proponowanych zmianach - będących częścią umów o usługę płatniczą - regulaminów w trakcie trwania tych umów, co może stanowić naruszenie obowiązku, o którym mowa w art. 26 ust. 1 w zw. z art. 29 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2024 r. poz. 30) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) niesporządzaniu w języku polskim wzorców umowy stosowanych w obrocie z udziałem konsumentów, co może naruszać art. 7 ust. 1 i art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz.U. z 2024 r. poz. 1556) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616),

po zobowiązaniu się przez następcę prawnego **Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie (dalej: RPUAB)** tj. przez **Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie** do podjęcia działań zmarzających do usunięcia ich skutków, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie (dalej: Revolut, Bank, Spółka, Przedsiębiorca)** obowiązek wykonania ww. zobowiązania w postaci:

1. skierowania korespondencji (dalej: **Korespondencja nr 1**) - w terminie do 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy na dzień wysłania Korespondencji nr 1 będą stroną umowy ramowej o prowadzenie rachunku przez Bank, na którą składają się: **Regulamin kont osobistych, Opłaty oraz pozostałe regulaminy** dotyczące usług świadczonych przez Bank (dalej: **Umowa**) oraz:
 - a. do których Bank wysłał w okresie od 29 października 2020 r. do 8 grudnia 2023 r. (dalej: **Okres zmian**) informację o jednostronnej modyfikacji postanowień Umowy wyłącznie poprzez załączenie do wiadomości e-mail informującej o zmianach linku do nowej wersji warunków Umowy dostępnych na stronie internetowej Banku lub
 - b. których Bank we wskazanym Okresie zmian poinformował o jednostronnej zmianie postanowień Umowy bez wskazania umownej podstawy prawnej

umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tą zmianę,

A. w której to korespondencji, w przypadku konsumentów, którzy nie zawarli z Bankiem¹, przed wysłaniem Korespondencji 1, Umowy zawierającej postanowienia zawarte w aneksie, o którym mowa niżej (dalej: **Zmieniona Umowa**):

- i. poinformuje, że jego działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania,
- ii. zaproponuje konsumentom zawarcie drogą elektroniczną aneksu do Umowy wskazując termin 3 miesięcy na jego zawarcie liczony od dnia przestania Korespondencji nr 1 (dalej: **Okres akceptacji nr 1**),
- iii. wskaże na fakultatywny charakter aneksów oraz poinformuje konsumentów, że celem podpisania aneksów jest zaakceptowanie zmienionej treści Umowy (Zmieniona Umowa będzie załącznikiem do aneksu), z zastrzeżeniem punktu vi. poniżej,
- iv. załączy projekt aneksu,
- v. poinformuje konsumentów, że pod warunkiem zawarcia aneksu w Okresie akceptacji nr 1 będą mogli uzyskać bezpłatne podwyższenie planu płatnego w stosunku do tego, który konsument obecnie posiada, na okres jednego miesiąca. W przypadku konsumentów, którzy są użytkownikami planów Metal lub Ultra, zamiast podwyższenia planu ich konto główne zostanie automatycznie zasilone równowartością jednomiesięcznej opłaty abonamentowej za ten plan. Podwyższenie planu płatnego lub powyżej wskazaną kwotę klient otrzyma w miesiącu kalendarzowym następującym po miesiącu, w którym zawarł aneks,
- vi. poinformuje konsumentów, że zmiany warunków Umowy dokonane w Okresie zmian były bezskuteczne oraz, że w przypadku niepodpisania zaproponowanego przez Bank aneksu, konsumentów obowiązywać będą warunki Umowy w brzmieniu sprzed wprowadzenia tych zmian,
- vii. poinformuje konsumentów, względem których zostały dokonane jednostronne zmiany Umowy w Okresie zmian dotyczące:
 - (i) opłat za płatności międzynarodowe;
 - (ii) opłat za wymianę walut dla użytkowników planu Standard;
 - (iii) opłat za wypłaty z bankomatów kartą kredytową; oraz
 - (iv) opłat za płatny plan,o tym, że uzyskają oni **zwrot nadpłaconych kwot** wynikających ze zmiany wysokości pobieranych opłat wskazanych w tym punkcie w terminie **dwóch miesięcy** od zakończenia Okresu akceptacji 1 (będzie to dotyczyło konsumentów, u których po zmianie opłat taka różnica faktycznie wystąpiła),
- viii. poinformuje konsumentów o przysługującej im rekompensacie publicznej, o której mowa w pkt 6. zobowiązania,
- ix. poinformuje konsumentów, że w przypadku, gdy przestaną być stroną Umowy w Okresie Akceptacji nr 1, zachowają prawo do zwrotu (ale nie do rekompensaty publicznej, o której mowa w punkcie 6. zobowiązania) oraz będą mieć czas do końca Okresu Akceptacji nr 1 na złożenie wniosku w tym zakresie. Bank przekaze też konsumentom szczegółowe instrukcje wskazujące krok po kroku, w jaki sposób mogą skontaktować

¹ Klienci, którzy w wyniku przystąpienia do nowego produktu lub usługi przed wysłaniem Korespondencji 1, zawarli już z Bankiem zmienioną Umowę uwzględniającą poprawienie zakwestionowanych w decyzji Prezesa UOKiK praktyk, otrzymają zmodyfikowaną wersję Korespondencji 1. Klienci ci nie będą uprawnieni do skorzystania z dodatkowej korzyści w postaci zmiany planu, o której mowa w punkcie 1(v) części I niniejszego pisma, ale pozostaną uprawnieni do zwrotu opłat i rekompensaty publicznej, o których mowa w punktach 1(vii) i 1(viii) części I niniejszego pisma.

się z Bankiem, w celu ubiegania się o zwrot i wskazania rachunku bankowego, na który chcą otrzymać zwrot;

B. w której to korespondencji, w przypadku klientów, którzy **zawarli z Bankiem przed wysłaniem Korespondencji nr 1, zmienioną Umowę**

- i. poinformuje, że jego działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania,
- ii. poinformuje konsumentów, że zmiany warunków Umowy dokonane w Okresie zmian były bezskuteczne,
- iii. poinformuje konsumentów względem których zostały dokonane jednostronne zmiany Umowy w Okresie zmian dotyczące:
 - (i) opłat za płatności międzynarodowe;
 - (ii) opłat za wymianę walut dla użytkowników planu Standard;
 - (iii) opłat za wypłaty z bankomatów kartą kredytową; oraz
 - (iv) opłat za płatny plan,o tym, że uzyskają oni **zwrot nadpłaconych kwot** wynikających ze zmiany wysokości pobieranych opłat wskazanych w tym punkcie w terminie **dwóch miesięcy** od zakończenia Okresu akceptacji nr 1 (będzie to dotyczyło konsumentów, u których po zmianie opłat taka różnica faktycznie wystąpiła),
- iv. poinformuje konsumentów o przysługującej im rekompensacie publicznej, o której mowa w pkt 6. zobowiązania,
- v. poinformuje konsumentów, że w przypadku, gdy przestaną być stroną Umowy w Okresie Akceptacji nr 1, zachowają prawo do zwrotu (ale nie do rekompensaty publicznej, o której mowa w punkcie 6. zobowiązania) oraz będą mieć czas do końca Okresu Akceptacji nr 1 na złożenie wniosku w tym zakresie. Bank przekaze też konsumentom szczegółowe instrukcje wskazujące krok po kroku, w jaki sposób mogą skontaktować się z Bankiem, w celu ubiegania się o zwrot i wskazania rachunku bankowego, na który chcą otrzymać zwrot.

Korespondencja nr 1 zostanie skierowana do konsumentów w sposób spełniający warunek trwałego nośnika drogą mailową.

2. wysłanie korespondencji (dalej: **Korespondencja nr 2**) - w terminie do 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy **na dzień wysłania Korespondencji nr 1 nie będą stroną Umowy z Bankiem** oraz spełniają kryteria określone w pkt 1 a.-b.,

w treści której Bank:

- i. poinformuje, że jego działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania,
- ii. poinstruuje konsumentów, w jaki sposób mogą ubiegać się o zwrot wszystkich nadpłaconych kwot wynikających ze zmian w naliczaniu:
 - (i) opłat za płatności międzynarodowe;
 - (ii) opłat za wymianę walut dla użytkowników planów Standard;
 - (iii) opłat za wypłaty z bankomatów za pomocą kart kredytowych; oraz
 - (iv) opłat za płatne plany subskrypcyjne (będzie to dotyczyło konsumentów, u których po zmianie opłat taka różnica faktycznie wystąpiła),
- iii. poinformuje konsumentów, że w terminie 2 miesięcy od daty wysłania Korespondencji nr 2 (dalej: **Okres akceptacji nr 2**) konsumenci będą mogli zwrócić się o zwrot i zwrot ten zostanie im wypłacony na wskazany przez nich rachunek bankowy, w terminie nie później niż 2 miesiące po zakończeniu Okresu akceptacji nr 2,

- iv. przedstawi konsumentom szczegółową instrukcję, w jaki sposób krok po kroku, powinni skontaktować się z Bankiem w celu zwrócenia się o zwrot.

Korespondencja nr 2 zostanie skierowana na ostatni znany Bankowi adres e-mail konsumenta, w sposób spełniający warunek trwałego nośnika drogą mailową.

3. zaproponowanie klientom, którzy nie zawarli z Bankiem przed wysłaniem Korespondencji nr 1, zmienionej Umowy, zawarcia aneksu do Umowy w Okresie akceptacji nr 1. Aneks będzie zawierał postanowienia dotyczące:
 - a. doręczenia konsumentowi zmienionych warunków Umowy,
 - b. potwierdzenia przez strony wiążącego charakteru zmienionych warunków Umowy, mających zastosowanie do usług, z których korzysta konsument,
4. nie później niż po zakończeniu Okresu akceptacji nr 1, w przypadku konsumentów, którzy nie zawarli z Bankiem zmienionej Umowy, przywrócenie wysokości:
 - (i) opłat za płatności międzynarodowe,
 - (ii) opłat za wymianę walut dla użytkowników planu Standard,
 - (iii) opłat za wypłatę z bankomatu kartą kredytową i
 - (iv) opłat za płatny plando wysokości tych opłat pobieranych od konsumentów przed jednostronną zmianą dokonaną w Okresie zmian.
5. po zakończeniu Okresu akceptacji nr 1 i Okresu akceptacji nr 2, zwrot nadpłat wynikających z jednostronnej zmiany:
 - (i) opłat za płatności międzynarodowe;
 - (ii) opłat za wymianę walut dla użytkowników planów Standard;
 - (iii) opłat za wypłaty z bankomatów za pomocą kart kredytowych; oraz
 - (iv) opłat za płatne plany subskrypcyjne (będzie to dotyczyło konsumentów, u których po zmianie opłat taka różnica faktycznie wystąpiła),liczonych od dnia podwyższenia opłat do:
 - (i) dnia przywrócenia konsumentów ww. opłat do wysokości tych opłat pobieranych od konsumentów przed jednostronną zmianą dokonaną w Okresie zmian - rozumianego jako dzień upływu Okresu akceptacji nr 1, w przypadku jeśli konsument nie zawrze zmienionej Umowy poprzez podpisanie aneksu,
 - (ii) dnia zatwierdzenia przez konsumentów nowych warunków Umowy - rozumianego jako dzień zawarcia aneksu do Umowy w Okresie akceptacji nr 1 lub
 - (iii) dnia rozwiązania Umowy- w zależności od tego, co nastąpi wcześniej,

Zwrot zostanie dokonany:

- w przypadku konsumentów, którzy są stroną Umowy w dniu zwrotu, automatycznie bez konieczności składania wniosku, w ciągu 2 miesięcy od zakończenia Okresu akceptacji nr 1, niezależnie od tego, czy konsument zdecydował się na zawarcie aneksu, czy nie,
- w przypadku konsumentów, którzy nie są stroną Umowy w dniu zwrotu, ale są uprawnieni do zwrotu zgodnie z pkt 1 a.-b. i zwrócą się o zwrot w ciągu 2 miesięcy od otrzymania Korespondencji nr 2, w ciągu 2 miesięcy po zakończeniu Okresu akceptacji nr 2,
- w przypadku konsumentów, którzy przestaną być stroną Umowy po wysłaniu Korespondencji 1, ale są uprawnieni do zwrotu zgodnie kryteriami określonymi w pkt 1 a.-b. i zwrócili się o zwrot w terminie 3 miesięcy od otrzymania Korespondencji nr 1, w terminie 2 miesięcy od zakończenia Okresu akceptacji nr 1.

6. przyznanie konsumentom, o których mowa w pkt. 1 a.-b. będącym stroną Umowy w terminie wysłania Korespondencji nr 1, rekompensaty publicznej polegającej na możliwości skorzystania z oferty *cashback*, która byłaby dostępna dla klientów w Polsce po przystąpieniu do niej (*opt-in*), w wysokości 0,2% zwrotu gotówki za kwalifikujące się zakupy przez okres dwóch miesięcy. Po otrzymaniu Korespondencji nr 1, konsumenci będą mieli **miesiąc na przystąpienie do oferty *cashback***. Konsumenci, którzy postanowią z niej skorzystać zostaną objęci ofertą *cashback* w ciągu 14 dni od dnia zakończenia okresu, w którym możliwe było przystąpienie do tej oferty. Kwalifikującymi się zakupami będą wszystkie zakupy dokonane w PLN inne niż wydatki w ramach wskazanych kategorii sprzedawców (dokładna lista wykluczonych kategorii sprzedawców - która jest zgodna z kategoriami sprzedawców wykluczonymi z programów *Cashback* w ramach planów Metal i Ultra - oraz szczegóły dotyczące przystąpienia do oferty *cashback* zostaną zawarte w Korespondencji nr 1).
7. opublikowanie na głównej stronie internetowej Banku dostępnej dla polskich konsumentów pod adresem <https://www.revolut.com/pl-PL/>, w ciągu 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, oświadczeń o następującej treści:

a. Oświadczenie www nr 1

W wyniku przeprowadzonego postępowania zakończonego decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu _____ nr. _____, zostało uprawdopodobnione, że Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie naruszył zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w Polsce.

Szczegóły tutaj

odsyłającego do podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej jako: „Oświadczenie www nr 2”)

b. Oświadczenie www nr 2

W wyniku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione naruszenie przez nas - Revolut Bank UAB zakazu stosowania takich praktyk. Praktyki te polegały na informowaniu naszych klientów będących konsumentami, którzy zawarli z nami umowę ramową dotyczącą prowadzenia rachunków osobistych Revolut i usług dodatkowych, o zmianach w warunkach świadczenia usług bez wskazania podstawy faktycznej i prawnej tych zmian, a w określonych przypadkach bez spełnienia wymogu trwałego nośnika danych oraz dokonując jednostronnej zmiany warunków nie posiadając uprawnienia do tego w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej. Dodatkowo nie sporządzaliśmy w języku polskim wszystkich wzorców umów dotyczących naszych usług.

Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów szczegółowo określa rodzaj i zakres naruszeń oraz sposób, w jaki powinniśmy usunąć ich skutki.

Informujemy, że w Decyzji uzgodniliśmy z Prezesem UOKiK podjęcie działań mających na celu zabezpieczenie interesów naszych klientów i zaprzestanie stosowania wszystkich zakazanych praktyk, o których mowa w Decyzji.

Obecnych klientów Banku, których dotyczy Decyzja, poinformujemy indywidualnie w formie e-mailowej w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się Decyzji o naszej propozycji i zaprosimy ich do podpisania bezpłatnych aneksów do umowy w terminie 3 miesięcy od dnia przesłania e-maila.

Celem zawarcia aneksów będzie zaakceptowanie zmienionej treści umowy i opłat. Dodatkowo informujemy, że wszystkim obecnym klientom dotkniętym praktyką Bank zwróci w terminie 2 miesięcy od dnia zakończenia okresu, w którym będzie możliwe zawarcie aneksu, nadpłaty wynikającej ze zmian warunków świadczenia usług i pobierania podwyższonych opłat oraz przyzna uzgodnioną z Prezesem UOKiK rekompensatę publiczną w postaci możliwości skorzystania z usługi cashback w wysokości 0,2% zwrotu gotówki za wszystkie kwalifikujące się zakupy przez okres 2 miesięcy. Usługa cashback będzie dostępna po przystąpieniu do niej, a nasi klienci będą mieli miesiąc od czasu otrzymania korespondencji e-mail na przystąpienie do usługi cashback.

Konsumenci, którzy w przeszłości byli klientami naszego banku i którzy są uprawnieni do uzyskania zwrotu nadpłaconych opłat, zostaną powiadomieni o tym poprzez wiadomość e-mail przesłaną na ostatni znany Bankowi adres e-mail konsumenta w okresie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się Decyzji. Konsumenci będą mieli 2 miesiące na skontaktowanie się z nami w celu otrzymania zwrotu nadpłaconych opłat. Zwroty wypłacane będą w terminie 2 miesięcy od dnia zakończenia okresu, w którym klienci mogli się zwrócić o zwrot.

Klientów, których prawa mogliśmy naruszyć, przepraszamy.

Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wraz z uzasadnieniem znajduje się również na stronie internetowej Urzędu pod adresem www.uokik.gov.pl. Jest to decyzja nr. ____ z dnia _____. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wobec Revolut Bank UAB.

[podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie, ze wskazaniem jej danych i stanowiska].

Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

- i. Oświadczenie www nr 1 i Oświadczenie www nr 2 będą dostępne i utrzymywane przez okres 6 miesięcy od daty opublikowania,
- ii. Oświadczenie www nr 1 zostanie umieszczone w górnej części strony głównej polskiego serwisu internetowego Banku, który na dzień złożenia niniejszego oświadczenia znajduje się pod adresem <https://www.revolut.com/pl-PL/> i będzie widoczne po wejściu na stronę internetową, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika. Oświadczenie nie będzie miało formy np. rotującego baniera lub slajdu,
- iii. Oświadczenie www nr 2 zostanie zamieszczone na podstronie internetowej Banku. Będzie ono widoczne przez cały czas, gdy użytkownik znajduje się na podstronie.
- iv. Tekst Oświadczenia www nr 1 będzie przygotowany według następującej specyfikacji - Rodzaj czcionki: "Aeonik Pro", sans-serif; Rozmiar czcionki: 16pt, Text RGB kod: 25 28 31. Tło: 226 226 231
- v. Tekst Oświadczenia www nr 2 będzie przygotowany według następującej specyfikacji:

- a. Tytuł: Rodzaj czcionki: "Aeonik Pro", sans-serif, Rozmiar czcionki: 24pt, Text RGB code: 80 90 99. Tło: 255,255,255.
 - b. Tekst główny: Rodzaj czcionki: "Aeonik Pro", sans-serif, Rozmiar czcionki: 16pt, Text RGB code: 25, 28, 31. Tło: 255,255,255.
 - vi. Oba Oświadczenia będą wyraźnie odróżniać się od innych elementów strony (ciemny tekst na jasnym/białym tle).
8. zamieszczenie w polskiej wersji aplikacji mobilnej Banku (dalej: **Aplikacja**) w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK oświadczeń o następującej treści:

a. Oświadczenie app nr1

Tytuł: *Decyzja Prezesa UOKiK dotycząca Revolut Bank UAB.*

Opis: *Szczegóły [tutaj](#)*

odsyłającego do informacji zawierającej następujące oświadczenie (dalej jako: „Oświadczenie wpp nr 2”)

b. Oświadczenie app nr 2

W wyniku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione naruszenie przez nas - Revolut Bank UAB zakazu stosowania takich praktyk. Praktyki te polegały na tym, że informowaliśmy naszych klientów będących konsumentami, którzy zawarli z nami umowę ramową dotyczącą prowadzenia rachunków osobistych Revolut oraz usług dodatkowych, o zmianach w warunkach świadczenia usług bez wskazywania podstaw faktycznych i prawnych tych zmian i w określonych przypadkach bez spełnienia wymogu trwałego nośnika danych oraz dokonując jednostronnej zmiany warunków nie posiadając uprawnienia do tego w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej. Dodatkowo nie sporządzaliśmy w języku polskim wszystkich wzorców umów dotyczących naszych usług.

Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów szczegółowo określa rodzaj i zakres naruszeń oraz sposób, w jaki powinniśmy usunąć ich skutki.

Informujemy, że w Decyzji uzgodniliśmy z Prezesem UOKiK podjęcie działań mających na celu zabezpieczenie interesów naszych klientów i zaprzestanie stosowania wszystkich zakazanych praktyk, o których mowa w Decyzji. Obecnych klientów Banku, których dotyczy Decyzja, poinformujemy indywidualnie w formie e-mailowej w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się Decyzji o naszej propozycji i zaprosimy ich do podpisania bezpłatnych aneksów do umowy w terminie 3 miesięcy od dnia przesłania e-maila.

Celem zawarcia aneksów będzie zaakceptowanie zmienionej treści umowy i opłat. Dodatkowo informujemy, że wszystkim obecnym klientom dotkniętym praktyką Bank zwróci w terminie 2 miesięcy od dnia zakończenia okresu, w którym będzie możliwe zawarcie aneksu, nadpłaty wynikającej ze zmian warunków świadczenia usług i pobierania podwyższonych opłat oraz przyzna uzgodnioną z Prezesem UOKiK rekompensatę publiczną w postaci możliwości skorzystania z usługi cashback w wysokości 0,2% zwrotu gotówki za wszystkie kwalifikujące się zakupy przez okres 2 miesięcy. Usługa cashback będzie dostępna po

przystąpieniu do niej, a nasi klienci będą mieli miesiąc od czasu otrzymania korespondencji e-mail na przystąpienie do usługi cashback.

Konsumenci, którzy w przeszłości byli klientami naszego banku i którzy są uprawnieni do uzyskania zwrotu nadpłaconych opłat, zostaną powiadomieni o tym poprzez wiadomość e-mail przesłaną na ostatni znany Bankowi adres e-mail konsumenta w okresie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się Decyzji. Konsumenci będą mieli 2 miesiące na skontaktowanie się z nami w celu otrzymania zwrotu nadpłaconych opłat. Zwroty wypłacane będą w terminie 2 miesięcy od dnia zakończenia okresu, w którym klienci mogli się zwrócić o zwrot.

Klientów, których prawa mogliśmy naruszyć, przepraszamy.

Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wraz z uzasadnieniem znajduje się również na stronie internetowej Urzędu pod adresem www.uokik.gov.pl. Jest to decyzja nr. ____ z dnia _____. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Revolut Bank UAB.

[podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie, ze wskazaniem jej danych i stanowiska].

Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

- i. Oświadczenie app nr 1 zostanie umieszczone jako baner w Aplikacji w sekcji „Profil klienta” na okres dwóch miesięcy. Klikając w ten baner klient będzie mógł zapoznać się z pełną treścią Oświadczenia app nr 2. Klient jeśli zdecyduje będzie mógł zamknąć baner, jeśli tego nie zrobi pozostanie on widoczny przez 2 miesiące.
- ii. Oświadczenie app nr 2 zostanie dodane i będzie dostępne w skrzynce odbiorczej klienta w Aplikacji przez okres 6 miesięcy. Klient w każdej chwili będzie mógł zapoznać się z treścią pełnego Oświadczenia app nr 2 w swojej skrzynce odbiorczej. Istnieje ograniczenie czasowe dotyczące wiadomości w skrzynce odbiorczej Aplikacji wynoszące 30 dni, dlatego ta wiadomość będzie ponownie wysyłana do klientów do skrzynki odbiorczej Aplikacji w odstępach 30-dniowych, aby zapewnić klientom dostęp do niej przez pełne 6 miesięcy.
- iii. Tekst Oświadczenia app nr 1 będzie przygotowany według następującej specyfikacji:
 - a. Tytuł: Typ czcionki: Inter, Rozmiar czcionki: 16pt, Kod RGB tekstu: 244,244,244. Tło: 22,22,24.
 - b. Opis: Typ czcionki: Inter, Rozmiar czcionki: 14pt, Kod RGB tekstu: 200, 200, 200. Tło: 22,22,24 (biały tekst na ciemnym tle).
- iv. Tekst Oświadczenia app nr 2 będzie przygotowany według następującej specyfikacji:
 - a. Typ czcionki: Inter, Rozmiar czcionki: 11pt, Kod RGB tekstu: 25,28,3, Kod RGB tła: 255, 255, 255 (ciemny tekst na białym tle).
- v. Oba Oświadczenia będą wyraźnie odróżniać się od innych elementów odpowiednich stron.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności

sprawy stosowanie przez **Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie** oraz jego poprzednika prawnego tj. **Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w punkcie I. 1)-2) sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na następcę prawnego **Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie** tj. na **Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie** obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez:

- 1) podanie liczby konsumentów, do których skierowano Korespondencję 1, o której mowa w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji (grupa konsumentów, którzy nie zawarli z Bankiem, przed wysłaniem Korespondencji 1, Zmienionej Umowy);
- 2) podanie liczby konsumentów, do których skierowano Korespondencję 1, o której mowa w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji (grupa konsumentów, którzy zawarli z Bankiem, przed wysłaniem Korespondencji 1, Zmienioną Umowę);
- 3) przesłanie 5 kopii Korespondencji 1, o której mowa w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji, wysłanej do konsumentów, którzy nie zawarli z Bankiem, przed wysłaniem Korespondencji 1, Zmienionej Umowy;
- 4) przesłanie 5 kopii Korespondencji 1, o której mowa w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji, wysłanej do konsumentów, którzy zawarli z Bankiem, przed wysłaniem Korespondencji 1, Zmienioną Umowę;
- 5) podanie liczby konsumentów, do których skierowano Korespondencję 2, o której mowa w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji;
- 6) przesłanie 5 kopii Korespondencji 2, o której mowa w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji, wysłanej do konsumentów;
- 7) podanie liczby aneksów, o których mowa w pkt. I.3. sentencji niniejszej decyzji, zawartych z konsumentami w Okresie akceptacji 1;
- 8) podanie liczby zwrotów oraz wartości łącznej zwrotów, o których mowa w pkt. I.5. sentencji niniejszej decyzji, wynikających z nadpłat w zakresie opłat za płatności międzynarodowe, opłat za wymianę walut dla użytkowników planów Standard, opłat za wypłaty z bankomatów za pomocą kart kredytowych oraz opłat za płatne plany subskrypcyjne, oddzielnie dla każdej z tych opłat;
- 9) podanie liczby konsumentów, którym przyznano rekompensatę publiczną, o której mowa w pkt. I.6. sentencji niniejszej decyzji, polegającą na możliwości skorzystania z oferty *cashback* oraz podanie ogólnej wartości tej rekompensaty przyznanej konsumentom;
- 10) przedstawienie wydruków zrzutów ekranu dokumentujących opublikowanie na głównej stronie internetowej Banku Oświadczenia 1 i Oświadczenia 2, o których mowa w pkt. I.7. sentencji niniejszej decyzji;
- 11) przedstawienie wydruków zrzutów ekranu dokumentujących zamieszczenie w polskiej wersji aplikacji mobilnej Banku Oświadczenia 1 i Oświadczenia 2, o których mowa w pkt. I.8. sentencji niniejszej decyzji;
- 12) przekazanie 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 terminie 9 (dziewięciu) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

W dniu 4 kwietnia 2022 r. - postanowieniem Nr RBG-25/2022 - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK**) na skutek własnego monitoringu rynku wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy na skutek działań dotyczących świadczenia usług finansowych, w tym wprowadzania zmian warunków umów zawartych z konsumentami, podejmowanych przez Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie (Litwa) (dalej: **Revolut Payments UAB**) nastąpiło naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (dalej również: **Postępowanie Wyjaśniające**).

W toku tego postępowania Prezes UOKiK, wezwał Spółkę do przedstawienia stosowanych wzorców umów, opisanie wszystkich zmian warunków obowiązujących umów zawartych z konsumentami, regulaminów będących częścią zawartych z konsumentami umów oraz zasad na jakich te zmiany się odbywały. Ponadto, Prezes UOKiK dokonał oględzin strony internetowej mieszczącej się pod adresem <https://www.revolut.com/pl-PL/>.

Po zapoznaniu się z materiałem dowodowym zebrany w toku Postępowania Wyjaśniającego, Prezes UOKiK uznał, że zachodzi uzasadnione podejrzenie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z uwagi na powyższe, postanowieniem nr RBG - 64/2023 z dnia 23 listopada 2023 r. (dalej: **Postanowienie**), Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w sentencji niniejszej decyzji.

Jednocześnie pismem z tego samego dnia, Prezes UOKiK wezwał Przedsiębiorcę do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w Postanowieniu.

Propozycję wydania decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616; dalej: **okikU, ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**) wraz z ustosunkowaniem do zarzutów zawartych w Postanowieniu zawarto w piśmie Przedsiębiorcy z dnia 31 stycznia 2024 r., jednak zawarte w nim propozycje zobowiązania nie mogły zostać przyjęte przez Prezesa UOKiK z uwagi na niezaadresowanie wszystkich zagadnień poruszonych w zarzutach zawartych w Postanowieniu.

W dniu 21 lutego 2024 r. odbyła się telekonferencja przedstawicieli UOKiK z przedstawicielami Banku, podczas którego omówiono złożony przez Spółkę w piśmie z dnia 31 stycznia 2024 r. wniosek o wydanie względem Przedsiębiorcy decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 okikU.

Następnie w piśmie z dnia 1 marca 2024 r. Revolut podkreślił wolę konsensualnego zakończenia postępowania i pełnej współpracy z organem ochrony konsumentów. W piśmie z dnia 26 kwietnia 2024 r. Przedsiębiorca złożył poprawioną propozycję zobowiązania, którą następnie omówiono na telekonferencji zorganizowanej w dniu 21 maja 2024 r.

Kolejne robocze propozycje zobowiązania zostały złożone przez Spółkę w pismach z 12 lipca 2024 r., 23 sierpnia 2024 r., 20 września 2024 r.

Przekazane organowi ochrony konsumentów zmodyfikowane propozycje zobowiązania Revolut były omawiane w trakcie telekonferencji przedstawicieli Prezesa UOKiK z przedstawicielami Banku w dniach 30 lipca 2024 r. i 4 września 2024 r.

Ostateczna treść zobowiązania została przedłożona Prezesowi UOKiK przez Przedsiębiorcę w piśmie z dnia 10 października 2024 r.

Należy dodać, że postanowieniem nr RBG-...../2024 z dnia ... listopada 2024 r. zaliczono w poczet dowodów materiał dowodowy uzyskany przez Prezesa UOKiK w toku Postępowania Wyjaśniającego.

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

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca

Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie (dalej: **Revolut Bank, Bank, Revolut, Przedsiębiorca, Spółka**) zarejestrowana jest w Republice Litewskiej pod numerem 304580906, a jej siedziba znajduje się pod adresem Konstitucijos ave. 21B, 08130 Wilno, Republika Litewska.

Zgodnie z oświadczeniem Spółki, w dniu 1 lipca 2022 roku nastąpiło połączenie Revolut Payments UAB i Revolut Bank, w wyniku którego Revolut Bank przejął wszystkie prawa i obowiązki Revolut Payments UAB (pismo Revolut Bank z dnia 18.08.2022 r. i z 15.03.2023 r.). W wyniku połączenia większość produktów wprowadzonych w Polsce przez Revolut Payments UAB i funkcjonujących od początku działalności Revolut Payments UAB, tj. od sierpnia 2020 roku, stała się produktami Revolut Bank. Dodatkowo, w październiku 2020 roku Revolut Bank uruchomił rachunki depozytowe na żądanie w niektórych krajach europejskich, w tym w Polsce. Revolut Payments UAB został wykreślony z litewskiego rejestru.²

Zgodnie zaś z informacjami zamieszczonymi w *Regulaminie Kont osobistych (ang. Personal Terms)*³ Spółka jest licencjonowana i regulowana przez Bank Litwy z siedzibą w Wilnie (numer rejestru 188607684; www.lb.lt) oraz Europejski Bank Centralny jako instytucja kredytowa. Licencja jest dostępna na stronie internetowej Banku Litwy⁴. Dokumenty założycielskie i firmowe Revolut Bank są dostępne na stronie internetowej Litewskiego Rejestru Podmiotów Prawnych⁵.

Zgodnie z oświadczeniem Spółki jest ona *instytucją kredytową utworzoną zgodnie z prawem UE, na podstawie litewskiej ustawy o bankach i świadczy przede wszystkim usługi bankowe na rzecz konsumentów (w tym konsumentów w Polsce) na podstawie prawa litewskiego (dla konsumentów w Polsce, z zastrzeżeniem przepisów szczególnych wynikających z prawa polskiego). Usługi płatnicze świadczone przez Bank są częścią usług bankowych i są związane z rachunkami bieżącymi, które klienci posiadają w Banku (w tym rachunkami wspólnymi).*

Spółka informuje także, iż prowadzi działalność i świadczy usługi w dni robocze na terenie Republiki Litewskiej i tylko wtedy, gdy takie dni robocze pokrywają się z dniami roboczymi w Wielkiej Brytanii.

Usługi świadczone przez Przedsiębiorcę i stosowane wzorce umów

Jak wynika z licencji bankowej Banku Litwy Przedsiębiorca może świadczyć następujące usługi⁶ [tłumaczenie własne]:

² https://www.registrucentras.lt/jar/p_en/dok.php?kod=304940980

³ <https://www.revolut.com/pl-PL/legal/terms/>

⁴ https://www.lb.lt/en/licences-1/view_license?id=2092

⁵ https://www.registrucentras.lt/jar/p_en/dok.php?kod=304580906

⁶ https://www.lb.lt/en/licences-1/view_license?id=2092;
<https://www.lb.lt/en/sfi-financial-market-participants/revolut-bank-uab#item-lists>

W licencji wskazano następujące usługi:

- Issuing of electronic money
- Services enabling cash to be placed on a payment account as well as all the operations required for operating a payment account
- Services enabling cash withdrawals from a payment account as well as all the operations required for operating a payment account
- Execution of payment transactions, including transfers of funds on a payment account with the payment service provider of the payment service user or with another payment service provider: execution of direct

- emisja pieniądza elektronicznego,
- usługi umożliwiające wpłatę gotówki na rachunek płatniczy oraz wszelkie operacje niezbędne do prowadzenia rachunku płatniczego,
- usługi umożliwiające wypłatę gotówki z rachunku płatniczego oraz wszystkie operacje niezbędne do prowadzenia rachunku płatniczego,
- wykonywanie transakcji płatniczych, w tym przelewów środków na rachunek płatniczy u dostawcy usług płatniczych użytkownika usług płatniczych lub u innego dostawcy usług płatniczych: wykonywanie poleceń zapłaty, w tym poleceń jednorazowych, wykonywanie transakcji płatniczych za pomocą karty płatniczej lub podobnego urządzenia i/lub wykonywanie poleceń przelewu, w tym zleceń stałych,
- przyjmowanie depozytów i innych środków podlegających zwrotowi od nieprofesjonalnych uczestników rynku
- wydawanie instrumentów płatniczych i/lub nabywanie płatności;
- przelewy pieniędzy,
- usługi inicjowania płatności,
- usługi dostępu do informacji o rachunku,
- wykonywanie transakcji płatniczych, w których środki są objęte linią kredytową dla użytkownika usług płatniczych: realizacja poleceń zapłaty, w tym jednorazowych poleceń zapłaty, realizacja transakcji płatniczych za pomocą karty płatniczej lub podobnego urządzenia i/lub realizacja poleceń przelewu, w tym zleceń stałych.

Od powyżej wskazanych terminów tj. od sierpnia 2020r. lub od października 2020r., aż do połączenia polscy klienci mogli być klientami obu instytucji tj. Revolut Payments UAB, gdzie mogli otworzyć rachunek i korzystać z innych produktów oferowanych przez Revolut Payments UAB, jak i Revolut Bank, w którym mogli otworzyć rachunek depozytu na żądanie. Po połączeniu rachunki otwarte wcześniej dla klientów przez Revolut Payments UAB stały się rachunkami bieżącymi prowadzonymi w Revolut Bank, a prowadzenie rachunków depozytowych na żądanie nie było już konieczne. W związku z tym w styczniu 2022 roku Revolut Bank zaprzestał oferowania produktu rachunków depozytowych na żądanie.

W toku Postępowania Wyjaśniającego ustalono, że główne produkty Spółki to:

- **Rachunek Płatniczy**, uruchomiony w Polsce w sierpniu 2020r., który regulowany jest głównie przez wzorzec umowy o nazwie: **Regulamin kont osobistych** (ang. **Personal Terms**), z którego na dzień sporządzenia przez Spółkę pisma z dnia 24 października 2023r. korzystało [tajemnica przedsiębiorstwa] użytkowników;
- **Revolut <18**, uruchomiony w Polsce w sierpniu 2020r. (wcześniej pod nazwą **Revolut Junior**), który regulowany jest głównie przez wzorzec umowy o nazwie: **Regulamin Revolut <18** (ang. **Revolut <18 Terms**), z którego na dzień sporządzenia przez Spółkę pisma z dnia 24 października 2023r. korzystało [tajemnica przedsiębiorstwa] użytkowników;
- **Płatne Plany (Plus, Premium, Metal, Ultra)**, uruchomione w Polsce w sierpniu 2020r., które regulowane są głównie przez wzorzec umowy o nazwie: **Regulamin planów płatnych** (ang. **Paid Plan Terms**), z którego na dzień sporządzenia przez

debits, including one-off direct debits, execution of payment transactions through a payment card or a similar device and/or execution of credit transfers, including standing orders

- Receipt of deposits and other repayable funds from non-professional participants of the market
- Issuing of payment instruments and/or acquiring of payment;
- Money remittance
- payment initiation services
- account information services
- Execution of payment transactions where the funds are covered by a credit line for a payment service user: execution of direct debits, including one-off direct debits, execution of payment transactions through a payment card or a similar device and/or execution of credit transfers, including standing orders

Spółkę pisma z dnia 24 października 2023 r. korzystało [tajemnica przedsiębiorstwa] użytkowników, w tym [tajemnica przedsiębiorstwa] plan Plus, [tajemnica przedsiębiorstwa] plan Premium, [tajemnica przedsiębiorstwa] plan Metal i [tajemnica przedsiębiorstwa] plan Ultra.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Spółka tak zdefiniowała i opisała świadczone przez siebie usługi:

- a) rachunki bieżące prowadzone przez Revolut Bank są uznawane za rachunki płatnicze w rozumieniu Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniającej dyrektywę 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylającej dyrektywę 2007/64/WE (dalej: PSD2), litewskiej Ustawy płatniczej oraz ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2022 r., poz. 2360; dalej: upU);
- b) **Rachunki płatnicze** podlegają *Regulaminowi kont osobistych*, które są uważane za umowę ramową⁷ zgodnie z ww. aktami prawnymi;
- c) Spółka świadczy następujące usługi płatnicze, które podlegają *Regulaminowi kont osobistych*:
 - wykonywanie transakcji płatniczych, w tym transfery środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy usług płatniczych użytkownika lub u innego dostawcy usług płatniczych (zgodnie z pkt. 3 Załącznika nr 1 PSD2);
 - wydawanie instrumentów płatniczych (zgodnie z pkt. 5 Załącznika nr 1 PSD2);
 - usługi inicjowania płatności (zgodnie z pkt. 7 Załącznika nr 1 PSD2);
 - usługi dostępu do informacji o rachunku (zgodnie z pkt. 8 Załącznika nr 1 PSD2);
- d) Revolut Bank świadczy również klientom dodatkowe produkty i oferuje subskrypcje płatnych planów, które uzupełniają usługi płatnicze lub inne usługi bankowe. Produkty te i plany regulowane są odrębnymi warunkami i regulaminami, ale, w ocenie Revolut Banku, te warunki i regulaminy nie spełniają definicji umowy ramowej w rozumieniu ww. aktów prawnych. Oznacza to, że jeśli jakkolwiek część tych usług lub produktów lub planów odpowiednich usług jest związana z usługą płatniczą, taka usługa płatnicza jest objęta *Regulaminem kont osobistych*, a nie warunkami, czy regulaminami wymienionych poniżej produktów, usług lub planów/pakietów.

Dodatkowe plany/pakiety to:

- **Plany subskrypcji Plus, Premium, Metal lub Ultra** - Klienci Revolut Banku mają możliwość uzyskania subskrypcji planu, który w zależności od wybranej opcji umożliwia uzyskanie dodatkowych korzyści od Spółki lub innych spółek z grupy Revolut opisanych w *Regulaminie płatnych planów* (wcześniej zwanych *Plus, Premium i Metal*), w tym między innymi: dostęp do dodatkowych kart płatniczych, wyższe oprocentowanie *Sejów na oszczędności*, dostęp do niektórych produktów ubezpieczeniowych, bezpłatny dostęp do saloników w przypadku opóźnień lotów itp. Według Spółki, *Płatne plany* nie są usługami płatniczymi, ponieważ mają inny charakter i nie mieszczą się w definicji usług płatniczych na mocy litewskiej ustawy płatniczej lub upU. W niektórych przypadkach świadczenia w ramach *Planów Płatnych* mogą dotyczyć usługi płatniczej, np. otrzymania dodatkowej karty płatniczej, jednak wymagania dotyczące kart płatniczych reguluje *Regulamin kont osobistych*⁸.

⁷ art. 2 pkt 31 upU: *umowa ramowa - umowę o usługę płatniczą regulującą wykonywanie indywidualnych transakcji płatniczych, która może zawierać postanowienia w zakresie prowadzenia rachunku płatniczego;*

⁸ szczegóły dostępne na stronie: <https://www.revolut.com/pl-PL/legal/paid-plans/>

- **Revolut <18** (wcześniej zwany Revolut Junior). *Revolut <18* to produkt przeznaczony dla rodziców i opiekunów, którzy chcą, aby ich dzieci zdobyły umiejętności finansowe oraz nauczyły się wykorzystywać i zarządzać pieniędzmi. Konto *Revolut <18* to subkonto konta osobistego Revolut rodzica, z którego mogą korzystać użytkownicy *Revolut <18*. Rodzic odpowiada za działania dzieci, używających produktu tak, jakby zrobił to sam. Zarówno do konta głównego rodzica, jak i samego korzystania z usługi zastosowanie ma *Regulamin kont osobistych*. Ponieważ jest to subkonto, Revolut Bank nie uznaje tego produktu za odrębną usługę płatniczą⁹.

Przed połączeniem spółek Revolut Payments UAB świadczył następujące usługi dla swoich klientów:

- wydawanie i wykup pieniądza elektronicznego (zgodnie z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i rady 2009/110/WE z dnia 16 września 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością, zmieniającą dyrektywy 2005/60/WE i 2006/48/WE oraz uchylającą dyrektywę 2000/46/WE¹⁰);
- usługi płatnicze (zgodnie z pkt. 1-5 i 7-8 dyrektywy PSD2)
- dystrybucję ubezpieczeń (zgodnie z Dyrektywą 2016/97 w sprawie dystrybucji ubezpieczeń).

Ustalenia faktyczne dot. zarzutu 1:

Forma dostarczania konsumentom informacji o proponowanych zmianach postanowień *Regulaminu kont osobistych* w trakcie trwania umowy

Regulamin kont osobistych jest głównym wzorcem stosowanym przez Revolut Bank, który tworzy umowę ramową w rozumieniu upU. *Rachunek Płatniczy* regulowany jest bowiem głównie przez wzorzec umowy o nazwie *Regulamin kont osobistych* (ang. *Personal Terms*), z którego na dzień sporządzenia przez Spółkę pisma z dnia 31 lipca 2023r. korzystało [tajemnica przedsiębiorstwa] użytkowników.

Jak wskazała sama Spółka *Rachunki płatnicze* podlegają *Regulaminowi kont osobistych*, które są uważane za umowę ramową¹¹ zgodnie m.in. z upU. *Regulaminowi kont osobistych* podlegają zaś następujące usługi płatnicze świadczone przez Revolut Bank:

- wykonywanie transakcji płatniczych, w tym transfery środków pieniężnych na rachunek płatniczy u dostawcy usług płatniczych użytkownika lub u innego dostawcy usług płatniczych (zgodnie z pkt. 3 Załącznika nr 1 PSD2);
- wydawanie instrumentów płatniczych (zgodnie z pkt. 5 Załącznika nr 1 PSD2);
- usługi inicjowania płatności (zgodnie z pkt. 7 Załącznika nr 1 PSD2);
- usługi dostępu do informacji o rachunku (zgodnie z pkt. 8 Załącznika nr 1 PSD2);

Revolut Bank poinformował Prezesa UOKiK o dokonywanych od sierpnia 2020r. do dnia 22 lutego 2023r. zmianach *Regulaminu kont osobistych* (ang. *Personal Terms*). Został on zmieniony 5 razy, zaś deklarowane przez Spółkę daty wejścia w życie tych zmian to: 13.11.2020r., 14.08.2021r., 31.10.2021r., 24.02.2022r., 7.04.2022r.

Wprowadzając powyższe zmiany *Regulaminu kont osobistych* (ang. *Personal Terms*) Revolut Bank wysyłał do adresatów tych zmian wiadomości e-mail w celu poinformowania ich o planowanych zmianach i planowanej dacie ich wejścia w życie.

⁹ szczegóły dostępne na stronie: <https://www.revolut.com/pl-PL/legal/revolut-under18/>

¹⁰ Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej L 267/7

¹¹ art. 2 pkt 31 upU: *umowa ramowa - umowę o usługę płatniczą regulującą wykonywanie indywidualnych transakcji płatniczych, która może zawierać postanowienia w zakresie prowadzenia rachunku płatniczego;*

Zgodnie z oświadczeniem Spółki, komunikacja z klientami odbywała się standardowo za pośrednictwem poczty elektronicznej i zawierała opis zmienianych postanowień w taki sposób, aby konsument mógł zrozumieć charakter tych zmian, datę wejścia w życie zmian oraz link do nowej wersji regulaminu.

Na wezwanie Prezesa UOKiK, Revolut Bank wraz z pismem z dnia 31 maja 2022 r., przedstawił przykłady komunikacji dotyczącej zmian *Regulaminu kont osobistych* (ang. *Personal Terms*).

Wiadomości e-mail wysyłane z adresu no-reply@revolut.com miały następującą treść (przykłady).

A.

Wiadomość e-mail dotycząca zmiany wzorca *Regulamin kont osobistych* (ang. *Personal Terms*) mającej wejść w życie w dniu 14.08.2021r.¹²

Tytuł wiadomości e-mail to:

Uprościliśmy nasz Regulamin i opłaty

Revolut
Uprościliśmy nasz Regulamin i opłaty za wymianę walut

Dokładamy wszelkich starań, aby nasze opłaty za wymianę walut oraz Regulamin były możliwie jak najbardziej zrozumiałe i przejrzyste.

Następnie w wiadomości umieszczono poniżej przedstawiony klawisz, który po kliknięciu prowadził pod następujący adres: <https://www.revolut.com/en-LT/legal/terms/>, tj. do bazy wzorców umownych w języku angielskim umieszczonych na stronie internetowej Spółki.

Przeczytaj Regulamin

Dalsza część wiadomości miała następującą treść:

Cześć, !

Wprowadziliśmy kilka zmian które wejdą w życie 14 sierpnia 2021 roku

Opłaty za wymianę walut

Obecnie podczas wymiany walut mogą zostać naliczone prowizje lub dodatkowe opłaty.

Zmiana:

- Od teraz użytkownicy będą widzieć rzeczywiste kursy wymiany walut w oparciu o bieżące dane rynkowe z wielu niezależnych, zagranicznych źródeł. Do transakcji wymiany walut nie zostaną naliczone żadne dodatkowe prowizje.*
- Zanim potwierdzisz transakcję, w aplikacji wyświetli Ci się dokładna wysokość ewentualnych opłat transakcyjnych.*

¹² treści zawarte w wiadomościach e-mail umieszczono w ramach by oddzielić je od części opisowej. Starano się jak najbardziej odzwierciedlić proporcję czcionek zastosowanych w wiadomościach oraz wyróżniono te fragmenty wiadomości, które były wyróżnione w oryginale

- Będziesz mieć wgląd w całkowity koszt transakcji, a wszystkie opłaty będą jawne.

Doprecyzowaliśmy warunki Regulaminu kont osobistych

Wprowadziliśmy również zmiany w naszym Regulaminie kont osobistych:

- Podkreśliliśmy możliwość przenoszenia środków między różnego rodzaju subkontami, takimi jak Sejfy osobiste lub Pockets, a które stanowią integralną część Twojego konta elektronicznego Revolut.
- Doprecyzowaliśmy podział usług świadczonych przez pozostałe firmy z grupy Revolut; zamieściliśmy również informacje o tym, w jaki sposób podczas korzystania z tych usług dokonywane są płatności wychodzące/przychodzące przy użyciu Twojego konta Revolut.
- Wprowadziliśmy pewne zmiany w celu zaznaczenia, iż nasze usługi nie ograniczają się wyłącznie do aplikacji mobilnej - świadczymy je także za pośrednictwem aplikacji internetowej, rozszerzenia przeglądarki i innych platform.
- Zaznaczyliśmy, że konta osobiste nie mogą być wykorzystywane do celów biznesowych.
- Wyjaśniliśmy, w jaki sposób można uzyskać dostęp do informacji o transakcjach i odzyskać pieniądze po zamknięciu konta.
- Dodaliśmy trochę więcej szczegółów o tym, jak działają linki do płatności (po utworzeniu linku będzie można wyświetlić w aplikacji jego termin przydatności).
- Wprowadziliśmy zmiany w sekcji 20. Regulaminu dotyczącej przypadków odmowy lub opóźnienia płatności, zaznaczając, iż odnoszą się one zarówno do płatności przychodzących, jak i wychodzących.
- Wyszczególniliśmy przysługujące Ci prawo do złożenia skargi do stosownego organu pozasądowego rozstrzygania sporów w swoim kraju zamieszkania.
- Wyjaśniliśmy, jak działają płatności SEPA.
- Jeśli mieszkasz w Polsce i korzystasz z produktu kredytowego Revolut, zmienimy obowiązujące Cię opłaty, o czym poinformujemy Cię bardziej szczegółowo w osobnym e-mailu.

Nowe wersje Regulaminu kont osobistych oraz zawartych w nim stron z opłatami dla poszczególnych planów **wchodzą w życie 14 sierpnia 2021 roku**. Jeśli z powodu wprowadzonych przez nas zmian podejmiesz decyzję o zamknięciu swojego konta, przed 14 sierpnia 2021 roku możesz to zrobić całkowicie bezpłatnie - choć będzie nam przykro, że odchodzisz.

Dziękujemy.
Zespół Revolut

Następnie w wiadomości umieszczono poniżej przedstawiony klawisz, który po kliknięciu prowadził pod następujący adres: <https://www.revolut.com/lt-LT/legal/fees/>, tj. do bazy opłat za usługi Spółki w języku litewskim.

Sprawdź nasze opłaty

W stopce wiadomości zamieszczono jeszcze następujące informacje:

Jeśli chcesz uzyskać więcej informacji na temat podmiotu Revolut, z którego usług korzystasz, lub w razie jakichkolwiek innych pytań, skontaktuj się z nami za pośrednictwem czatu w aplikacji Revolut. Revolut Ltd (pod numerem 08804411) posiada upoważnienie Financial Conduct Authority (FCA) na mocy brytyjskiej ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych z 2011 roku (numer referencyjny spółki: 900562). Siedziba spółki:

7 Westferry Circus, Canary Wharf, Londyn, Anglia, E14 4HD. Produkty ubezpieczeniowe oferują spółka Revolut Travel Ltd, która posiada upoważnienie FCA do świadczenia usług dystrybucji ubezpieczeń (nr FCA: 780586), oraz spółka Revolut Ltd, wyznaczony przedstawiciel firmy Revolut Travel Ltd w kwestii usług dystrybucji ubezpieczeń. Usługi obrotu giełdowego i inwestycji świadczy Revolut Trading Ltd (pod numerem 832790), spółka całkowicie zależna od Revolut Ltd oraz wyznaczony przedstawiciel firmy Resolution Compliance Ltd, która posiada upoważnienie FCA i podlega jego regulacjom.

Usługa obrotu kryptowalutami nie podlega nadzorowi FCA, z wyjątkiem celów związanych z przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy. Firma Revolut Ltd została tymczasowo, tj. do czasu rozstrzygnięcia wniosku, wpisana do rejestru FCA jako podmiot prowadzący działalność kryptowalutową.

Usługa obrotu towarami Revolut nie podlega nadzorowi FCA.

B.

Wiadomość e-mail dotycząca zmiany m.in. wzorca **Regulamin kont osobistych** mającej wejść w życie w dniu 31.10.2021r.¹³

Tytuł wiadomości e-mail to:

Wprowadziliśmy pewne zmiany w naszym Regulaminie

Revolut
Uprościliśmy nasze regulaminy
Dokładamy wszelkich starań, aby nasze regulaminy
były możliwie jak najbardziej zrozumiałe i przejrzyste

Następnie w wiadomości umieszczono poniżej przedstawiony klawisz, który po kliknięciu prowadził pod następujący adres: <https://www.revolut.com/en-LT/legal/>, tj. do bazy wzorców umownych w języku angielskim umieszczonych na stronie internetowej Spółki.

Przeczytaj regulaminy

Dalsza część wiadomości miała następującą treść:

Cześć, !

Wprowadziliśmy kilka zmian które wejdą w życie 31 października 2021 roku.

Sprecyzowaliśmy warunki Regulaminu kont osobistych

Wprowadziliśmy następujące zmiany w naszym Regulaminie:

- Pkt 4. Usunęliśmy zapis mówiący o tym, że zamknięcie konta przez Revolut uniemożliwia klientowi otwarcie nowego konta.
- Pkt 5. Zamieściliśmy zapis o możliwości uzyskania informacji o koncie po jego zamknięciu.
- Pkt 7. Doprecyzowaliśmy przysługujące klientom prawo do odstąpienia od umowy

¹³ treści zawarte w wiadomościach e-mail umieszczono w ramach by oddzielić je od części opisowej. Starano się jak najbardziej odzwierciedlić proporcję czcionek zastosowanych w wiadomościach oraz wyróżniono te fragmenty wiadomości, które były wyróżnione w oryginale

z Revolut w ciągu 14 dni.

- Uszczegółowiliśmy zapis o tym, co dzieje się z pieniędzmi elektronicznymi naszych klientów podczas dokonywania płatności.
- Doprecyzowaliśmy powody, dla których możemy zastosować limity płatności i umieściliśmy więcej informacji na ten temat w osobnym dokumencie (zamiast sekcji w Często zadawanych pytaniach), aby ułatwić dostęp do tych informacji.
- Wprowadziliśmy wyjaśnienia dotyczące płatności dokonanych na rzecz lub otrzymanych od niewłaściwej osoby.
- Wyjaśniliśmy zasady komunikacji z klientem.
- Zmieniliśmy klauzule odpowiedzialności, tak aby były korzystniejsze dla klienta.
- Zamieściliśmy zapis o tym, co się dzieje, gdy sprzedawca lub usługodawca korzysta z zabezpieczenia 3D Secure podczas płatności kartą Revolut przez Internet.
- Wyjaśniliśmy, kiedy możemy odrzucić lub opóźnić płatność.
- Zaktualizowaliśmy adres organu pozasądowego rozstrzygania sporów, do którego klienci Revolut mogą zgłaszać ewentualne zażalenia.
- Sprezycowaliśmy powody, dla których może zająć potrzeba przekazania danych naszych klientów innym podmiotom z grupy Revolut.
- Zmieniliśmy termin powiadomienia o zmianach w Regulaminie kont osobistych klientów z **Austrii, Francji, Luksemburgu, Niemczech i Belgii**

- z 60 dni na dwa miesiące.

W celu zwiększenia przejrzystości Regulaminu wprowadziliśmy również następujące zmiany: .

- Zamieściliśmy informację o okresie obowiązywania niniejszej umowy.
- Zamieściliśmy informację o zastosowaniu standardowych opłat telekomunikacyjnych operatora przy połączeniach telefonicznych z Revolut.
- Doprecyzowaliśmy ograniczenia dotyczące korzystania z aplikacji lub karty Revolut.
- Doprecyzowaliśmy powody, dla których możemy zawiesić lub zamknąć konto klienta.
- Zamieściliśmy informację o konieczności udzielenia zgody klienta na dokonywanie przelewów pomiędzy kontami Revolut i realizację innych rodzajów płatności.
- Usunęliśmy pewne sformułowania (ang. sometimes, we reasonably believe) i wprowadziliśmy kilka innych zmian mających na celu zwiększenie czytelności i przejrzystości warunków.

Sprezycowaliśmy warunki Regulaminów Plus, Premium i Metal

- Wprowadziliśmy następujące zmiany w naszych Regulaminach:
- Zamieściliśmy informację o wysokości przysługującego klientom Revolut cashbacku.
- Wytłumaczyliśmy, że w przypadku, gdy będziemy musieli odzyskać wypłacony na konto klienta cashback, zgoda na tego typu operację jest udzielana w sposób automatyczny.
- Objaśniliśmy pojęcie podróży.
- Pkt 15. Doprecyzowaliśmy przysługujące klientom prawo do odstąpienia od umowy z Revolut w ciągu 14 dni.
- Sprezycowaliśmy powody, dla których możemy zmienić niniejsze warunki. Usunęliśmy pewne sformułowania (ang. sometimes, we reasonably believe) w celu zwiększenie czytelności i przejrzystości warunków.

Niniejsze Regulaminy mają zastosowanie wyłącznie w przypadku korzystania z planu Plus, Premium lub Metal.

Sprezycowaliśmy warunki Regulaminu polisy ubezpieczeniowej

Wprowadziliśmy następujące zmiany w naszym Regulaminie:

- Zamieściliśmy informacje o sposobie naliczania prowizji, jaką otrzymujemy od naszych partnerów ubezpieczeniowych za usługi pośrednictwa.
- Uaktualniliśmy informacje o naszych partnerach ubezpieczeniowych.
- Doprecyzowaliśmy, kto jest uprawniony do kontaktu z Revolut w przypadku

reklamacji.

- Zamieściliśmy informacje o dodatkowych mechanizmach zabezpieczających, które obejmą roszczenia wobec firmy ubezpieczeniowej.
- Wyjaśniliśmy zasady komunikacji z klientem.
- Sprecyzowaliśmy powody, dla których możemy zmienić niniejsze warunki.
- Usunęliśmy pewne sformułowania (ang. *sometimes, we reasonably believe*) w celu zwiększenie czytelności i przejrzystości warunków.

Niniejszy Regulamin ma zastosowanie wyłącznie w przypadku korzystania usług ubezpieczeniowych za pośrednictwem aplikacji Revolut.

Nowe wersje Regulaminów - kont osobistych, planu Plus, planu Premium, planu Metal oraz polisy ubezpieczeniowej - **wejdą w życie 31 października 2021 roku.**

Jeśli z powodu wprowadzonych przez nas zmian podejmiesz decyzję o zamknięciu swojego konta, przed 31 października 2021 roku możesz to zrobić całkowicie bezpłatnie - choć będzie nam przykro, że odchodzisz.

Dziękujemy
Zespół Revolut

Następnie w wiadomości umieszczono poniżej przedstawiony klawisz, który po kliknięciu prowadził pod następujący adres: <https://www.revolut.com/en-LT/legal/>, tj. do bazy opłat za usługi Spółki w języku angielskim.

Przeczytaj regulaminy

W stopce wiadomości zamieszczono jeszcze następujące informacje:

Jeśli chcesz uzyskać więcej informacji na temat podmiotu Revolut, z którego usług korzystasz, lub w razie jakichkolwiek innych pytań, skontaktuj się z nami za pośrednictwem czatu w aplikacji Revolut. Revolut Ltd (pod numerem 08804411) posiada upoważnienie Financial Conduct Authority (FCA) na mocy brytyjskiej ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych z 2011 roku (numer referencyjny spółki: 900562). Siedziba spółki: 7 Westferry Circus, Canary Wharf, Londyn, Anglia, E14 4HD. Produkty ubezpieczeniowe oferuje spółka Revolut Travel Ltd, która posiada upoważnienie FCA do świadczenia usług dystrybucji ubezpieczeń (nr FCA: 780586), oraz spółka Revolut Ltd, wyznaczony przedstawiciel firmy Revolut Travel Ltd w kwestii usług dystrybucji ubezpieczeń. Usługi obrotu giełdowego i inwestycji świadczy Revolut Trading Ltd (pod numerem 832790), spółka całkowicie zależna od Revolut Ltd oraz wyznaczony przedstawiciel firmy Resolution Compliance Ltd, która posiada upoważnienie FCA i podlega jego regulacjom.

Usługa obrotu kryptowalutami nie podlega nadzorowi FCA, z wyjątkiem celów związanych z przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy. Firma Revolut Ltd została tymczasowo, tj. do czasu rozstrzygnięcia wniosku, wpisana do rejestru FCA jako podmiot prowadzący działalność kryptowalutową.

Usługa obrotu towarami Revolut nie podlega nadzorowi FCA.

W ocenie Spółki, jej strona internetowa <https://www.revolut.com> nie stanowi trwałego nośnika. Podobnie, Revolut Bank nie uznaje aplikacji Revolut za trwały nośnik.

Revolut Bank zaznaczył także, że umożliwia swoim klientom pobranie w każdej chwili aktualnej lub poprzednio obowiązującej wersji regulaminu w formacie PDF ze swojej strony internetowej <https://www.revolut.com>¹⁴.

W ocenie Banku, plik pobrany ze strony internetowej spełnia warunki trwałego nośnika, gdyż umożliwia klientowi przechowywanie danych poza zasięgiem ingerencji (zarówno faktycznej jak i technicznej) - na dysku komputera lub innego urządzenia klienta, umożliwia dostęp do informacji tak długo, jak klient tego potrzebuje - o ile nie zostaną one usunięte przez klienta - oraz gwarantuje ich odtworzenie w niezmienionej postaci, ponieważ pobrany plik jest plikiem nieedytowalnym.

Ponadto, w odniesieniu do aplikacji Revolut klienci Revolut Banku mają dostęp do dotyczących ich dokumentów za pośrednictwem aplikacji Revolut.

Spółka jedynie w określonych przypadkach przesyła stosowny regulamin na adres e-mail klienta jako załącznik w formacie *.pdf. W procesie onboardingu nowych klientów, przed wprowadzeniem klientów, Revolut Bank przesyła nowym klientom następujące dokumenty jako załączniki w formacie *.pdf:

- *Regulamin kont osobistych;*
- Dokument dotyczący Opłat;
- Słownik pojęć;
- Informacje o ubezpieczeniu depozytów.

Praktyka opisana w pkt I.1) sentencji niniejszej decyzji została zaniechana z dniem 8 grudnia 2023 r. Od tego dnia do dnia wydania niniejszej decyzji Spółka nie dokonywała już zmian w Umowie. Bank stosował tę praktykę od 29 października 2020 r., tj. pierwszego dnia, w którym klienci Revolut Payments UAB zostali dotknięci zmianą warunków zawartych w Umowie.

W celu zapewnienia, że przyszłe komunikaty kierowane do konsumentów dotyczące zmian w regulaminach Banku będą w pełni spełniały wymogi trwałego nośnika, Bank zadeklarował, że będzie każdorazowo stosował rozwiązanie umożliwiające przechowywanie informacji kierowanych do konsumentów w sposób umożliwiający im dostęp do tych informacji i ich odtworzenie w niezmienionej formie przez odpowiedni okres, bez możliwości jednostronnej zmiany ich treści przez Bank lub inny podmiot. Dodatkowo w każdym przypadku komunikacja z konsumentem będzie, wg. deklaracji Banku, zawierała umowną podstawę prawną i faktyczną umożliwiającą Bankowi dokonanie zmian, a tam gdzie jest to wymagane, będzie zawierała informacje określone w art. 29 ust. 2 ustawy o usługach płatniczych.

Dowód: pismo z dnia 10.10.2024r.

Ustalenia faktyczne dot. zarzutu 2:
Niesporządzanie w języku polskim wzorców umowy stosowanych w obrocie
z udziałem konsumentów

Zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, polska wersja strony internetowej funkcjonuje pod adresem: <https://www.revolut.com/pl-PL/>. W celu uzyskania dostępu do polskiej wersji strony internetowej Revolut, konsumenci mogą dokonać wyszukiwania w serwisie Google hasła „Revolut”, aby dotrzeć do adresu URL (<https://www.revolut.com/pl-PL/>). W przypadku, gdy wyświetlona zostanie wersja angielska strony, konsumenci powinni przewinąć stronę do dołu i wybrać opcję „Zmień kraj”. Następnie z dostępnych opcji mogą wybrać Polskę.

¹⁴ po kliknięciu w ten link: <https://www.revolut.com/pl-PL/legal/terms/> konsument może kliknąć w słowa „Pobierz jako PDF” i pobrać dokument na swój komputer lub inne urządzenie w formacie PDF

Aby odnaleźć na stronie internetowej Spółki wzorce umowne i regulaminy należy przewinąć stronę internetową Spółki do dołu i kliknąć w link „Umowy prawne”¹⁵.

Na dzień 25 maja 2023r. wśród wzorców umów znajdowały się następujące wzorce w języku polskim (niektóre posiadały nazwy w języku angielskim):

- Regulaminem Revolut <18;
- Ogólne warunki usługi Revolut Pro;
- Zapłać za pomocą Revolut Checkout;
- Regulamin ubezpieczenia;
- Regulamin planów Plus, Premium i Metal;
- Regulamin depozytów na żądanie;
- Uzupelnienie Regulaminu kont osobistych Revolut Payments UAB;
- Regulamin darowizn;
- Sejfy na oszczędności;
- Smart Delay;
- Dokument informacyjny dotyczący ubezpieczenia depozytów;
- Joint Accounts;
- Sejfy na oszczędności - Regulamin Partnera;
- Opłaty w planie Standard;
- Opłaty w planie Plus;
- Opłaty w planie Metal;
- Opłaty w planie Premium;
- Joint Account Fees;
- Other Promotions;
- Regulamin promocji „Zarejestruj się”;
- Regulamin Promocji Influencerskiej Revolut - Doładowanie;
- Regulamin Ogólny Promocji Partnerskiej - Darmowy Okres Próbny;
- Regulamin Promocji Partnerskiej - Darmowy Okres Próbny i Doładowanie;
- Oferta Zrabatowanych Opłat dla Płatnych Planów;
- Oferta Powitalna Pay Later;
- Regulamin Ogólny Promocji Partnerskiej - Darmowy Okres Próbny i Nagroda Pieniężna;
- Promocja Revolut x Badoo;
- Regulamin Ogólny Promocji Partnerskiej - Darmowy Okres Próbny i Doładowanie;
- Promocja w postaci Oferty Zrabatowanych Opłat i Limitowanej Karty;
- Promocja Revolut x Allegro;
- Regulamin Ogólny Promocji Partnerskiej - Darmowy Okres Próbny i Nagroda Pieniężna;
- Promocja Revolut i Wanderlust 2022;
- Promocja - Zwrot Środków w Ramach Planu Ultra;
- Regulamin Promocji Influencerskiej Revolut - Wersja (i) (£15);
- Regulamin Promocji Influencerskiej Revolut - Wersja (i);
- Promocja Revolut x FREE NOW;
- Promocja Revolut x Sweatcoin;
- Oferta Specjalna Revolut x Groupon 2 - Zima 2022;
- Oferta Specjalna Revolut x Groupon 1 - Zima 2022;
- Regulamin Promocji - Oferta Powitalna Pay Later - edycja Black Friday;
- Promocja Revolut x Finimize;
- Regulamin Promocji Influencerskiej Revolut - Wersja A;
- Regulamin Ogólny Promocji Partnerskiej - Darmowy Okres Próbny (Wszyscy Użytkownicy);

¹⁵ <https://www.revolut.com/pl-PL/legal/>

- Pay Later (dla obecnych klientów) - edycja Black Friday;
- Revolut <18 Referrals Promotion;
- Black Friday Metal Promotion;
- Regulamin kont osobistych;
- OŚWIADCZENIE O OCHRONIE PRYWATNOŚCI REVOLUT MESSENGER;
- Polityka dotycząca skarg;
- Revolut <18 – oświadczenie o ochronie prywatności;
- Polityka ochrony kupującego;
- Standardy Społeczności;
- Regulamin Strony Internetowej;
- Polityka Cookie;
- Oświadczenie o przestrzeganiu sankcji;
- Słowniczek.

Ponadto, na stronie internetowej przeznaczonej dla użytkowników, którzy wybrali język polski znajdowały się następujące wzorce umów w języku angielskim:

- Revolut Creator Club Terms;
- Grocery Cashback Promotion;
- Revolut x TIDAL Promotion;
- Incentives promotion;
- Data Privacy Statement for Candidates;
- Revolut Pay Checkout Privacy Notice;
- Rita Disclaimer;
- Consumer Rights Leaflet.

Dowód: nagranie z odczytów strony internetowej spółki z dnia 25 maja 2023r. - plik o nazwie „scrnli_25-05-2023_13-46-12.webm”

Podobne odczyty wykonano także w dniu 23 stycznia 2023r. Wówczas oprócz poniższych wzorców w języku angielskim występujących w dniu 25 maja 2023r. :

- Revolut Creator Club Terms;
- Grocery Cashback Promotion;
- Revolut x TIDAL Promotion;
- Incentives promotion;
- Data Privacy Statement for Candidates;
- Revolut Pay Checkout Privacy Notice,

znajdowały się jeszcze następujące wzorce w języku angielskim:

- Donation feature;
- Revolut Influencer Promotion Terms-Top up;
- Discount Fees Offer with Special Edition Card Promotion;
- Discount Fees Offer for Paid plans;
- General partner Promotion terms - Free Trial &Top up;
- General partner Promotion terms - Free Trial;
- Revolut x Tinder Promotion - free Trial;
- General partner Promotion terms - Free Trial & cash Award;
- Remittance E 5 Reward Promotion;
- Revolut x Badoo Promotion;
- Affiliate Promotion Terms - free Trial and Top Up Offer;
- Revolut Influencer Promotion Terms - version A;
- Revolut Influencer Promotion Terms - version (i);
- Revolut x Sideman Promotion;
- General partner Promotion Terms - Free Trial (All Users);

- Revolut Influencer Promotion Terms - veriosn (i) (Ł15);
- Revolut Wanderlust Promotion 2022;
- Socks Giveaway;
- Revolut x Sweatcoin Promotion;
- Revolut Finimize Promotion;
- Revolut x Groupon Special Offer 1;
- Revolut x Groupon Special Offer 2;
- Black Friday Metal Promotion;
- Revolut x FREE NOW Promotion;
- Revolut x Groupon Special Offer 1 - Winter 2022;
- Revolut x Groupon Special Offer 2 - Winter 2022;
- Ultra Plan Cachback Promotion;
- General Partner Promotion Terms- Free Trial and Cash Award;
- Sanctions Compliance Statement;
- Privacy Policy;
- Community Standards;
- Data Privacy Statement for Candidates;
- Pay with Revolut - Buyer Protection Policy;
- Pay with Revolut Checkout Privacy Notice; Glossary.

Dowód: nagranie z oględzin strony internetowej spółki z dnia 23 stycznia 2023r. - plik o nazwie „scrnli_13-01-2023_14-25-25.webm”

Z dniem 23 sierpnia 2024 r. praktyka została zaniechana. Wszystkie regulaminy dotyczące usług świadczonych przez Bank na rzecz polskich konsumentów zostały udostępnione na stronie internetowej Banku w języku polskim.

Dowód: pismo z dnia 23 sierpnia 2024r.

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

Interes publiczny

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Podejmując więc działania określone w przywołanej ustawie, organ ochrony konsumentów występuje w funkcji rzecznika interesu publicznego¹⁶. Prezes UOKiK podejmuje się zatem ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach¹⁷. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes. Do naruszenia tego interesu dochodzi zatem, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotyczą potencjalnych podmiotów na danym rynku, a nie jedynie ściśle określonej ich grupy.¹⁸ Prezes UOKiK ocenia odbierane sygnały o niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców pod kątem ich wpływu na ogół konsumentów.

¹⁶ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 lipca 2001 r., sygn. akt XVII Ama 108/00.

¹⁷ Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

¹⁸ 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.

W ocenie Prezesa Urzędu, praktyki stosowane przez Revolut, których dotyczy niniejsza decyzja, mogły dotyczyć nieokreślonej z góry liczby konsumentów, którzy byli lub mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Przedsiębiorcę, zatem rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów.

Uprawdopodobnione postępowanie Spółki polegające na niezgodnym z prawem wprowadzeniu zmian warunków trwającej umowy, czego dotyczy pkt I. 1) niniejszej decyzji (tj. niedostarczanie konsumentom, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą na trwałym nośniku regulaminów w trakcie trwania tych umów), mogło naruszać interesy wszystkich konsumentów, którzy korzystali z usług Przedsiębiorcy, albowiem zostali objęci wprowadzonymi zmianami.

Dodatkowo uprawdopodobnione przez Prezesa UOKiK postępowanie Banku określone w pkt I.2) przedmiotowej decyzji polegające na niesporządzaniu w języku polskim wzorców umowy stosowanych w obrocie z udziałem konsumentów, mogło naruszać interesy konsumentów jako zbiorowości stanowiącej nieokreśloną i nieograniczoną grupę podmiotów, których nie da się zidentyfikować, albowiem mogło dotyczyć wszystkich aktualnych i potencjalnych konsumentów, którzy korzystali już z usług Przedsiębiorcy lub chcieli z nich korzystać.

Z uwagi na powyższe 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 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w punkcie I. 1)-2) sentencji niniejszej decyzji.

Uprawdopodobnienie stosowania przez Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie oraz jego poprzednika prawnego tj. Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Ad I. Przestanki 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. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK. 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 Urzędu i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne. Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą.¹⁹ 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 gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (vide art. 3 ww. ustawy).

Stroną postępowania jest Revolut Bank UAB z siedzibą w Wilnie (który przejął Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie) - przedsiębiorca zarejestrowany w Republice Litewskiej pod numerem 304580906. Jak wynika z licencji Banku Litwy (o czym niżej) do przedmiotu działalności Przedsiębiorcy należy: emisja pieniądza elektronicznego; usługi umożliwiające

¹⁹ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009r., s. 1048.

wpłatę gotówki na rachunek płatniczy oraz wszelkie operacje niezbędne do prowadzenia rachunku płatniczego; usługi umożliwiające wypłatę gotówki z rachunku płatniczego oraz wszystkie operacje niezbędne do prowadzenia rachunku płatniczego; wykonywanie transakcji płatniczych, w tym przelewów środków na rachunek płatniczy u dostawcy usług płatniczych użytkownika usług płatniczych lub u innego dostawcy usług płatniczych; wykonywanie poleceń zapłaty, w tym poleceń jednorazowych, wykonywanie transakcji płatniczych za pomocą karty płatniczej lub podobnego urządzenia i/lub wykonywanie poleceń przelewu, w tym zleceń stałych; przyjmowanie depozytów i innych środków podlegających zwrotowi od nieprofesjonalnych uczestników rynku; wydawanie instrumentów płatniczych i/lub nabywanie płatności; przelewy pieniędzy; usługi inicjowania płatności; usługi dostępu do informacji o rachunku; wykonywanie transakcji płatniczych, w których środki są objęte linią kredytową dla użytkownika usług płatniczych; realizacja poleceń zapłaty, w tym jednorazowych poleceń zapłaty, realizacja transakcji płatniczych za pomocą karty płatniczej lub podobnego urządzenia i/lub realizacja poleceń przelewu, w tym zleceń stałych.

Przedsiębiorca świadczy zatem szereg usług, a jak wynika z wzorców umów wskazanych wyżej, pobiera za te usługi opłaty. Działa też w sposób ciągły, w Polsce nieprzerwanie od sierpnia 2020 r. (przed połączeniem spółek, działań Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie) Nie może też ulegać wątpliwości, iż działalność ta jest wysoce zorganizowana i wykonywana we własnym imieniu.

Przy uwzględnieniu powyższych okoliczności nie ulega zatem wątpliwości, że Revolut Bank (a wcześniej Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie) posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 okikU. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W dalszych rozważaniach odniesienia i oceny działań Spółki tj. Revolut Bank dotyczą w takim samym stopniu jej poprzedniczki, tj. Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie. Działania obu tych podmiotów są bowiem tożsame. Działania Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie są bowiem kontynuowane przez Reovolut Bank od lipca 2022r. kiedy to Revolut Bank przejął Revolut Payments UAB z siedzibą w Wilnie.

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.

Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych stanowi implementację do polskiego porządku prawnego Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (Dz. U. UE. L. z 2015 r. Nr 337, str. 35 z późn. zm.). Spółka świadczy usługi wymienione w Aneksie I/Załączniku I do ww. Dyrektywy, który został transponowany do art. 3 ust 1 upU, co oznacza, iż Bank świadczy usługi płatnicze wymienione w art. 3 ust 1 upU. Mając to na uwadze należy stwierdzić, że Revolut Bank świadczy usługi płatnicze w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych, a w konsekwencji należy do działalności tej Spółki stosować reżim tej ustawy.

Ad I.1) sentencji niniejszej decyzji - uprawdopodobnienie stosowania praktyki naruszającej art. 26 ust. 1 w zw. z art. 29 ust. 1 o usługach płatniczych (Dz.U. z 2022 r. poz. 2360)

W ocenie Prezesa UOKiK, działania Banku (a przed lipcem 2022 r. Revolut Payments UAB) w zakresie przekazywania informacji o wprowadzanych w trakcie wykonywania

umowy zmianach wzorców umów inkorporowanych do tychże umów mogły powodować naruszenie obowiązku informacyjnego określonego w art. 26 ust. 1 w zw. z art. 29 ust. 1-3 upU.

W związku bowiem ze świadczeniem przez Spółkę usług płatniczych, ciąży na niej obowiązek informacyjny wobec użytkownika określony w art. 26 ust. 1 upU polegający na tym, że:

„Dostawca dostarcza użytkownikowi informacje określone w art. 27, art. 29 ust. 1 i 5, art. 31 ust. 1 i art. 32 ust. 1 w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji [wyróżnienie własne]. Informacje sporządza się w języku polskim lub innym języku uzgodnionym przez dostawcę i użytkownika [wyróżnienie własne]. Informacje formułuje się w sposób łatwo zrozumiały, w przejrzystej i czytelnej formie.”.

Z cytowanego przepisu wynika zasada dostarczania konsumentom informacji określonych w art. 27 upU, a także tych określonych w art. 29 ust. 1 upU, tj. o zmianie umowy oraz treści nowych wzorców umowy na papierze lub na innym trwałym nośniku informacji.

Warto przywołać także treść art. 29 ust. 1 upU. Zgodnie ze wskazanym przepisem *„Dostawca informuje o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie.”.*

W celu zatem oceny praktyki stosowanej przez Spółkę i jej poprzedniczkę należy zatem ocenić, czy sposób dostarczenia informacji o proponowanych zmianach w wiadomości mailowej, stanowił trwały nośnik informacji, o którym mowa w art. 26 ust. 1 upU.

W ocenie Prezesa UOKiK, Spółka i jej poprzedniczka nie przekazywały konsumentom informacji o proponowanych zmianach wzorców umowy na trwałym nośniku.

W tym miejscu należy przytoczyć definicję zawartą w art. 2 pkt 30 upU, zgodnie z którą za trwały nośnik informacji rozumie się *„nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci”.*

Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE), który stwierdził, że aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, o której mowa powyżej, to należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezminionej postaci²⁰. Zgodnie z kolejnym orzeczeniem TSUE nośnik ten powinien gwarantować, by konsument w sposób analogiczny do formy papierowej posiadał dane informacje w celu umożliwienia mu w razie potrzeby powołania się na przysługujące mu prawa. W tym względzie istotna z punktu widzenia konsumenta jest możliwość przechowywania informacji, które zostały mu osobiście przekazane, gwarancja braku zmian w ich treści, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz możliwość ich odtworzenia w niezminionej postaci²¹. Zgodnie zaś z wyrokiem Trybunału Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu²², za przechowywanie informacji w „niezmiennej postaci”

²⁰ Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r. w sprawie Content Services Ltd vs Bundesarbeitskammer, sygn. C- 49/11, pkt 43.

²¹ Wyrok TSUE z 9 listopada 2016 r. w sprawie Home Credit Slovakia a.s. vs Klara Biróova, sygn. C-42/15; pkt 35

²² Wyrok Trybunału Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. E-4/09; tak również Rekomendacja Komitetu ds. Kredytu Konsumentckiego i Rady Prawa Bankowego z dnia 9 sierpnia 2011 r. dotycząca wybranych problemów interpretacyjnych w nowej ustawie o kredycie konsumenckim (cz. li), Monitor Prawa Bankowego, 3/2012, s. 106.

należy rozumieć sytuację, w której przedsiębiorca (nadawca informacji) nie może ingerować w treść przekazywanej informacji, w szczególności jej usunąć lub zmienić.

Ponadto, należy zauważyć, że w podobnym stanie faktycznym, TSUE²³ orzekł, iż w ramach procesu przekazywania informacji nie jest konieczne, aby ich adresat dokonał szczególnej czynności, natomiast w przypadku wysłania konsumentowi linku musi on podjąć działanie w celu zapoznania się z danymi informacjami i musi on w każdym razie otworzyć ten link. W tymże wyroku Trybunał orzekł również, że aby strona internetowa mogła być uznana za trwały nośnik, musi ona gwarantować, iż konsument w sposób analogiczny do przypadku nośnika papierowego posiada informacje wymienione w tym przepisie w celu umożliwienia mu w razie potrzeby powołania się na przysługujące mu prawa. W tym względzie musi ona umożliwiać konsumentowi przechowywanie rzeczonych informacji, które zostały mu osobiście przekazane, gwarantować brak zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwalać konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci.

Mając na względzie powyższe, aby uznać, że nośnik ma cechy trwałości w rozumieniu art. 2 pkt 30 upU, należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci. Wymagane jest zatem łączne spełnienie trzech następujących przesłanek:

- a) przechowywanie informacji poza zasięgiem ingerencji (zarówno faktycznej, jak i technicznej);
- b) umożliwienie konsumentom dostępu do informacji tak długo, jak długo informacje te są dla nich istotne w celu ochrony interesów wynikających z ich stosunków umownych (czyli m.in. przez okres ważności umowy lub okres następujący po jej wygaśnięciu);
- c) zagwarantowanie odtworzenia przesłanych informacji w niezmienionej postaci.

Ad. a) Przechowywanie informacji poza zasięgiem ingerencji Spółki

Nie może ulegać wątpliwości, iż Spółka ma techniczną możliwość usunięcia i modyfikacji plików zamieszczonych na swojej stronie internetowej, zatem w tym również tych zamieszczonych pod hiperłączami w wiadomościach mailowych informujących konsumentów o zmianach umowy, w tym *Regulaminu Kont osobistych (ang. Personal terms)*. Oznacza to, że strona internetowa Spółki dopuszcza możliwość ingerencji Przedsiębiorcy w treść regulaminów dostępnych na stronie internetowej. Powyższe prowadzi do konkluzji, iż odesłanie poprzez hiperłącze zawarte w wiadomości mailowej informującej o zmianie wzorca umowy na stronę internetową Spółki, na której treści mogą być jednostronnie zmieniane bądź usuwane przez Przedsiębiorcę, nie wypełnia obowiązku przechowywania umowy ramowej poza możliwością ingerencji Revolut.

Należy zaznaczyć, że w ramach rozpatrywania bezprawności praktyki wskazanej w pkt 1) niniejszej decyzji nie ma znaczenia, czy Spółka kiedykolwiek dopuściła się rzeczywistej ingerencji w treści zamieszczone pod hiperłączami, do których następuje przekierowanie po kliknięciu w odpowiednim miejscu w wiadomości mailowej otrzymanej przez konsumenta.

Ad. b) Umożliwienie konsumentom dostępu do informacji tak długo, jak długo informacje te są dla nich istotne w celu ochrony interesów wynikających z ich stosunków umownych

Spółka oświadczyła, iż „*umożliwia swoim klientom pobranie w każdej chwili aktualnej lub poprzednio obowiązującej wersji regulaminu w formacie PDF ze swojej strony internetowej <https://www.revolut.com> (na przykład po kliknięciu w ten link <https://www.revolut.com/pl-PL/legal/terms/> klienci mogą kliknąć w słowa „Pobierz jako*

²³ Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt C-49/11, pkt 33.

PDF” i pobrać dokument na swój komputer lub inne urządzenie w formacie PDF). W ocenie Banku plik pobrany ze strony internetowej spełnia warunki trwałego nośnika, gdyż umożliwia klientowi przechowywanie danych poza zasięgiem ingerencji (zarówno faktycznej, jak i technicznej) - na dysku komputera lub innego urządzenia klienta, umożliwia dostęp do informacji tak długo, jak klient tego potrzebuje - o ile nie zostaną one usunięte przez klienta - oraz gwarantuje ich odtworzenie w niezmienionej postaci ponieważ pobrany plik jest plikiem nieedytowalnym.

Ponadto, w odniesieniu do aplikacji Revolut klienci Banku mają dostęp do dotyczących ich dokumentów za pośrednictwem aplikacji Revolut”.

Możliwość pobrania ze strony internetowej lub w aplikacji wzorca umownego w formacie *.pdf nie gwarantuje jednak, że jest to wersja wzorca, która została tam umieszczona w momencie wprowadzenia zmiany. Konsument może bowiem wejść na stronę internetową Spółki lub do aplikacji po pewnym czasie od otrzymania informacji o zmianie regulaminu i wówczas wersja na stronie internetowej lub aplikacji może być już inna niż pierwotnie. Mimo, zatem możliwości pobrania wzorca w formacie *.pdf nie ma gwarancji, iż treść wzorca nie została zmieniona między wystaniem do konsumenta informacji o zmianie a momentem pobrania wzorca przez konsumenta w formacie *.pdf.

Ad. c) Zagwarantowanie odtworzenia przesłanych informacji w niezmienionej postaci

Jak wspomniano wyżej, w ocenie Spółki, format plików *.pdf, w którym udostępniane są regulaminy na stronie internetowej Przedsiębiorcy, „gwarantuje ich odtworzenie w niezmienionej postaci ponieważ pobrany plik jest plikiem nieedytowalnym”.

Nie sposób się z tym zgodzić, ponieważ z uwagi na wyżej opisaną możliwość ingerencji w pliki zamieszczone na stronie internetowej i w aplikacji Revolut, Spółka mogłaby zmienić zawartość dostępną pod hiperłączem zamieszczonym w wiadomości mailowej informującej konsumentów o zmianie warunków umownych (np. poprzez zamianę na inny plik w tym samym formacie), co nie pozwoliłoby na odtworzenie np. *Regulaminu Kont osobistych* (ang. *Personal terms*) w niezmienionej postaci.

Dodatkowo, Revolut Bank wskazał, że konsument każdorazowo może pobrać regulamin na swoje urządzenie, co gwarantuje odtworzenie informacji w niezmienionej postaci. W tym miejscu należy zauważyć, że w świetle orzecznictwa TSUE²⁴, konsument nie może być zobowiązany do podejmowania czynności w postaci konieczności zapisu pliku czy zrzutu strony na swoim dysku twardym. Na Przedsiębiorcy ciąży obowiązek dostarczenia konsumentowi tej informacji na trwałym nośniku. Konsument nie musi zapisywać dostarczonej informacji na takim nośniku.

Odesłanie konsumenta przez Spółkę do pliku na serwerze kontrolowanym przez Przedsiębiorcę, który może być w każdej chwili zmieniony lub usunięty, może uniemożliwić zapisanie przez konsumenta pliku nawet niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości mailowej, ponieważ między wystaniem wiadomości mailowej a pobraniem pliku, plik ten może zostać zmieniony lub usunięty przez Spółkę. Ponadto, w przedmiotowej sprawie konsument nie ma pewności, jaka treść regulaminu znajdowała się pod tym linkiem w danym okresie trwania umowy (lub też po jej zakończeniu). Zarówno zawartość strony internetowej, jak i pliku *.pdf, do którego kieruje link umieszczony w przesłanej wiadomości mailowej, znajdują się pod wyłączną kontrolą Przedsiębiorcy, który może podmieniać ich zawartość, czego konsument może nie być w stanie wykazać, a nawet może o tym nie wiedzieć.

Należy także zwrócić uwagę, iż sama Spółka nie uważa aby jej strona internetowa czy też aplikacja Revolut spełniały wymagania trwałego nośnika.

²⁴ Wyrok TS z 5.07.2012 r., C-49/11, CONTENT SERVICES LTD v. BUNDESARBEITSKAMMER, ZOTSis 2012, nr 7, poz. I-419.

W tym miejscu należy również zwrócić uwagę, że przesłane przez Przedsiębiorcę wiadomości mailowe informujące o zmianach nie zawierały pełnej informacji o planowanych zmianach w warunkach umowy, a jedynie sygnalizowały konsumentom dokonanie określonych modyfikacji w trwającym stosunku obligacyjnym. Wykaz zmian, czy też nowe warunki umowy, nie były załącznikami do przesłanej wiadomości, gdyż Spółka w tej korespondencji przekierowywała jedynie na konkretną stronę internetową Przedsiębiorcy. O ile sama poczta elektroniczna (mailowa) może stanowić trwały nośnik informacji z uwagi na jej uwarunkowania techniczne (znajduje się poza kontrolą Spółki, a konsument ma do niej dostęp niezależnie od obowiązywania umowy ramowej zawartej z Przedsiębiorcą), to w wiadomości przesyłanej w ramach tego kanału komunikacji, powinna znaleźć się pełna informacja o planowanych zmianach w świadczonych usługach płatniczych. Przedmiotowe modyfikacje - czyli treść nowych postanowień umownych - muszą być konsumentowi przedstawione na trwałym nośniku informacji. **Nie jest więc wystarczające dostarczenie odbiorcy za pomocą tego nośnika jedynie sygnalizacyjnej wiadomości o pewnych, bliżej niezidentyfikowanych zmianach i odesłanie do ich szczegółowej treści (tj. przedstawienie treści nowych postanowień, w tym także wartości zmienionych opłat) na zewnętrzną stronę internetową.** Informacje zawarte na ww. witrynie nie będą już wchodziły w element trwałego nośnika informacji, gdyż będą znajdowały się poza kontrolą konsumenta i jednocześnie pod kontrolą Przedsiębiorcy.

Jak już zostało to przedstawione powyżej, Spółka mimo, deklarowała, iż podaje jakie postanowienia zostały zmienione, w ww. wiadomościach z reguły jedynie opisywała zmiany bez wskazania zmienianych postanowień regulaminu (przy czym nie wyjaśniała, czym się kieruje przy ich wprowadzaniu), nie załączając w trwałej formie nowej treści postanowień umownych. Konsument, który chciałby faktycznie się zapoznać z nowymi warunkami umownymi, był zmuszony kliknąć na link zamieszczony w wiadomości i połączyć się ze stroną internetową Przedsiębiorcy. Dopiero tam mógł znaleźć informacje, które powinien otrzymać w wiadomości mailowej, stanowiącej trwały nośnik informacji.

Należy podkreślić, iż wskutek niedostarczenia konsumentom informacji o zmianie umowy ramowej na trwałym nośniku informacji Spółka inkorporowała zmiany w trwającym stosunku obligacyjnym z naruszeniem prawa, a więc są one bezprawne i nie wiążą konsumentów. *De iure* nigdy nie weszły w życie. Mając na względzie powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, Spółka w sposób nieuprawniony dostarczała konsumentom informacje o proponowanych zmianach postanowień umownych w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, ponieważ umieszczała w wiadomościach mailowych przesłanych do konsumenta na podany przez niego adres wyłącznie link do pełnej treści wzorca umownego po zmianach. Przesłana w taki sposób treść tego wzorca po zmianach znajduje się na serwerze kontrolowanym przez Spółkę, z którego konsument może jedynie taki wzorec pobrać.

Powyższe prowadzi do konkluzji, iż zastosowane przez Revolut Bank sposoby przekazywania informacji o zmianie umowy ramowej mogły nie stanowić trwałego nośnika informacji. Przedsiębiorca powinien - zgodnie z art. 26 ust. 1 upU w zw. z art. 29 ust. 1 upU - dostarczać informacje o proponowanych zmianach w postanowieniach wykonywanych umów o usługę płatniczą w formie tradycyjnej (tj. listu z wydrukiem papierowym) lub w formie innego trwałego nośnika informacji, który spełniał jego ustawową definicję. Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, praktyka Spółki opisana w niniejszym zarzucie może być bezprawna, gdyż może naruszać powszechnie obowiązujące przepisy ustawy o usługach płatniczych.

Na marginesie należy podkreślić, że nawet gdyby wyżej analizowane zmiany regulaminu zostały przekazane na trwałym nośniku, to Spółka w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy

dokonywaną w trakcie jej trwania, zaniechała przekazywania istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. nie wskazywała umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, wskutek czego uniemożliwiła zweryfikowanie przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Spółkę w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

W wiadomościach mailowych wysłanych do konsumentów Spółka jedynie opisywała w mniej lub bardziej szczegółowy sposób jakie zmiany zamierza wprowadzić. Posługiwała się zwrotami typu:

- *Uprościliśmy nasz Regulamin i opłaty za wymianę walut;*
- *Będziesz mieć wgląd w całkowity koszt transakcji, a wszystkie opłaty będą jawne;*
- *Podkreśliliśmy możliwość przenoszenia środków między różnego rodzaju subkontami, takimi jak Sejfy osobiste lub Pockets, a które stanowią integralną część Twojego konta elektronicznego Revolut;*
- *Doprecyzowaliśmy podział usług świadczonych przez pozostałe firmy z grupy Revolut; zamieściliśmy również informacje o tym, w jaki sposób podczas korzystania z tych usług dokonywane są płatności wychodzące/przychodzące przy użyciu Twojego konta Revolut;*
- *Wprowadziliśmy pewne zmiany w celu zaznaczenia, iż nasze usługi nie ograniczają się wyłącznie do aplikacji mobilnej - świadczymy je także za pośrednictwem aplikacji internetowej, rozszerzenia przeglądarki i innych platform.*

Spółka nie przedstawiała szczegółowego opisu zmian i nowych warunków, jakie będą obowiązywać konsumenta w przypadku, gdy nie rozwiąże on umowy przed terminem ich prowadzenia, wskazując jedynie, czasami hasłowo, na te zmiany i odsyłając jednocześnie do treści wzorca umownego w celu zapoznania się ze szczegółami zmian. Informacja nie zawierała jednak wskazania, które to dokładnie podstawy umowne zawarte we wzorcu umownym, stanowiły każdorazowo podstawę do zmiany pojedynczego postanowienia w ramach wykonywanej umowy.

Co więcej, Spółka informując o zmianach postanowień umownych, mogła nie wypełniać wymagań z art. 29 ust. 2 i 3 upU tj. obowiązku poinformowania użytkownika na trwałym nośniku, że:

1) jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian użytkownik nie zgłosi dostawcy sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że użytkownik wyraził na nie zgodę;

2) użytkownik ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć umowę ramową bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania użytkownika o zmianie, o której mowa w ust. 1, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane;

3) w przypadku gdy użytkownik zgłosi sprzeciw zgodnie z pkt 1, ale nie dokona wypowiedzenia umowy ramowej, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

Informacje zawarte w przedstawionych wyżej przykładowych wiadomościach e-mail, jakie były wysyłane do konsumentów przed wprowadzeniem zmian nie odpowiadały wymogom określonym w art. 29 ust. 2 upU, tj. nie zawierały informacji, o tym, że:

- jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian konsument nie zgłosi Spółce sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że konsument wyraził na nie zgodę,
- konsument ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć umowę zawartą ze Spółką bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia

poinformowania użytkownika o danej zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane,

- w przypadku, gdy konsument zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia umowy zawartej ze Spółką, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

W cytowanych wyżej przykładowych wiadomościach e-mail Spółka wskazuje jedynie, że:

A. konsument może rozwiązać umowę przed datą wprowadzenia zmian w życie:

„Nowe wersje Regulaminu kont osobistych oraz zawartych w nim stron z opłatami dla poszczególnych planów wchodzi w życie 14 sierpnia 2021 roku. Jeśli z powodu wprowadzonych przez nas zmian podejmiesz decyzję o zamknięciu swojego konta, przed 14 sierpnia 2021 roku możesz to zrobić całkowicie bezpłatnie - choć będzie nam przykro, że odchodzisz.”

Brak zaś informacji, o tym, że, jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian konsument nie zgłosi Spółce sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że konsument wyraził na nie zgodę oraz informacji o tym, że w przypadku, gdy konsument zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia umowy zawartej ze Spółką, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

B. jeśli konsument akceptuje zmiany to nie musi nic robić:

„Zapoznaj się ze zmianami w Regulaminie dla beneficjentów oraz Dokumentie z informacjami o produkcie ubezpieczeniowym²⁵. Przejrzyj dokładnie tabelę porównawczą świadczeń ubezpieczeniowych²⁶. Jeśli jesteś w stanie zaakceptować wprowadzone zmiany, nie musisz nic robić. Zmiany wejdą w życie 1 kwietnia 2022 roku.

Jeśli ubezpieczenie podróżne przestanie spełniać Twoje oczekiwania, możesz przejść z powrotem na plan Revolut Standard lub Revolut Plus. Wystarczy wskazać następujący powód: „Nie podobają mi się zmiany w planie”. Jeśli ochrona zakupów, zwrotów i biletów przestanie spełniać Twoje oczekiwania, możesz przejść z powrotem na plan Revolut Standard. Wspomniane plany nie obejmują tych ubezpieczeń, więc od momentu zmiany planu przestaniesz podlegać ochronie ubezpieczeniowej dla podróży oraz ochronie zakupów, biletów i zwrotów. Jeśli zmienisz plan przed 1 kwietnia 2022 roku, nie poniesiesz żadnych dodatkowych opłat. W przeciwnym razie możemy naliczyć stosowną opłatę za rezygnację²⁷. Warunki korzystania z Twojego planu²⁸ zostały zaktualizowane zgodnie ze zmianami świadczeń ubezpieczeniowych.”

Brak zaś informacji, o tym, że w przypadku, gdy konsument zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia umowy zawartej ze Spółką, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

Ponadto, w tejże wiadomości Spółka odsyła także do plików *Regulaminu dla beneficjentów oraz Dokumentie z informacjami o produkcie ubezpieczeniowym, tabeli porównawczej świadczeń ubezpieczeniowych, opłat za rezygnację i warunków korzystania z Twojego planu* na serwerze zewnętrznym, co również w tym zakresie (tj. w części opisowej) nie spełnia wymagań ustawowych trwałego nośnika.

²⁵ Hipertącze umieszczone w wiadomości e-mail odsyłało do wzorca w języku angielskim zamieszczonego na stronie internetowej Spółki: <https://www.revolut.com/legal/insurance/>

²⁶ Hipertącze umieszczone w wiadomości e-mail odsyłało do strony internetowej w języku angielskim o adresie: <https://blog.revolut.com/changes-to-our-insurance-partner/>

²⁷ Hipertącze umieszczone w wiadomości e-mail odsyłało do wzorca w języku angielskim zamieszczonego na stronie internetowej Spółki: <https://www.revolut.com/legal/fees/>

²⁸ Hipertącze umieszczone w wiadomości e-mail odsyłało do wzorca w języku angielskim zamieszczonego na stronie internetowej Spółki: <https://www.revolut.com/legal/paid-plans/>

C. konsument może rozwiązać umowę przed datą wprowadzenia zmian w życie:

„Nowa wersja Regulaminu zacznie obowiązywać 20 kwietnia 2022 roku w odniesieniu do wszystkich transakcji. Jeśli transakcji dokonano przed wskazanym terminem, obowiązywać będą warunki dotychczasowego Regulaminu. Jeśli z powodu wprowadzonych przez nas zmian podejmiesz decyzję o zamknięciu swojego konta, przed 20 kwietnia możesz to zrobić całkowicie bezpłatnie - choć będzie nam przykro, że odchodzisz.”

Brak zaś informacji, tak jak w pkt A, o tym, że, jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian konsument nie zgłosi Spółce sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że konsument wyraził na nie zgodę oraz informacji o tym, że w przypadku, gdy konsument zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia umowy zawartej ze Spółką, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

Mając powyższe na uwadze, żadna z wiadomości informującej o proponowanych zmianach postanowień umownych nie zawierała pełnych informacji wymaganych w art. 29 ust. 2 upU. Wskazany przepis wprost zaś stanowi, iż dostawca jest obowiązany do przekazania wymienionych pouczeń informując o zmianach.

Istotne jest także to, iż Spółka w odpowiedzi z dnia 31 lipca 2023 r. oświadczyła, że podstawą prawną wprowadzenia zmiany *Regulaminu Kont Osobistych* jest pkt 25 tego wzorca. Należy jednak zauważyć, że wskazane postanowienie, jak i cały wzorzec, nie zawiera prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej, a podaje jedynie ogólnikowo przyczyny jakie mogą doprowadzić do zmiany umowy.

Ad I.2) sentencji niniejszej decyzji - uprawdopodobnienie stosowania praktyki naruszającej art. 7 ust. 1 i art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz.U. z 2021 r. poz. 672)

W ocenie Prezesa UOKiK, Spółka mogła dopuścić się naruszenia ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (Dz.U. z 2024 r. poz. 1556; **dalej: jpU**). W ocenie Prezesa UOKiK, w analizowanym przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Spółkę może polegać na naruszeniu obowiązku używania języka polskiego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w obrocie z udziałem konsumentów.

Zgodnie bowiem z art. 7 ust. 1 jpU *na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w obrocie z udziałem konsumentów (...) używa się języka polskiego, jeżeli konsument (...) ma miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w chwili zawarcia umowy oraz umowa ma być wykonana lub wykonywana na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Z kolei według art. 8 ust 1 pjU dokumenty w zakresie, o którym mowa w art. 7, w tym w szczególności umowy z udziałem konsumentów (...) sporządza się w języku polskim (...).*

Tymczasem, jak wynika z oględzin strony internetowej Revolut przeznaczonej dla użytkowników, którzy wybrali język polski tj. <https://www.revolut.com/pl-PL/legal/terms/> wynika, że znajdowały się na niej wzorce umów w języku angielskim wymienione w części ustalającej niniejszej decyzji.

Z ww. przepisów jasno zatem wynika, że wzorce umowne udostępniane konsumentom w Polsce winny być sporządzone w języku polskim. Stanowią one część umów zawieranych z udziałem konsumentów (art. 8 ust. 1 pjU), tak więc należy także uznać, iż funkcjonują w obrocie z udziałem konsumentów (art. 7 ust. 1 pjU).

Zatem w związku z tym, iż ww. wzorce nie zostały sporządzone w języku polskim mogło dojść do naruszenia art. 7 ust. 1 i art. 8 ust 1 pjU, a tym samym do naruszenia 24 ust. 1 i 2 okiU.

Nieużywanie zatem języka polskiego przy sporządzaniu wzorców umowy stosowanych w obrocie z udziałem konsumentów może bowiem naruszać art. 7 ust. 1 i art. 8 ust. 1 jpU.

Ad 3) Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Konieczność ochrony zbiorowych interesów konsumentów zachodzi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy.

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 orzecznictwie 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 okolicznościach²⁹. Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie.

Powyższe stanowisko zostało potwierdzone w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. stwierdził, iż „*nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów*”³⁰. W innym orzeczeniu Sąd Najwyższy uznał, że „*przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to „odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny”. Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór*”³¹. Dalej w tymże rozstrzygnięciu wskazano, że „*praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”.

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 naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia

²⁹ Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

³⁰ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

³¹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

Zakwestionowane powyżej działania Spółki 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 korzystają już z usług Przedsiębiorcy lub będą z nich korzystać. Potencjalnie każda osoba mająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych może założyć konto w Revolut, przez co stanie się użytkownikiem usług świadczonych za pośrednictwem Przedsiębiorcy.

W niniejszej sprawie naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło polegać na sprzecznym z prawem zachowaniu Przedsiębiorcy polegającym na niezgodnym z prawem informowaniu konsumentów o planowanych zmianach warunków umowy oraz dostarczaniu szeregu informacji wskazanych w art. 27 upU w sposób spreczny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (art. 26 ust. 1 zd. 2 upU), a nadto na nieużywaniu w obrocie z konsumentami języka polskiego.

Praktyka Spółki może naruszać interesy konsumentów o charakterze pozaekonomicznym polegające na uciążliwości podejmowania przez konsumenta działań w celu pozyskania informacji o zmianach, w taki sposób, by miały one charakter trwały, a także konieczności tłumaczenia wzorców z języka obcego na język polski. Nie istnieje obowiązek znajomości języka obcego i w związku z tym zapoznanie się z treścią praw i obowiązków wynikających z umowy może sprawiać określonym konsumentom nieproporcjonalne trudności.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że Przedsiębiorca stosując zakwestionowane praktyki mógł naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

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

Zgodnie z art. 28 ust. 1 okiU jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 okiU, 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.

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 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. Warto także podkreślić, że **praktyki opisane w pkt I.1) i 2) sentencji niniejszej decyzji zostały zaniechane:**

- z dniem 8 grudnia 2023 r. - praktyka z pkt I.1) sentencji decyzji polegająca na przysyłaniu informacji o jednostronnej modyfikacji postanowień Umowy oraz nowego ich brzmienia wyłącznie poprzez załączenie do wiadomości email informującej o zmianach linku do nowej wersji warunków Umowy dostępnych na stronie internetowej Banku oraz przysyłania tej informacji o zmianach bez wskazywania umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie analizy tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę. Od tego dnia do dnia wydania niniejszej decyzji, wg. oświadczenia Spółki nie dokonywała ona już zmian w Umowie. Bank stosował tę praktykę

od 29 października 2020 r., tj. pierwszego dnia, w którym klienci Revolut Payments UAB zostali dotknięci zmianą warunków zawartych w Umowie.

W celu zapewnienia, że przyszłe komunikaty kierowane do konsumentów dotyczące zmian w regulaminach Banku będą w pełni spełniały wymogi trwałego nośnika, wg. deklaracji Banku, będzie on każdorazowo stosował rozwiązanie umożliwiające przechowywanie informacji kierowanych do konsumentów w sposób umożliwiający im dostęp do tych informacji i ich odtworzenie w niezmienionej formie przez odpowiedni okres, bez możliwości jednostronnej zmiany ich treści przez Bank lub inny podmiot. Dodatkowo w każdym przypadku komunikacja z konsumentem będzie zawierała umowną podstawę prawną i faktyczną umożliwiającą Bankowi dokonanie zmian, a tam gdzie jest to wymagane, będzie zawierała informacje określone w art. 29 ust. 2 ustawy o usługach płatniczych.

- z dniem **23 sierpnia 2024 r.** - **praktyka z pkt I.2) sentencji decyzji** polegająca na braku udostępnienia tłumaczeń regulaminu na polskiej stronie internetowej. Od tego dnia wszystkie regulaminy dotyczące usług świadczonych przez Bank na rzecz polskich konsumentów są dostępne na stronie internetowej Banku w języku polskim.

Zmieniona Umowa, o której mowa w zobowiązaniu to umowa jaką konsumenci, w wyniku przystąpienia do nowego produktu lub usługi, zawarli z Bankiem przed wysłaniem Korespondencji 1. Umowa ta uwzględnia już zmiany wprowadzone przez Bank do wzorców w wyniku zakwestionowania praktyk w niniejszej decyzji Prezesa UOKiK oraz odpowiada treści aneksu, jaki ma być załączony do Korespondencji 1.

W zakresie przysporzeń konsumenckich, zobowiązanie Banku przewiduje, iż wszystkim konsumentom dotkniętym praktykami Spółki lub jej poprzednika, po zakończeniu Okresu akceptacji 1 (konsumenci będący klientami Banku na dzień wysłania Korespondencji 1) i Okresu akceptacji 2 (byli klienci Banku na dzień wysłania Korespondencji 2), przysługiwać będzie zwrot nadpłat wynikających ze zmian w naliczaniu opłaty za płatności międzynarodowe, opłaty za wymianę walut dla użytkowników planów Standard, opłaty za wypłaty z bankomatów za pomocą kart kredytowych oraz opłaty za płatne plany subskrypcyjne, **liczonych od dnia podwyższenia opłat do dnia przywrócenia konsumentów ww. do poprzednich opłat do wysokości tych opłat pobieranych od konsumentów przed jednostronną zmianą dokonaną w Okresie zmian (rozumianego jako dzień upływu Okresu akceptacji nr 1, w przypadku jeśli konsument nie zawrze zmienionej Umowy poprzez podpisanie aneksu), bądź do dnia zatwierdzenia przez konsumentów nowych warunków Umowy (rozumianego jako dzień zawarcia aneksu do Umowy w Okresie akceptacji nr 1) bądź do dnia rozwiązania Umowy - w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.**

Niezależnie od tego, czy obecni klienci zawrą aneks w Okresie akceptacji 1, czy też nie, otrzymają przysługujący im ww. zwrot w ciągu 2 miesięcy od zakończenia Okresu akceptacji 1.

Ponadto, konsumentom będącym klientami Revolut, którzy zawrą aneks do Umowy, o którym mowa w pkt. I.3. sentencji niniejszej decyzji, zostanie zaoferowana dodatkowa korzyść w postaci bezpłatnego podwyższenia planu do wyższego niż obecnie posiadają przez klienta na okres jednego miesiąca lub, w przypadku, gdy taki konsument jest już użytkownikiem planu Metal lub Ultra, kwota równoważności jednej miesięcznej opłaty abonamentowej za ten plan będzie wpłacona na jego konto. Podwyższenie planu lub wypłata nastąpi w trakcie miesiąca kalendarzowego następującym po miesiącu, w którym klient zawarł aneks.

Ponadto, konsumentom dotkniętym praktykami Spółki i jej poprzednika będącym stroną Umowy, zostanie przyznana rekompensata publiczna polegająca na możliwości skorzystania z oferty *cashback*. Po otrzymaniu Korespondencji 1, konsumenci będą mieli

miesiąc na przystąpienie do oferty *cashback*. Konsumenci, którzy postanowią z niej skorzystać zostaną objęci ofertą *cashback* w ciągu 14 dni od dnia zakończenia okresu, w którym możliwe było przystąpienie do tej oferty. Kwalifikującymi się zakupami będą wszystkie zakupy dokonane w PLN inne niż wydatki w ramach wskazanych kategorii sprzedawców (dokładna lista wykluczonych kategorii sprzedawców - która jest zgodna z kategoriami sprzedawców wykluczonymi z programów *Cashback* w ramach planów Metal i Ultra - oraz szczegóły dotyczące przystąpienia do oferty *cashback* zostaną zawarte w Korespondencji 1).

W zakresie korespondencji indywidualnej do konsumentów, złożone przez Przedsiębiorcę zobowiązanie przewiduje wysłanie pojedynczej wiadomości e-mail (Korespondencja 1) o treści opisanej w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji do wszystkich obecnych klientów, których byli dotknięci zmianami. Aneks do Umowy będzie stanowił załącznik do Korespondencji 1.

Konsumentom będącym klientami Revolut, którzy nie zawarli wcześniej z Bankiem Zmienionej Umowy o treści zawartej w aneksie, poza warstwą informacyjną na temat niniejszej decyzji, zostanie wskazany termin 3 miesiące od daty Korespondencji 1 na zawarcie aneksu, o którym mowa w pkt. I.3. sentencji niniejszej decyzji.

Obecni klienci, których to dotyczy otrzymają powiadomienia w aplikacji w Okresie akceptacji 1, aby zwrócić ich uwagę i przypomnieć im o możliwości zawarcia aneksu.

W Korespondencji 1 konsumenci zostaną także poinformowani, że jeśli zdecydują się rozwiązać Umowę i zamknąć swoje konto Revolut po otrzymaniu Korespondencji 1, zachowają oni prawo do otrzymania zwrotu opłat i zostaną poinformowani o krokach, które będą musieli podjąć, aby otrzymać ten zwrot.

Po zakończeniu Okresu akceptacji 1 wszyscy konsumenci, którzy nie zawrą aneksu, zostaną przywrócenie do pierwotnej wersji Umowy, obowiązującej w momencie przystąpienia do niej.

W odniesieniu zaś do byłych klientów, Bank w ciągu 5 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji skontaktuje się z nimi za pośrednictwem poczty elektronicznej (Korespondencja 2, o treści opisanej w pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji), na ostatni znany Bankowi adres e-mail i prześle im informacje o prawie do ubiegania się o zwrot opłat oraz szczegółowe instrukcje, w jaki sposób mogą skontaktować się z Bankiem w celu ubiegania się o zwrot.

W ramach tego procesu Bank potwierdzi tożsamość klienta, a klient będzie mógł otrzymać informacje o dokładnej kwocie należnego zwrotu. Były klient będzie musiał wskazać konto zewnętrzne lub otworzyć nowe konto Revolut, na które otrzyma zwrot środków. Zwrot zostanie wypłacony byłym klientom w terminie do dwóch miesięcy od zakończenia Okresu akceptacji 2.

W zakresie obowiązków informacyjnych, Bank opublikuje na swojej polskiej stronie internetowej oraz w aplikacji oświadczenia informujące o decyzji i wskazujące na jej przedmiot. Zarówno na stronie internetowej (na dedykowanej podstronie), jak i w aplikacji (w skrzynce odbiorczej) konsumenci będą mieli dostęp do pełnej treści oświadczenia przez okres 6 miesięcy od jego publikacji.

Dodatkowo przez okres 2 miesięcy informacja o decyzji będzie dostępna na dedykowanym banerze w sekcji „profil klienta” w aplikacji. Bank poinformował także, że konieczność skrócenia treści Oświadczenia 1 dla aplikacji wynika z ograniczeń długości tekstu w banerach.

Zadaniem Prezesa Urzędu, zobowiązanie Spółki znajduje zasadność w niniejszym stanie faktycznym, gdyż odnosi się do szerokiego grona konsumentów (klientów Spółki)

i uwzględnia w przedmiotowym stanie faktycznym stopień naruszenia i jego realny wpływ na interesy konsumentów.

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 dla dobra interesu publicznego.

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 niniejszej decyzji.

Ad II sentencji niniejszej decyzji - Nałożenie przez Prezesa UOKiK na Przedsiębiorcę obowiązku składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 okiU, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Na podstawie tego przepisu Spółka została zobowiązana do złożenia - w terminie wskazanym w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, termin 9 miesięcy jest wystarczający 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 jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez Spółkę obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę.

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 ze zm.; 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.

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 ze zm.; 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. 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.

z upoważnienia

Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy

Piotr Adamczewski

Otrzymuje:

Revolut Bank UAB