



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

Wersja jawna

Bydgoszcz, dnia 30 grudnia 2024 r.

RBG.610.6.2023.AR

DECYZJA Nr RBG-6/2024
informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]

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 stosowanie przez mPay S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1) niedostarczeniu 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 ze zm.) - konsumentom, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą pn. Regulamin Portmonetki, informacji o proponowanych zmianach Regulaminu Portmonetki w trakcie jej trwania, 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, oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

2) niedostarczeniu na trwałym nośniku informacji - w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych - konsumentom w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej pn. Regulamin Portmonetki, bądź niezwłocznie po jej zawarciu, jeśli dostarczenie nie było możliwe w powyższym terminie, listy informacji wskazanych w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, co może stanowić naruszenie obowiązku, o którym mowa w art. 26 ust. 1-4 w zw. z art. 27 ww. ustawy oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

3) jednostronnych zmianach warunków z dniem 23 lipca 2021 r. i 1 września 2022 r. oraz - w zakresie konsumentów, którzy byli stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay zawartej przed 1 września 2022 r. - 29 marca 2023 r. i 1 czerwca 2023 r. umowy zawartej z konsumentami na czas nieoznaczony pn. Regulamin Aplikacji mPay w trakcie jej trwania, pomimo nieuregulowania w umowie odpowiednich przesłanek umożliwiających jej jednostronną modyfikację przez mPay S.A. z siedzibą w Warszawie, a w konsekwencji nieuprawnionemu pobieraniu nowych lub podwyższonych opłat związanych z wykonaniem ww. umów po tych zmianach, co może naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz po złożeniu przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszenia poprzez:



A. przyznanie wskazanym konsumentom - w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - zwrotu określonych poniżej opłat pobranych przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie:

- i. konsumentom, którzy są lub byli związani z mPay S. A. z siedzibą w Warszawie umową o usługę płatniczą pn. Regulamin Portmonetki zawartej przed dniem 1 września 2022 r. zwrotu pobranych przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie poniżej wskazanych opłat pobranych nie później niż do dnia przedstawienia konsumentom propozycji zawarcia dobrowolnych aneksów zastępujących dotychczasowe umowy pomiędzy użytkownikami a mPay S. A. z siedzibą w Warszawie, na mocy których wprowadzona zostanie nowa treść umów w oparciu o obowiązujące - w dacie podpisania aneksu - wzorce umowne:
 - a. opłaty związanej z brakiem wykonania co najmniej jednej płatności w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy (tzw. opłata za nieaktywność);
 - b. opłaty za przechowywanie danych karty;
 - c. części opłat prowizyjnych w wysokości 1,5% za zasilenie konta użytkownika przelewem pay-by-link, kartą płatniczą lub Blikiem, stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 3,5% prowizją;
 - d. części opłat prowizyjnych w wysokości 1,5% za zasilenie konta w wersji podstawowej z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 3,5% prowizją wskutek zmiany umowy i prowizją wynoszącą 2% obowiązującą przed wprowadzeniem wskazanej zmiany;
 - e. części opłat prowizyjnych w wysokości 0,75% za zasilenie konta w wersji premium z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 1,75% prowizją wskutek zmiany umowy i prowizją w wysokości 1% obowiązującą przed wskazaną zmianą umowy;
- ii. konsumentom, którzy byli lub są związani z mPay S. A. z siedzibą w Warszawie umową o usługę płatniczą pn. Regulamin Portmonetki od dnia 1 września 2022 r., lecz przed dniem 29 kwietnia 2023 r., zwrotu poniżej wskazanych opłat pobranych przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie nie później niż do dnia przedstawienia konsumentom propozycji zawarcia dobrowolnych aneksów zastępujących dotychczasowe umowy pomiędzy użytkownikami a mPay S. A. z siedzibą w Warszawie, na mocy których wprowadzona zostanie nowa treść umów:
 - a. części opłat prowizyjnych w wysokości 1,5% za zasilenie konta w wersji podstawowej z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 3,5% prowizją;
 - b. części opłat prowizyjnych w wysokości 0,75% za zasilenie konta w wersji premium z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 1,75% prowizją;
- iii. konsumentom, którzy byli lub są stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay, zawartej przed dniem 1 września 2022 r., zwrotu pobranych przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie poniżej wskazanych opłat pobranych nie później niż do dnia przedstawienia konsumentom propozycji zawarcia dobrowolnych aneksów zastępujących dotychczasowe umowy pomiędzy użytkownikami a mPay S. A. z siedzibą w Warszawie, na mocy których wprowadzona zostanie nowa treść umów:
 - a. opłaty związanej z brakiem wykonania co najmniej jednej płatności w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy (tzw. opłata za nieaktywność);
 - b. opłaty za przechowywanie danych karty;
 - c. części opłat prowizyjnych w wysokości 1,5% za zasilenie konta użytkownika przelewem pay-by-link, kartą płatniczą lub Blikiem, stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 3,5% prowizją;
- iv. konsumentom, którzy byli lub są stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay zawartej przed dniem 1 czerwca 2023 r. zwrotu pobranych przez mPay S. A. z

siedzibą w Warszawie nie później niż do dnia przedstawienia konsumentom propozycji zawarcia aneksów zastępujących dotychczasowe umowy pomiędzy użytkownikami a mPay S. A. z siedzibą w Warszawie:

- a. części opłat prowizyjnych w wysokości 1,5% za zasilenie konta w wersji podstawowej z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 3,5% prowizją;
- b. części opłat prowizyjnych w wysokości 0,75% za zasilenie konta w wersji premium z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 1,75% prowizją;

B. zwrot opłat wskazanych w pkt I.A. niniejszej decyzji nastąpi według wskazanych zasad:

i. w przypadku konsumentów będących stroną umowy pn. Regulamin Portmonetki w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji i jednocześnie w dniu faktycznego dokonywania przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie zwrotu wskazanych opłat, **zwrot opłat nastąpi automatycznie**, tj. bez konieczności składania przez konsumenta jakichkolwiek wniosków w tym zakresie, poprzez przelew kwoty odpowiadającej należnemu konsumentowi zwrotowi opłat na indywidualny rachunek konsumenta w Aplikacji mPay;

ii. w przypadku konsumentów będących stroną umowy pn. Aplikacji mPay w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji i jednocześnie w dniu faktycznego dokonywania przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie zwrotu wskazanych opłat, którzy to konsumenci jednocześnie w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji co najmniej jeden raz zalogowali się do Aplikacji mPay, **zwrot opłat nastąpi automatycznie**, tj. bez konieczności składania przez konsumenta jakichkolwiek wniosków w tym zakresie, poprzez przelew kwoty odpowiadającej należnemu konsumentowi zwrotowi opłat na indywidualny rachunek konsumenta w Aplikacji mPay;

iii. w przypadku konsumentów będących stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji i jednocześnie w dniu faktycznego dokonywania przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie zwrotu wskazanych opłat, którzy to konsumenci jednocześnie w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie zalogowali się ani jeden raz do Aplikacji mPay, zwrot opłat nastąpi **na wniosek konsumenta** poprzez przelew kwoty odpowiadającej należnemu konsumentowi zwrotowi opłat na indywidualny rachunek konsumenta w Aplikacji mPay;

iv. w przypadku konsumentów niebędących stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay lub Regulamin Portmonetki w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji lub w dniu faktycznego dokonywania przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie zwrotu opłat, zwrot opłat nastąpi **na wniosek konsumenta** poprzez przelew kwoty odpowiadającej należnemu konsumentowi zwrotowi opłat na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta we wniosku;

v. wniosek konsumenta, o którym mowa w pkt I.B. ppkt iii. - iv. przedmiotowej decyzji powinien:

1. zostać złożony w terminie dwóch miesięcy od dnia otrzymania przez konsumenta informacji o możliwości otrzymania zwrotu opłat;
2. zostać złożony w formie pisemnej, korespondencyjnie na adres mPay S.A., ul. Jasna 1 lok. 421, 00-013 Warszawa lub w formie dokumentowej, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@mpay.pl lub poprzez dedykowany formularz na stronie internetowej mPay S.A. z siedzibą w Warszawie;
3. zawierać:
 - a. imię i nazwisko konsumenta;

- b. wskazanie numeru telefonu komórkowego oraz adresu e-mail powiązanego z umową, której dotyczy wnioszek;
- c. oraz dodatkowo, w przypadku wniosku konsumenta, o którym mowa w pkt I.B. ppkt iv przedmiotowej decyzji - numer rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot opłat;

C. przyznanie - w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - konsumentom:

i) uprawnionym zgodnie z pkt I.A. niniejszej decyzji do zwrotu opłat pobranych przez mPay S.A. z siedzibą w Warszawie oraz

ii) konsumentom, którym nie dostarczono 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 ze zm.) - w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej pn. Regulamin Portmonetki, bądź niezwłocznie po jej zawarciu, jeśli dostarczenie nie było możliwe w powyższym terminie, listy informacji wskazanych w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, którym to konsumentom nie przysługuje zwrot żadnej z opłat wskazanej w pkt I.A. niniejszej decyzji,

którzy jednocześnie będą stronami umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay lub Regulamin Portmonetki w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji oraz w dniu udzielenia przez mPay S.A. z siedzibą w Warszawie poniżej wskazanego świadczenia, **rekompensaty publicznej w postaci przyznania konsumentom za darmo planu subskrypcyjnego „GOLD” na okres jednego miesiąca**, który po upływie wskazanego okresu nie zostanie automatycznie przedłużony, lecz ulegnie wyłączeniu, chyba że konsument dobrowolnie zdecyduje o przedłużeniu tego planu za opłatą, przy czym:

1. w przypadku konsumentów, o których mowa w pkt I.B. ppkt i - ii przedmiotowej decyzji - przyznanie rekompensaty publicznej nastąpi automatycznie;
2. w przypadku konsumentów, o których mowa w pkt I.B. ppkt iii przedmiotowej decyzji - przyznanie rekompensaty publicznej nastąpi po złożeniu i zweryfikowaniu wniosku o zwrot opłat.
3. jednemu konsumentowi wskazany plan subskrypcyjny przysługuje za darmo tylko na okres jednego miesiąca;

D. opublikowanie na stronie internetowej mPay S.A. z siedzibą w Warszawie (na dzień wydania decyzji strona ta jest dostępna pod adresem <https://www.mpay.pl/>) jednokrotnego oświadczenia następującej treści:

„Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia 2024 r. nr RBG-6/2024 w sprawie mPay. **Dowiedz się więcej.**” (dalej jako: oświadczenie nr 1) odsyłającego do podstrony zawierającej następujące oświadczenie (dalej jako: oświadczenie nr 2):

„Szanowna Klientko / Szanowny Kliencie,

mPay S.A. z siedzibą w Warszawie informuje o wydaniu decyzji Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia 2024 r. o nr RBG-6/2024 wobec mPay S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Spółka) w związku z niedostarczaniem konsumentom na trwałym nośniku informacji o proponowanych zmianach Regulaminu Portmonetki lub listy informacji wskazanych w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych oraz wprowadzeniem jednostronnych zmian Regulaminu Aplikacji mPay bez odpowiedniej podstawy prawnej, **wskutek której mogą Państwo otrzymać zwrot poniżej wskazanych opłat oraz darmowe świadczenie.**

Informujemy o **przyznaniu** - w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się wskazanej decyzji - konsumentom, których łączyły ze Spółką wskazane poniżej

umowy, niezależnie od tego, czy umowy te nadal obowiązują, czy też wygasły lub zostały rozwiązane, **zwrotu opłat**:

- i. konsumentom, którzy są lub byli związani z mPay S. A. z siedzibą w Warszawie umową o usługę płatniczą pn. Regulamin Portmonetki zawartej przed dniem 1 września 2022 r. zwrotu pobranych przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie poniżej wskazanych opłat pobranych nie później niż do dnia przedstawienia konsumentom propozycji zawarcia dobrowolnych aneksów zastępujących dotychczasowe umowy pomiędzy użytkownikami a mPay S. A. z siedzibą w Warszawie, na mocy których wprowadzona zostanie nowa treść umów:
 - a. opłaty związanej z brakiem wykonania co najmniej jednej płatności w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy (tzw. opłata za nieaktywność);
 - b. opłaty za przechowywanie danych karty;
 - c. części opłat prowizyjnych w wysokości 1,5% za zasilenie konta użytkownika przelewem pay-by-link, kartą płatniczą lub Blikiem, stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 3,5% prowizją;
 - d. części opłat prowizyjnych w wysokości 1,5% za zasilenie konta w wersji podstawowej z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 3,5% prowizją wskutek zmiany umowy i prowizją wynoszącą 2% obowiązującą przed wprowadzeniem wskazanej zmiany;
 - e. części opłat prowizyjnych w wysokości 0,75% za zasilenie konta w wersji premium z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 1,75% prowizją wskutek zmiany umowy i prowizją w wysokości 1% obowiązującą przed wskazaną zmianą umowy;
- ii. konsumentom, którzy byli lub są związani z mPay S. A. z siedzibą w Warszawie umową o usługę płatniczą pn. Regulamin Portmonetki od dnia 1 września 2022 r., lecz przed dniem 29 marca 2023 r., zwrotu poniżej wskazanych opłat pobranych przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie nie później niż do dnia przedstawienia konsumentom propozycji zawarcia dobrowolnych aneksów zastępujących dotychczasowe umowy pomiędzy użytkownikami a mPay S. A. z siedzibą w Warszawie, na mocy których wprowadzona zostanie nowa treść umów:
 - a. części opłat prowizyjnych w wysokości 1,5% za zasilenie konta w wersji podstawowej z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 3,5% prowizją;
 - b. części opłat prowizyjnych w wysokości 0,75% za zasilenie konta w wersji premium z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 1,75% prowizją;
- iii. konsumentom, którzy byli lub są stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay, zawartej przed dniem 1 września 2022 r., zwrotu pobranych przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie poniżej wskazanych opłat pobranych nie później niż do dnia przedstawienia konsumentom propozycji zawarcia dobrowolnych aneksów zastępujących dotychczasowe umowy pomiędzy użytkownikami a mPay S. A. z siedzibą w Warszawie, na mocy których wprowadzona zostanie nowa treść umów:
 - a. opłaty związanej z brakiem wykonania co najmniej jednej płatności w ciągu ostatnich dwunastu miesięcy (tzw. opłata za nieaktywność);
 - b. opłaty za przechowywanie danych karty;
 - c. części opłat prowizyjnych w wysokości 1,5% za zasilenie konta użytkownika przelewem pay-by-link, kartą płatniczą lub Blikiem, stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 3,5% prowizją;
- iv. konsumentom, którzy byli lub są stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay zawartej przed dniem 1 czerwca 2023 r. zwrotu pobranych przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie nie później niż do dnia przedstawienia konsumentom

proponycji zawarcia aneksów zastępujących dotychczasowe umowy pomiędzy użytkownikami a mPay S. A. z siedzibą w Warszawie:

- a. części opłat prowizyjnych w wysokości 1,5% za zasilenie konta w wersji podstawowej z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 3,5% prowizją;
- b. części opłat prowizyjnych w wysokości 0,75% za zasilenie konta w wersji premium z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), stanowiącej różnicę pomiędzy podwyższoną do 1,75% prowizją.

Zwrot opłat względem konsumentów będących stroną umowy pn. Regulamin Portmonetki w dniu uprawomocnienia się wskazanej decyzji Prezesa UOKiK i jednocześnie w dniu faktycznego dokonywania zwrotu opłat, nastąpi **automatycznie** (bez konieczności składania jakichkolwiek wniosków przez konsumenta) poprzez przelew kwoty odpowiadającej należnemu konsumentowi zwrotowi opłat na indywidualny rachunek konsumenta w Aplikacji mPay.

Zwrot opłat względem konsumentów będących stroną umowy pn. Aplikacji mPay w dniu uprawomocnienia się wskazanej decyzji Prezesa UOKiK i jednocześnie w dniu faktycznego dokonywania zwrotu opłat, którzy to konsumenci jednocześnie w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji co najmniej jeden raz zalogowali się do Aplikacji mPay, nastąpi **automatycznie** (bez konieczności składania jakichkolwiek wniosków przez konsumenta) poprzez przelew kwoty odpowiadającej należnemu konsumentowi zwrotowi opłat na indywidualny rachunek konsumenta w Aplikacji mPay.

Natomiast na **wniosek konsumentów** zwrot opłat nastąpi względem konsumentów:

- a) będących stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay w dniu uprawomocnienia się wskazanej decyzji Prezesa UOKiK i jednocześnie w dniu faktycznego dokonywania zwrotu opłat, którzy to konsumenci jednocześnie w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie zalogowali się ani jeden raz do Aplikacji mPay, nastąpi **na wniosek konsumenta** poprzez przelew kwoty odpowiadającej należnemu konsumentowi zwrotowi opłat na indywidualny rachunek konsumenta w Aplikacji mPay;
- b) niebędących stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay lub Regulamin Portmonetki w dniu uprawomocnienia się wskazanej decyzji Prezesa UOKiK lub w dniu faktycznego dokonywania zwrotu opłat nastąpi **na wniosek konsumenta** poprzez przelew kwoty odpowiadającej należnemu konsumentowi zwrotowi opłat na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta we wniosku,

przy czym wniosek konsumenta powinien:

- 1. zostać złożony w terminie dwóch miesięcy od dnia otrzymania przez konsumenta informacji o możliwości otrzymania zwrotu opłat;
- 2. zostać złożony w formie pisemnej, korespondencyjnie na adres Spółki: mPay S.A., ul. Jasna 1 lok. 421, 00-013 Warszawa lub w formie dokumentowej, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@mpay.pl lub poprzez dedykowany formularz na stronie internetowej mPay S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 3. zawierać: imię i nazwisko konsumenta; wskazanie numeru telefonu komórkowego oraz adresu e-mail powiązanego z umową której ma dotyczyć wniosek, a w przypadku konsumentów wskazanych w ww. ppkt b), także numer rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot opłat.

Informujemy także o **przyznaniu konsumentom uprawnionym do otrzymania zwrotu powyżej wskazanych opłat oraz konsumentom, którym nie dostarczono 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 ze zm.) - w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej pn. Regulamin Portmonetki, bądź niezwłocznie po jej zawarciu, jeśli dostarczenie nie było możliwe w powyższym terminie, **listy informacji wskazanych w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych**, którzy jednocześnie są stronami umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay lub Regulamin Portmonetki w dniu uprawomocnienia się wskazanej decyzji Prezesa UOKiK oraz w dniu udzielenia świadczenia, **rekompensaty publicznej w postaci świadczenia polegającego na przyznaniu konsumentowi za darmo planu subskrypcyjnego „GOLD” na okres jednego miesiąca.** Udzielenie tego świadczenia nastąpi automatycznie w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK na rzecz wszystkich użytkowników Portmonetki, jak również na rzecz użytkowników Aplikacji mPay, którzy w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji co najmniej jeden raz zalogowali się do Aplikacji mPay. Natomiast w przypadku użytkowników Aplikacji mPay, którzy w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie zalogowali się ani jeden raz do Aplikacji mPay, **przyznanie wskazanej rekompensaty publicznej nastąpi po złożeniu i zweryfikowaniu wniosku o zwrot opłat.**

Szczegółowe zobowiązania mPay i korzyści dla konsumentów określone zostały w decyzji Prezesa UOKiK dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.

Pozdrawiamy. Zespół mPay.”

Powyższe oświadczenia zostaną złożone według następujących zasad:

- a) oświadczenia nr 1 i oświadczenie nr 2 zostaną opublikowane na koszt mPay S.A. z siedzibą w Warszawie w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i będą utrzymywane przez okres trzech miesięcy od dnia ich zamieszczenia;
- b) oświadczenie nr 1 i oświadczenie nr 2 zostaną napisane czarną czcionką na białym tle. Rodzaj i rozmiar czcionki odpowiadać będzie rodzajowi i rozmiarowi czcionki zwyczajowo używanej na stronie internetowej mPay S. A. z siedzibą w Warszawie. Tekst będzie wyjustowany i zostanie umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony. Oświadczenie nr 1 i oświadczenie nr 2 zachowają wyboldowanie i podkreślenia, jak w pkt I D. sentencji niniejszej decyzji;
- c) wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony;
- d) oświadczenie nr 1 zostanie zamieszczone w górnej części głównej strony internetowej mPay S. A. z siedzibą w Warszawie, z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera);
- e) fragment oświadczenia nr 1 o treści: „Dowiedz się więcej” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (linka) do oświadczenia nr 2;
- f) w przypadku zmiany adresu, pod jakim dostępna jest strona internetowa mPay S.A. z siedzibą w Warszawie, oświadczenie nr 1 i oświadczenie nr 2 zostaną opublikowane na każdej innej stronie internetowej zastępującej adres <https://www.mpay.pl/>;
- g) w przypadku zmiany nazwy mPay S.A. z siedzibą w Warszawie jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem mPay

S.A. z siedzibą w Warszawie lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej.

E. skierowanie do konsumentów, o których mowa w pkt I.B. i I.C. ppk ii) przedmiotowej decyzji - w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - zindywidualizowanej wiadomości e-mail na ostatni znany mPay S.A. z siedzibą w Warszawie adres e-mail konsumenta, do której załączony zostanie plik w formacie .pdf zawierający pełną informację w brzmieniu zawartym w pkt I.D. niniejszej decyzji, w zakresie oświadczenia nr 2. Wiadomości e-mail zostaną skierowane według następujących zasad:

- a) do konsumentów, którzy są w dniu uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji związani z mPay S.A. z siedzibą w Warszawie umową pn. Regulamin Portmonetki, zostanie skierowana wiadomość zawierająca temat „Przysługuje Ci zwrot opłat i darmowe świadczenie - decyzja Prezesa UOKiK w sprawie mPay” i treść:

„Szanowna Klientko / Szanowny Kliencie, w związku z decyzją Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia 2024 r. o nr RBG-6/2024 wobec mPay S.A., informujemy, że otrzymasz zwrot części pobranych opłat, szczegółowo określony w decyzji, a to [w tym miejscu wskazane zostaną **indywidualnie** dla każdego konsumenta opłaty podlegające zwrotowi], a także otrzymasz darmowe świadczenie w postaci możliwości bezpłatnego korzystania z pakietu premium „GOLD” przez miesiąc. Zwrot opłat nastąpi automatycznie na Twój indywidualny rachunek w Aplikacji mPay. Świadczenie zostanie włączone automatycznie. Szczegółowe zobowiązania mPay i korzyści dla konsumentów określone zostały w decyzji Prezesa UOKiK dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna. Pełna informacja o wydanej decyzji znajduje się w załączeniu. Pozdrawiamy. Zespół mPay.”;

- b) do konsumentów, którzy są w dniu uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji związani z mPay S.A. z siedzibą w Warszawie umową pn. Regulamin Aplikacji mPay, którzy to konsumenci jednocześnie w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji co najmniej jeden raz zalogowali się do Aplikacji mPay, zostanie skierowana wiadomość zawierająca temat „Przysługuje Ci zwrot opłat i darmowe świadczenie - decyzja Prezesa UOKiK w sprawie mPay” i treść:

„Szanowna Klientko / Szanowny Kliencie, w związku z decyzją Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia 2024 r. o nr RBG-6/2024 wobec mPay S.A., informujemy, że otrzymasz zwrot części pobranych opłat, szczegółowo określony w decyzji, a to [w tym miejscu wskazane zostaną **indywidualnie** dla każdego konsumenta opłaty podlegające zwrotowi], a także otrzymasz darmowe świadczenie w postaci możliwości bezpłatnego korzystania z pakietu premium „GOLD” przez miesiąc. Zwrot opłat nastąpi automatycznie na Twój indywidualny rachunek w Aplikacji mPay. Świadczenie zostanie włączone automatycznie. Szczegółowe zobowiązania mPay i korzyści dla konsumentów określone zostały w decyzji Prezesa UOKiK dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna. Pełna informacja o wydanej decyzji znajduje się w załączeniu. Pozdrawiamy. Zespół mPay.”;

- c) do konsumentów, którzy są w dniu uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji związani z mPay S.A. z siedzibą w Warszawie umową pn. Regulamin Aplikacji mPay, którzy to konsumenci jednocześnie w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie zalogowali się ani jeden raz do Aplikacji mPay, zostanie skierowana wiadomość zawierająca temat „Przysługuje Ci zwrot opłat i darmowe świadczenie - decyzja Prezesa UOKiK w sprawie mPay” i treść:

„Szanowna Klientko / Szanowny Kliencie, w związku z decyzją Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia 2024 r. o nr RBG-6/2024 wobec mPay S.A., informujemy, że możesz otrzymać zwrot części pobranych opłat, szczegółowo określony w decyzji, a to [w tym miejscu wskazane zostaną **indywidualnie** dla każdego konsumenta opłaty

podlegające zwrotowi]. W celu otrzymania zwrotu opłat należy złożyć do nas wniosek (pisemnie na adres: mPay S.A., ul. Jasna 1 lok. 421, 00-013 Warszawa, w wiadomości email na adres: kontakt@mpay.pl lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej mPay pod adresem: www.mpay.pl), w którym należy wskazać: imię i nazwisko, numeru telefonu komórkowego oraz adres e-mail powiązany z aplikacją. Wniosek należy złożyć w terminie 2 miesięcy od dnia otrzymania niniejszej informacji. Dodatkowo, po weryfikacji wniosku, otrzymasz darmowe świadczenie w postaci możliwości bezpłatnego korzystania z pakietu premium „GOLD” przez miesiąc. Świadczenie zostanie włączone automatycznie po weryfikacji wniosku. Szczegółowe zobowiązania mPay i korzyści dla konsumentów określone zostały w decyzji Prezesa UOKiK dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna. Pełna informacja o wydanej decyzji znajduje się w załączeniu. Pozdrawiamy. Zespół mPay.”;

- d) do konsumentów, którzy w dniu uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji nie są związani z mPay S.A. z siedzibą w Warszawie umową pn. Regulamin Portmonetki lub Regulamin Aplikacji mPay, zostanie skierowana wiadomość zawierająca temat „Przysługuje Ci zwrot opłat - decyzja Prezesa UOKiK w sprawie mPay” i treść:

„Szanowna Pani / Szanowny Panie, w związku z decyzją Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia 2024 r. o nr RBG-6/2024 wobec mPay S.A., informujemy, że możesz otrzymać zwrot części pobranych opłat, szczegółowo określony w decyzji, a to [w tym miejscu wskazane zostaną **indywidualnie** dla każdego konsumenta opłaty podlegające zwrotowi]. Z uwagi na to, że nie jesteś już naszym Klientem, w celu otrzymania zwrotu opłat należy złożyć do nas wniosek (pisemnie na adres: mPay S.A., ul. Jasna 1 lok. 421, 00-013 Warszawa, w wiadomości email na adres: kontakt@mpay.pl lub za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej mPay pod adresem: www.mpay.pl, w którym należy wskazać: imię i nazwisko, numeru telefonu komórkowego oraz adresu e-mail powiązany z aplikacją oraz numer rachunku bankowego, na którym ma nastąpić zwrot opłat. Wniosek należy złożyć w terminie 2 miesięcy od dnia otrzymania niniejszej informacji. Szczegółowe zobowiązania mPay i korzyści dla konsumentów określone zostały w decyzji Prezesa UOKiK dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna. Pełna informacja o wydanej decyzji znajduje się w załączeniu. Pozdrawiamy. Zespół mPay.”;

- e) do konsumentów, którym nie dostarczono 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 ze zm.) - w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej pn. Regulamin Portmonetki, bądź niezwłocznie po jej zawarciu, jeśli dostarczenie nie było możliwe w powyższym terminie, listy informacji wskazanych w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, którym nie przysługuje zwrot żadnej z opłat wskazanej w pkt I.A. niniejszej decyzji, będących w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji stronami umowy Regulamin Portmonetki zostanie skierowana wiadomość zawierająca temat „Przysługuje Ci darmowe świadczenie - decyzja Prezesa UOKiK w sprawie mPay” i treść:

„Szanowna Klientko / Szanowny Kliencie, w związku z decyzją Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia 2024 r. o nr RBG-6/2024 wobec mPay S.A., informujemy, że otrzymasz darmowe świadczenie w postaci możliwości bezpłatnego korzystania z pakietu premium „GOLD” przez miesiąc. Świadczenie zostanie włączone automatycznie. Szczegółowe zobowiązania mPay i korzyści dla konsumentów określone zostały w decyzji Prezesa UOKiK dostępnej na stronie www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna. Pełna informacja o wydanej decyzji znajduje się w załączeniu. Pozdrawiamy. Zespół mPay.”;

- F. skierowanie do konsumentów, o których mowa w pkt I.B. i I.C. ppkt ii) przedmiotowej decyzji - w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej**

decyzji - zindywidualizowanej wiadomości tekstowej na ostatni znany mPay S.A. z siedzibą w Warszawie numer telefonu konsumenta. Wiadomości tekstowe zostaną skierowane według następujących zasad:

- a) do konsumentów, którzy są w dniu uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji związani z mPay S.A. z siedzibą w Warszawie umową pn. Regulamin Portmonetki, zostanie skierowana wiadomość tekstowa o treści:

„Szanowny Kliencie, informujemy, że na skutek decyzji Prezesa UOKiK na Twoje konto w Aplikacji mPay zostanie automatycznie przyznany zwrot opłaty. Dodatkowo będziesz mógł bezpłatnie korzystać z pakietu premium „GOLD” przez miesiąc. Szczegóły na www.mpay.pl, w Aplikacji mPay, na oficjalnym profilu mPay w serwisie Facebook, tj. „Płatności mobilne mPay” i na stronie UOKiK.”;

- b) do konsumentów, którzy są w dniu uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji związani z mPay S.A. z siedzibą w Warszawie umową pn. Regulamin Aplikacji mPay, którzy to konsumenci jednocześnie w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji co najmniej jeden raz zalogowali się do Aplikacji mPay, zostanie skierowana wiadomość tekstowa o treści:

„Szanowny Kliencie, informujemy, że na skutek decyzji Prezesa UOKiK na Twoje konto w Aplikacji mPay zostanie automatycznie przyznany zwrot opłaty. Dodatkowo będziesz mógł bezpłatnie korzystać z pakietu premium „GOLD” przez miesiąc. Szczegóły na www.mpay.pl, w Aplikacji mPay, na oficjalnym profilu mPay w serwisie Facebook, tj. „Płatności mobilne mPay” i na stronie UOKiK.”;

- c) do konsumentów, którzy są w dniu uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji związani z mPay S.A. z siedzibą w Warszawie umową pn. Regulamin Aplikacji mPay, którzy to konsumenci jednocześnie w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie zalogowali się ani jeden raz do Aplikacji mPay, zostanie skierowana wiadomość tekstowa o treści:

„Szanowny Kliencie, informujemy, że na skutek decyzji Prezesa UOKiK przysługuje Ci zwrot opłaty oraz bezpłatne korzystanie z pakietu premium „GOLD” przez miesiąc. Aby je otrzymać, musisz w terminie 2 miesięcy złożyć stosowny wniosek (pisemnie, mailowo lub poprzez formularz na naszej stronie). Szczegóły na www.mpay.pl, w Aplikacji mPay, na oficjalnym profilu mPay w serwisie Facebook, tj. „Płatności mobilne mPay” i na stronie UOKiK.”;

- d) do konsumentów, którzy w dniu uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji nie są związani z mPay S.A. z siedzibą w Warszawie umową pn. Regulamin Portmonetki lub Regulamin Aplikacji mPay, zostanie skierowana wiadomość tekstowa o treści:

„Szanowny Kliencie, informujemy, że na skutek decyzji Prezesa UOKiK przysługuje Ci zwrot opłaty. Aby go otrzymać, musisz w terminie 2 miesięcy złożyć stosowny wniosek (pisemnie, mailowo lub poprzez formularz na naszej stronie). Szczegóły na www.mpay.pl, w Aplikacji mPay, na oficjalnym profilu mPay w serwisie Facebook, tj. „Płatności mobilne mPay” i na stronie UOKiK.”;

- e) do konsumentów, którym nie dostarczono 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 ze zm.) - w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej pn. Regulamin Portmonetki, bądź niezwłocznie po jej zawarciu, jeśli dostarczenie nie było możliwe w powyższym terminie, listy informacji wskazanych w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, którym nie przysługuje zwrot żadnej z opłat wskazanej w pkt I.A. niniejszej decyzji, będących

w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji stronami umowy pn. Regulamin Portmonetki zostanie przesłana wiadomość tekstowa o treści:

„Szanowny Kliencie, informujemy, że na skutek decyzji Prezesa UOKiK będziesz mógł bezpłatnie korzystać z pakietu premium „GOLD” przez miesiąc. Szczegóły na www.mpay.pl, w Aplikacji mPay, na oficjalnym profilu mPay w serwisie Facebook, tj. „Płatności mobilne mPay” i na stronie UOKiK.”;

- G. umieszczenie - w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - w Aplikacji mPay na koszt mPay S.A. z siedzibą w Warszawie i utrzymywanie przez okres trzech miesięcy komunikatu w o treści:**

„Szanowna Klientko / Szanowny Kliencie, w związku z decyzją Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia 2024 r. o nr RBG-6/2024 wobec mPay S.A., informujemy, że wskazanym w niej konsumentom przyznamy zwrot części pobranych opłat określonych w decyzji, który nastąpi automatycznie na indywidualne rachunki w Aplikacji mPay użytkowników, którzy w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji co najmniej jeden raz zalogowali się do Aplikacji mPay (dalej: aktywni użytkownicy). Natomiast na wniosek konsumentów zwrot opłat nastąpi na rzecz konsumentów, którzy w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie zalogowali się ani jeden raz do Aplikacji mPay (dalej: nieaktywni użytkownicy). Dodatkowo na podstawie ww. decyzji określonym konsumentom przyznamy darmowe świadczenie w postaci możliwości bezpłatnego korzystania z pakietu premium „GOLD” przez miesiąc, które zostanie włączone automatycznie aktywnym użytkownikom w terminie trzech miesięcy, a nieaktywnym użytkownikom dopiero po złożeniu i zweryfikowaniu wniosku o zwrot opłat. **Szczegóły na www.mpay.pl, w Aplikacji mPay, na oficjalnym profilu mPay w serwisie Facebook, tj. „Płatności mobilne mPay” i na stronie UOKiK.”;**

Wskazany komunikat w Aplikacji mPay zostanie zamieszczony według następujących zasad:

- a) w centralnej części głównej strony Aplikacji mPay ma być widoczny przez cały czas, chyba że zostanie ręcznie zamknięty przez użytkownika;
 - b) fragment oświadczenia o treści „Szczegóły na www.mpay.pl” powinien być zamieszczony w formie hiperłącza (linka) do oświadczenia nr 2;
 - c) informacja zostanie napisana czarną czcionką na białym tle. Rodzaj i rozmiar czcionki odpowiadać będzie rodzajowi i rozmiarowi czcionki zwyczajowo używanej na w Aplikacji mPay. Tekst będzie wyjustowany i zostanie umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony. Komunikat zachowa wyboldowanie i podkreślenia, jak powyżej;
- H. zamieszczenie - w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - na koszt mPay S.A. z siedzibą w Warszawie - na koncie mPay S.A. z siedzibą w Warszawie na portalu społecznościowym Facebook <https://www.facebook.com/> (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą „Płatności mobilne mPay”) i utrzymywana przez okres trzech miesięcy od dnia jego opublikowania - na koszt mPay S.A. z siedzibą w Warszawie oświadczenia o następującej treści:**

„Szanowna Klientko / Szanowny Kliencie,

informujemy, że w związku z decyzją Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia o nr RBG-6/2024 wobec mPay S.A. z siedzibą w Warszawie, określani konsumenci mogą otrzymać zwrot części pobranych opłat szczegółowo wskazanych w decyzji. Jeśli przysługuje Państwu zwrot i nadal są Państwo naszymi klientami oraz zalogowali się Państwo do Aplikacji mPay co najmniej jeden raz w okresie 12 miesięcy przed dniem

uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, to dokonamy automatycznego zwrotu na Państwo konto w Aplikacji mPay. Natomiast jeżeli nadal są Państwo naszymi klientami, lecz w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie zalogowali się Państwo ani jeden raz do Aplikacji mPay, a także jeśli nie są już Państwo naszymi klientami, w celu otrzymania zwrotu opłat prosimy o złożenie stosownego wniosku w terminie 2 miesięcy. Dodatkowo może Państwu przysługiwać za darmo plan subskrypcyjny „GOLD” na okres miesiąca. Szczegóły na www.mpay.pl, w Aplikacji mPay i na stronie UOKiK.

Pozdrawiamy. Zespół mPay.”

Powyższe oświadczenie zostanie opublikowane zgodnie z następującymi zasadami:

- a) informacja zostanie napisana czcionką o rodzaju i wielkości zwyczajowo używanej do tworzenia komunikatów (postów) na wskazanym portalu społecznościowym i opublikowana na tych samych zasadach jak wszystkie inne komunikaty (posty) mPay S.A. z siedzibą w Warszawie na tymże portalu społecznościowym;
 - b) do treści informacji, na jej końcu dodane zostaną znaczki internetowe w formie poniższych hashtagów: #mPay, #UOKiK, #decyzjaUOKiK;
 - c) fragment oświadczenia o treści „Szczegóły na www.mpay.pl” powinien być zamieszczony w formie hiperłącza (linka) do oświadczenia nr 2;
 - d) komunikat zostanie opublikowany na innym polskojęzycznym profilu w serwisie Facebook prowadzonym przez mPay S.A. z siedzibą w Warszawie, w przypadku zmiany profilu mPay S.A. z siedzibą w Warszawie do czasu zakończenia realizacji obowiązku;
 - e) w przypadku zmiany nazwy mPay S.A. z siedzibą w Warszawie jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, komunikat zostanie opublikowany przez lub za pośrednictwem mPay S.A. z siedzibą w Kostrzynie lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej.
- I. dostarczenie - w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - konsumentom, którzy byli lub są stroną umowy o usługę płatniczą pn. Regulamin Portmonetki, którym nie dostarczono na trwałym nośniku w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych informacji (Dz. U. z 2024 r. poz. 30 ze zm.) informacji, o których mowa w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, tychże informacji poprzez ich przesłanie w formie Regulaminu Portmonetki, w brzmieniu właściwym w dniu zawarcia przez konsumenta wskazanej umowy, na trwałym nośniku w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w formie pliku w formacie .pdf, załączonego do wiadomości e-mail, przesłanego na adres e-mail konsumenta udostępniony mPay S. A. z siedzibą w Warszawie;
- J. skierowanie - w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy na dzień skierowania informacji są stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay lub Regulamin Portmonetki zawartych przed dniem 1 września 2022 r. i jednocześnie nie zawarli dotychczas dobrowolnego i bezpłatnego aneksu do umowy, informacji o możliwości zawarcia dobrowolnych i bezpłatnych aneksów poprzez wiadomość skierowaną na adres e-mail konsumenta udostępniony mPay S. A. z siedzibą w Warszawie oraz w formie komunikatu w Aplikacji mPay, umożliwiającego zawarcie aneksu.

Wskazana informacja będzie obejmowała:

1. informację, iż przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia 2024 r. o nr RBG-6/2024;
2. propozycję zawarcia bezpłatnego aneksu do umowy wprowadzającego treść umowy w brzmieniu obowiązującym w dniu skierowania informacji;
3. uzasadnienie przyczyn zaproponowania zawarcia aneksu;
4. wskazanie, iż aneks można zawrzeć w Aplikacji mPay;
5. przedstawienie konsekwencji zawarcia aneksu oraz niezawierania aneksu;

6. aneksy zostaną zawarte z chwilą ich akceptacji przez konsumentów w Aplikacji mPay

K. zaprzestanie dalszego pobierania - od konsumentów określonych w pkt I.A. - opłat, które zgodnie z pkt I.A. niniejszej decyzji objęte są zwrotem na rzecz danego konsumenta, od dnia przedstawienia konsumentom propozycji zawarcia dobrowolnych aneksów zastępujących dotychczasowe umowy, o czym mowa w pkt I.J. przedmiotowej decyzji.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada na mPay S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania ww. zobowiązania.**

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, po uprawdopodobnieniu stosowania przez mPay S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w punkcie I. 1)-3) sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na mPay S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez:

1) przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydruków zrzutów ekranu dokumentujących:

a. publikację oświadczeń, o których mowa w punkcie I.D. niniejszej decyzji na stronie internetowej <https://www.mpay.pl/>;

b. umieszczenie informacji, o której mowa w punkcie I.G. niniejszej decyzji w Aplikacji mPay;

c. publikację oświadczenia, o którym mowa w punkcie I.H. niniejszej decyzji na portalu społecznościowym Facebook;

2) przedłożenie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną do działania w imieniu przedsiębiorcy o wysłaniu do wszystkich wskazanych konsumentów wiadomości e-mail, o której mowa w punkcie I.E. niniejszej decyzji oraz wiadomości tekstowej, o której mowa w pkt I.F. przedmiotowej decyzji wraz z dokumentacją dotyczącą wysłania każdej z tych ww. wiadomości do 50 konsumentów oraz wskazaniem łącznej liczby konsumentów, do których wysłano takie wiadomości;

3) wskazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów liczby konsumentów uprawnionych do zwrotu opłat zgodnie z pkt I.A. przedmiotowej decyzji, którzy:

a) w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji lub w dniu faktycznego dokonywania przez mPay S. A. z siedzibą w Warszawie zwrotu opłat nie byli stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay lub Regulamin Portmonetki;

b) w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie zalogowali się ani jeden raz do Aplikacji mPay,

a także wyjaśnienie, w ilu przypadkach wnioski o zwrot opłat ww. konsumentów zostały rozpatrzone pozytywnie, a w ilu przypadkach negatywnie;

4) wskazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów łącznej liczby konsumentów, którym zwrócono opłatę i łącznej kwoty wszystkich dokonanych zwrotów;

5) wskazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów liczby konsumentów, którym przyznano za darmo plan subskrypcyjny „GOLD” na okres miesiąca;

6) wskazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dowodów potwierdzających wykonanie zobowiązania, o którym mowa w punkcie I.1. przedmiotowej decyzji wraz z dokumentacją dotyczącą wystania określonych informacji do 50 konsumentów oraz wskazaniem łącznej liczby konsumentów, do których wysłano taką wiadomość;

7) wskazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów liczby konsumentów, którym zaproponowano zawarcie aneksu, o którym mowa w punkcie I.J. niniejszej decyzji oraz liczby konsumentów, którzy zdecydowali się na ich zawarcie wraz z dokumentacją dotyczącą wystania tej propozycji do 50 konsumentów i jej przyjęciem przez konsumentów;

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

w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK**, **Prezes Urzędu**, **organ ochrony konsumentów**) w dniu 1 lutego 2023 r. w związku ze skargami konsumentów oraz ze względu na własny monitoring rynku wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy na skutek działań dotyczących świadczenia usług finansowych, w tym wprowadzania zmian warunków Regulaminu Aplikacji mPay obowiązującego konsumentów, podejmowanych przez mPay S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **mPay**, **Spółka** lub **Przedsiębiorca**), nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone lub postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dalej: **Postępowanie Wyjaśniające**).

W toku Postępowania Wyjaśniającego organ ochrony konsumentów wezwał mPay m.in. do przedstawienia zasad wprowadzania zmian w umowach zawieranych z konsumentami pn. Regulamin Instrumentu Płatniczego mPay i Regulamin Aplikacji mPay oraz przekazywania konsumentom, na rzecz których Spółka świadczy usługi płatnicze, listy informacji wskazanych w art. 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2024 r. poz. 30 ze zm.; dalej: **u.u.p.**, **ustawa o usługach płatniczych**).

Prezes Urzędu po przeprowadzeniu analizy materiału dowodowego zgromadzonego w toku Postępowania Wyjaśniającego uznał, że zachodzi uzasadnione podejrzenie stosowania przez mPay praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z uwagi na powyższe, postanowieniem nr RBG - 63/2023 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. W piśmie z dnia 5 stycznia 2024 r. Spółka zasygnalizowała wolę złożenia wniosku o wydanie 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: **uokik**, **ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**). Propozycję zobowiązania wraz z ustosunkowaniem do zarzutów zawartych w Postanowieniu zawarto w piśmie Przedsiębiorcy z dnia 1 marca 2024 r., jednak zawarte w nim propozycje zobowiązania nie mogły zostać przyjęte przez Prezesa UOKiK. Następnie w piśmie z dnia 26 marca 2024 r. mPay podkreślił wolę konsensualnego zakończenia postępowania i pełnej współpracy z organem ochrony konsumentów oraz zwrócił się o możliwość spotkania z Prezesem Urzędu w celu omówienia zastrzeżeń do złożonej przez Spółkę propozycji. W związku z powyższym, w dniu 25 kwietnia 2023 r. w siedzibie Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy, odbyło się spotkanie

z przedstawicielami Spółki i jej pełnomocnikiem, w trakcie którego omówiono treść zobowiązań, które Prezes UOKiK przyjął w przypadku postawienia przedsiębiorcom podobnych zarzutów. Podczas spotkania przedstawiciele mPay wyrazili wolę uwzględnienia w zmodyfikowanym Wniosku propozycji analogicznych do tych, które zostały przyjęte przez Prezesa Urzędu w zbliżonych postępowaniach.

Kolejne robocze propozycje zobowiązania zostały złożone przez Spółkę mailowo w dniach 27 maja 2024 r., 1 lipca 2024 r., które to pismo dnia 8 lipca 2024 r. zostało mailowo uzupełnione o wyliczenie kwoty zwrotu opłat na rzecz konsumentów oraz wartość proponowanej rekompensaty publicznej, a także 2 i 24 października 2024 r. oraz 12 listopada 2024 r., zaś zaktualizowane wyliczenia dotyczące kosztów zwrotów i rekompensaty publicznej zostały przesłane przez Spółkę mailowo dnia 15 listopada 2024 r.

Przekazane organowi ochrony konsumentów zmodyfikowane propozycje zobowiązania mPay były omawiane w trakcie spotkań Prezesa UOKiK z pełnomocnikiem mPay i reprezentantami Spółki w dniach 18 czerwca 2024 r., 11 września 2024 r. i 17 października 2024 r.

Ostateczna treść zobowiązania została przedłożona Prezesowi UOKiK przez Przedsiębiorcę we wiadomości mailowej z dnia 5 grudnia 2024 r., która następnie została doręczona Prezesowi UOKiK pocztą tradycyjną.

Należy dodać, że postanowieniem nr RBG -13/2024 z dnia 3 kwietnia 2024 r. zaliczono w poczet dowodów materiał dowodowy uzyskany przez Prezesa UOKiK w toku Postępowania Wyjaśniającego.

Prezes UOKiK pismem z dnia 17 grudnia 2024 r. zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego, możliwości zapoznania się z aktami sprawy i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca zapoznał się z aktami postępowania w dniu 27 grudnia 2024 r.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż mPay S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000172708. Spółka oferuje konsumentom przede wszystkim możliwość korzystania z:

- a) instrumentu płatniczego (dalej: **Portmonetka**) w rozumieniu art. 2 pkt 10 ustawy o usługach płatniczych oraz
- b) aplikacji płatniczej z funkcjonalnością instrumentu płatniczego ograniczonej sieci w rozumieniu art. 6 ust. 11 lit. b) u.u.p. (dalej: **Aplikacja mPay**)

Ad. a) Portmonetka

Wydawanie przez Przedsiębiorcę Portmonetki jest usługą płatniczą określoną w art. 3 ust. 1 pkt 4 ustawy o usługach płatniczych. Spółka jest wpisana do Rejestru Usług Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem IP39/2016. Przedsiębiorca wydając Portmonetkę działa w charakterze dostawcy usług płatniczych (krajowej instytucji płatniczej).

Portmonetka wydawana jest użytkownikom, którzy zawrą ze Spółką umowę ramową w rozumieniu art. 2 pkt 31 ustawy o usługach płatniczych poprzez akceptację przez konsumenta Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay (dalej: **Regulamin Portmonetki**) oraz wobec których mPay zastosował środki bezpieczeństwa finansowego [m.in. tych, których Spółka zidentyfikowała i zweryfikowała zgodnie z przepisami ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2023 r. poz. 1124 ze zm.)]. Regulamin Portmonetki określa zasady korzystania z poniżej opisanej Aplikacji mPay i świadczenia usług przez Przedsiębiorcę, prawa i obowiązki użytkowników z tytułu zawarcia z mPay umowy ramowej o świadczenie usług płatniczych

oraz zasady korzystania z systemu informatycznego, którego administratorem jest Przedsiębiorca, w tym z Portmonetki. Spółka w piśmie z dnia 7 czerwca 2023 r. oświadczyła, że świadczy usługi płatnicze w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych użytkownikom, na rzecz których wydała Portmonetkę. Zgodnie z Regulaminem Portmonetki, użytkownikami Portmonetki mogą być osoby fizyczne posiadające co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych. Od użytkowników korzystających z Portmonetki pobierane są opłaty wskazane w Tabeli Opłat i Prowizji (dalej: **TOiP**) stanowiącej integralną część Regulaminu Portmonetki.

Portmonetka pozwala użytkownikowi wykonywać transakcje płatnicze z tytułu towarów lub usług nabywanych w ramach Aplikacji mPay oraz realizować inne transakcje płatnicze (np. zlecać Spółce wypłatę lub transfer środków pieniężnych zgromadzonych na rachunku płatniczym na rzecz oznaczonego odbiorcy). Portmonetka powiązana jest z rachunkiem płatniczym prowadzonym przez mPay dla użytkowników, co jest usługą płatniczą, o której mowa w art. 3 ust. 1 pkt 1 u.u.p. Indywidualny rachunek płatniczy konsumenta może być zasilany m.in. za pomocą tradycyjnego przelewu, karty płatniczej, pay-by-linkiem, Blikiem i przelewem z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS). Portmonetka umożliwia również wypłatę zgromadzonych środków w dwojaki sposób - na rachunek bankowy u innego dostawcy usług płatniczych (polecenie przelewu) lub w placówkach Poczty Polskiej.

Na dzień 12 listopada 2024 r. Spółka posiadała [xxxxx] umów na korzystanie z Portmonetki.

Do Portmonetki odnosi się pkt I. 1) i 2) sentencji niniejszej decyzji.

Ad. b) Aplikacja mPay

Jak już wyżej wspomniano, Aplikacja mPay jest usługą oferowaną przez Spółkę zgodnie z art. 6 pkt 11 lit. b) u.u.p. Oznacza to, iż Aplikacja mPay jest instrumentem płatniczym ograniczonego zastosowania służącym wyłącznie do nabywania bardzo ograniczonego zakresu towarów lub usług. Z uwagi na powyższe, **do Aplikacji mPay nie mają zastosowania przepisy ustawy o usługach płatniczych z wyjątkiem art. 6a-6d i art. 14ca tej ustawy.**

Zawarcie umowy na korzystanie z Aplikacji mPay następuje poprzez akceptację przez konsumenta Regulaminu Aplikacji mPay. Od użytkowników Aplikacji mPay pobierane są opłaty wskazane w **TOiP** stanowiącej integralną część Regulaminu Aplikacji mPay. Regulamin Aplikacji mPay określa ogólne zasady korzystania z usług, w tym korzystania z Aplikacji mPay, tworzenia indywidualnego konta w systemie informatycznym, którego administratorem jest mPay, za pośrednictwem którego świadczone są usługi oraz wydawania i korzystania przez użytkownika z mPortmonetki.

Należy wyjaśnić, iż różnica pomiędzy wspomnianą wyżej mPortmonetką udostępnianą w Aplikacji mPay a Portmonetką jest taka, że mPortmonetka umożliwia realizację transakcji płatniczych tylko za zakup towarów lub usług dotyczących przemieszczania się, a dokładniej za: bilety komunikacyjne, opłaty autostradowe, usługi przewozu osób (taksówki), ubezpieczenia komunikacyjne i turystyczne, towary lub usługi na stacjach obsługi pojazdów i wynajem pojazdów. Natomiast Portmonetka przyznaje możliwość dokonywania szerszego katalogu transakcji. Domyślnie w Aplikacji mPay udostępniana jest konsumentom mPortmonetka, lecz jeśli jej użytkownik chciałby wykonywać także inne transakcje, to w każdym czasie może zawrzeć ze Spółką umowę ramową w przedmiocie świadczenia usług płatniczych, w wyniku zawarcia której mPortmonetka zostaje zastąpiona Portmonetką.

Za pośrednictwem Aplikacji mPay konsument ma możliwość m.in. kupienia biletów komunikacji miejskiej, kolejowych lub autobusowych, wstępu do parków narodowych lub ogrodów zoologicznych, treści cyfrowych (takich jak gry lub programy), a także opłacenia parkowania w strefach płatnego parkowania, skorzystania z porównywarki ubezpieczeń, doładowania telefonu, nadania paczki lub zamówienia kuriera, skorzystania z planera

podróży komunikacją miejską oraz złożenia wniosku pożyczkowego. Aplikacja mPay udostępnia możliwość zapłaty za dokonane czynności poprzez kartę płatniczą, „podpiętą” kartę (Wallet MasterPass), szybki przelew (np. Blik, pay-by-link), mPortmonetkę - instrument ograniczonej sieci, który dostępny jest dla użytkowników, którzy nie posiadają dostępu do Portmonetki oraz Portmonetkę.

Na dzień 12 listopada 2024 r. Spółka posiadała [xxxxxxxxx] umów na korzystanie z Aplikacji mPay.

Do umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay odnosi się pkt 1.3) sentencji przedmiotowej decyzji.

Ustalenia faktyczne dot. pkt 1.1) sentencji niniejszej decyzji: Forma dostarczania konsumentom informacji o proponowanych zmianach postanowień Regulaminów Portmonetki w trakcie trwania umowy

Organ ochrony konsumentów w toku postępowania ustalił, że Spółka w okresie od 2020 r. przekazywała użytkownikom Portmonetki informacje o zmianach Regulaminu Portmonetki poprzez wiadomości e-mail przesyłane na prywatną skrzynkę e-mail konsumenta wskazaną Spółce podczas zawierania umowy, a **dostęp do zmienionych Regulaminów Portmonetki był możliwy poprzez kliknięcie w link zamieszczony w wiadomości**. Oznacza to, że Regulamin Portmonetki w nowej, zmienionej treści, nie był załączany do ww. wiadomości w trwałej formie.

Regulaminy Portmonetki na stronie internetowej Przedsiębiorcy udostępniane są w formie plików .pdf, które zgodnie ze stanowiskiem Przedsiębiorcy przedstawionym w toku Postępowania Wyjaśniającego, gwarantują brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości. Dodatkowo Przedsiębiorca wskazał, że konsument każdorazowo może pobrać regulamin na swoje urządzenie, co - w ocenie mPay - gwarantuje odtworzenie informacji w niezmienionej postaci. Co więcej, Spółka przyznała, iż treść nowego dokumentu bądź aktualizacja istniejącego (co oznacza że również Regulaminów Portmonetki) zapisywana jest w formacie pliku .pdf, dalej ten plik jest umieszczany na serwerze, na którym hostowana jest strona www, a hiperłącze do pliku umieszczane jest na podstronie zawierającej linki do regulaminów, wskutek czego co do zasady taki sposób zarządzania witryną internetową z perspektywy technicznej **nie uniemożliwia Przedsiębiorcy zmian, usunięcia i modyfikacji plików**.

Z materiału dowodowego wynika, że Spółka w latach 2022-2023 r. nie dostarczyła na trwałym nośniku informacji - w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy o usługach płatniczych - konsumentom, którzy byli związani z mPay umową o usługę płatniczą pn. Regulamin Portmonetki, informacji o następujących proponowanych zmianach Regulaminu Portmonetki w trakcie jej trwania.

Data początkowa obowiązywania Regulaminu Portmonetki	Data końcowa obowiązywania Regulaminu Portmonetki	Forma poinformowania klientów o zmianach	Liczba użytkowników Portmonetki poinformowanych o zmianach
09 kwietnia 2020 r.	do 31 sierpnia 2022 r. (nowych klientów), zaś do 4 października 2022 r. dotychczasowych klientów	wiadomość e-mail wysłana 5 sierpnia 2022 r.	[xxxxx]
od 1 września 2022 r. (nowych klientów), zaś dotychczasowych od 5 października 2022 r.	nowych klientów do 28 marca 2023 r., dotychczasowych klientów do 14 maja 2023 r.	wiadomość e-mail wysłana 15 marca 2023 r.	[xxxxx]

nowych klientów od 29 marca 2023 r., dotychczasowych klientów od 15 maja 2023 r.	30 czerwca 2023 r.	wiadomość e-mail wysłana 29 kwietnia 2023 r.	[xxxxxx]
--	--------------------	---	----------

Prezes UOKiK w toku postępowania przeanalizował również m.in. treść komunikatów wysyłanych do konsumentów przy ww. zmianach w warunkach wskazanej umowy. W tym miejscu warto przywołać treść wzorcowych pism kierowanych do konsumentów, w których Spółka informowała o zmianach Regulaminu Portmonetki.

1) Wzór wiadomości e-mail z dnia 5 sierpnia 2022 r. dotyczący zmiany Regulaminu Portmonetki, który zaczął obowiązywać dotychczasowych klientów od 5 października 2022 r.

Zmiana Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay

1 wiadomość

mPay S.A. <bok@mpay.com.pl>
Odpowiedź do: noreply@mpay.com.pl
Do:

5 sierpnia 2022 16:48

Drogi Użytkowniku,

uprzejmie informujemy, iż wprowadziliśmy zmiany w Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay oraz Tabeli Opłat i Prowizji do Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay, które będą obowiązywały Cię od 5 października 2022 roku. Co się zmieniło w Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay?

1. W Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay dodaliśmy postanowienia, które opisują zasady funkcjonowania Konta mPay w wersji podstawowej oraz w wersji premium. Szczegóły dotyczące zasad działania Konta mPay w wersji podstawowej oraz w wersji premium określa w szczególności Załącznik nr 3 do Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay;
2. Zmianie uległy limity dokonywanych Płatności z wykorzystaniem Portmonetki;
3. Dodaliśmy w Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay postanowienia, które mają na celu zapewnienie jeszcze większej ochrony Twoich praw jako konsumenta.
4. Tabela Opłat i Prowizji do Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay została dostosowana do zasad funkcjonowania Konta mPay w wersji podstawowej oraz wersji premium.

Prosimy o zapoznanie się z treścią Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay oraz [Tabeli Opłat i Prowizji do Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay](#).

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości co do przyjętych zmian, zachęcamy do kontaktu z Biurem Obsługi Klienta (aktualne dane kontaktowe

do BOK podane są na stronie internetowej mPay).

Pozdrawiamy,
Zespół mPay

Wiadomość została wysłana przez mPay S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Jasna 1/421, 00-019 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000172708, NIP: 5213258216, kapitał zakładowy i wpłaty: 10 109 967,60 PLN. mPay S.A. posiada zezwolenie na prowadzenie działalności w charakterze instytucji płatniczej. W zakresie świadczonych usług płatniczych, mPay podlega nadzorowi sprawowanemu przez Komisję Nadzoru Finansowego i jest wpisana jest do rejestru dostawców i wydawców pieniądza elektronicznego pod numerem IP39/2016. Jeżeli nie jest Pan/Pani zamierzonym i wskazanym adresatem niniejszej wiadomości, nie może Pan/Pani jej ujawniać, kopiować, dystrybuować ani też w żaden inny sposób udostępniać lub wykorzystywać. Jeżeli otrzymał/a Pan/Pani tę wiadomość przez pomyłkę, prosimy o niezwłoczne poinformowanie nas o tym i o usunięciu wiadomości.



mPay S.A. | ul. Jasna 1/421 | 00-019
Warszawa | NIP: 521-325-82-16
Infolinia: +48 34 390 55 57
e-mail: bok@mpay.com.pl

Po kliknięciu na „Regulamin Instrumentu Płatniczego mPay” następowało przekierowanie do wzorca zmienionej umowy ramowej zamieszczonego na stronie internetowej Przedsiębiorcy¹.



REGULAMIN INSTRUMENTU PŁATNICZEGO MPAY

Rozdział I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Regulamin określa w szczególności zasady korzystania z Aplikacji i świadczenia Usług przez mPay, prawa i obowiązki Użytkownika z tytułu zawarcia z mPay umowy ramowej o świadczenie usług płatniczych oraz zasady korzystania z Systemu mPay, w tym z instrumentu płatniczego wydawanego na rzecz Użytkownika przez mPay (Portmonetki).
- 1.2 Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego treść najpóźniej w momencie potwierdzenia przekazania mPay podanych przez Posiadacza Konta mPay danych identyfikacyjnych, o których mowa w pkt. 3.5 Regulaminu, co stanowi warunek konieczny do korzystania z usług płatniczych świadczonych przez mPay.
- 1.3 Przed zawarciem Umowy Regulamin udostępniany jest Posiadaczowi Konta mPay na trwałym nośniku informacji.
- 1.4 Za pośrednictwem Systemu mPay możliwe jest składanie zleceń wykonania Płatności na rzecz mPay, Akceptantów oraz innych Użytkowników.
- 1.5 Korzystanie z Serwisu internetowego możliwe jest za pośrednictwem urządzenia elektronicznego takiego jak komputer, tablet, smartphone lub inne urządzenie mobilne, które posiada stały dostęp do sieci Internet oraz zainstalowaną przeglądarkę internetową.
- 1.6 Korzystanie z Aplikacji możliwe jest za pośrednictwem urządzenia elektronicznego, takiego jak smartphone lub innego, kompatybilnego urządzenia mobilnego, które posiada stały dostęp do sieci Internet.
- 1.7 Szczegółowe warunki usług świadczonych przez mPay, innych niż Płatności, które nie zostały określone w ramach Regulaminu, są uregulowane w odrębnych regulaminach dedykowanych dla tych usług.

Rozdział 2. DEFINICJE

Pojęciom pisany w Regulaminie z wielkiej litery nadaje się następujące znaczenie, przy czym odniesienia do wyrazów w liczbie pojedynczej dotyczą także wyrazów w liczbie mnogiej i odwrotnie:

1. **Akceptant** – podmiot, który na podstawie umowy z mPay przyjmuje za pośrednictwem Systemu mPay zapłatę za oferowane przez siebie towary i usługi;
2. **Aplikacja** – aplikacja mobilna udostępniana przez mPay, instalowana na telefonie komórkowym lub innym komputabilnym urządzeniu elektronicznym Użytkownika za pośrednictwem której

¹ Hipertączę umieszczone w wiadomości e-mail odsyłało do strony internetowej o adresie: Regulamin-Instrumentu-Płatniczego-mpay-01092022.pdf.



**TABELA OPŁAT I PROWIZJI
DO REGULAMINU INSTRUMENTU
PŁATNICZEGO MPAY**

20

Rodzaj opłaty	Liczba obciążonych użytkowników Portmonetki do dnia 26 czerwca 2024 r.	Kwota przychodu Spółki
Opłata Za Nieaktywność, którą Spółka zaprzestała pobierać od dnia 4 kwietnia 2023 r.	[xxxx]	[xxxxxxxxxx] zł
Opłata za przechowywanie danych karty	[xxxxxx]	[xxxxxxxxxx] zł
Podwyższona prowizja za zasilanie konta użytkownika przelewem pay-by-link, kartą płatniczą lub Blikiem z 2% na 3,5%, którą Spółka zaprzestała pobierać od dnia 2 kwietnia 2024 r.	[xxxxxx]	[xxxxxxxxxx] zł

2) Wzór wiadomości e-mail z dnia 15 marca 2023 r. dotyczący zmiany Regulaminu Portmonetki, który zaczął obowiązywać dotychczasowych klientów od 15 maja 2023 r.

Zmiana Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay

1 wiadomość

mPay S.A. <bok@mpay.com.pl>
Odpowiedź do: noreply@mpay.com.pl
Do:

15 marca 2023 14:32

Szanowny Użytkowniku,
w związku ze zmianą sposobu świadczenia usług aktualizujemy Regulamin Instrumentu Płatniczego mPay oraz Tabelę Opłat i Prowizji do Instrumentu Płatniczego mPay. Zmiany te będą obowiązywały Cię od dnia 15 maja 2023 r.

Co się zmienia:

- w Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay usunęliśmy postanowienia dotyczące pobierania opłaty w przypadku braku wykonania przez Użytkownika przynajmniej jednej płatności w ciągu ostatnich 12 miesięcy,
- w Tabeli Opłat i Prowizji do Instrumentu Płatniczego mPay usunęliśmy zapisy związane z pobieraniem wyżej opisanej opłaty.

Prosimy o zapoznanie się z treścią [Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay](#) oraz [Tabelą Opłat i Prowizji do Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay](#)

Pamiętaj, że zgodnie z obowiązującym Cię Regulaminem Instrumentu Płatniczego mPay masz prawo zgłosić sprzeciw wobec dokonywanych przez Nas zmian i wypowiedzieć łączącą nas umowę.

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości co do przyjętych zmian zachęcamy do kontaktu z Biurem Obsługi Klienta - aktualne dane kontaktowe podane są na [stronie internetowej mPay](#)

Po kliknięciu na „Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay” następowało przekierowanie do wzorca zmienionej umowy ramowej zamieszczonego na stronie internetowej Spółki³.

³ Hipertączę umieszczone w wiadomości e-mail odsyłało do strony internetowej o adresie:Regulamin-Instrumentu-Platniczego-mPay-20230329.pdf.



REGULAMIN INSTRUMENTU PŁATNICZEGO MPAY

Rozdział I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Regulamin określa w szczególności zasady korzystania z Aplikacji i świadczenia Usług przez mPay, prawa i obowiązki Użytkownika z tytułu zawarcia z mPay umowy ramowej o świadczenie usług płatniczych oraz zasady korzystania z Systemu mPay, w tym z instrumentu płatniczego wydawanego na rzecz Użytkownika przez mPay (Portmonetki).
- 1.2 Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego treść najpóźniej w momencie potwierdzenia przekazania mPay podanych przez Posiadacza Konta mPay danych identyfikacyjnych, o których mowa w pkt. 3.5 Regulaminu, co stanowi warunek konieczny do korzystania z usług płatniczych świadczonych przez mPay.
- 1.3 Przed zawarciem Umowy Regulamin udostępniany jest Posiadaczowi Konta mPay na trwałym nośniku informacji.
- 1.4 Za pośrednictwem Systemu mPay możliwe jest składanie zleceń wykonania Płatności na rzecz mPay, Akceptantów oraz innych Użytkowników.
- 1.5 Korzystanie z Serwisu internetowego możliwe jest za pośrednictwem urządzenia elektronicznego takiego jak komputer, tablet, smartphone lub inne urządzenie mobilne, które posiada stały dostęp do sieci Internet oraz zainstalowaną przeglądarkę internetową.
- 1.6 Korzystanie z Aplikacji możliwe jest za pośrednictwem urządzenia elektronicznego, takiego jak smartphone lub innego, kompatybilnego urządzenia mobilnego, które posiada stały dostęp do sieci Internet.
- 1.7 Szczegółowe warunki usług świadczonych przez mPay, innych niż Płatności, które nie zostały określone w ramach Regulaminu, są uregulowane w odrębnych regulaminach dedykowanych dla tych usług.

Rozdział 2. DEFINICJE

Pojęciom pisany w Regulaminie z wielkiej litery nadaje się następujące znaczenie, przy czym odniesienia do wyrazów w liczbie pojedynczej dotyczą także wyrazów w liczbie mnogiej i odwrotnie:

1. **Akceptant** – podmiot, który na podstawie umowy z mPay przyjmuje za pośrednictwem Systemu mPay zapłatę za oferowane przez siebie towary i usługi;
2. **Aplikacja** – aplikacja mobilna udostępniana przez mPay, instalowana na telefonie komórkowym lub innym kompatybilnym urządzeniu elektronicznym Użytkownika, za pośrednictwem której

Natomiast kliknięcie na „Tabelę Opłat i Prowizji do Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay” odsyłało do zmienionej TOiP zamieszczonej na stronie internetowej mPay⁴.



Załącznik nr 4 do Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay

TABELA OPŁAT I PROWIZJI DO REGULAMINU INSTRUMENTU PŁATNICZEGO MPAY

OBOWIAZUJE OD: 29 MARCA 2023 ROKU¹

3) Wzór wiadomości e-mail z dnia 29 kwietnia 2023 r. dotyczący zmiany Regulaminu Portmonetki, który zaczął obowiązywać dotychczasowych klientów od 1 lipca 2023 r.

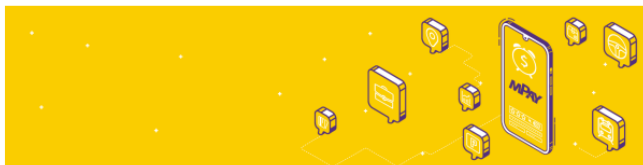
⁴ Hipertącze umieszczone w wiadomości e-mail odsyłało do strony internetowej o adresie: TOiP-do-Regulaminu-Instrumentu-Płatniczego-mPay-20230329.pdf

Zmiany w Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay

1 wiadomość

Marta z mPay <newsletter@mpay.com.pl>
Do:

29 kwietnia 2023 13:57



Drogi Użytkowniku,

Uprzejmie informujemy, iż wprowadziliśmy zmiany w Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay oraz Tabeli Opłat i Prowizji do Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay, które będą obowiązywały Cię **od 1 lipca 2023 roku**.

Natomiast już niebawem będziesz mógł korzystać z dodatkowych opcji zasilenia Rachunku mPay oraz zakupu niektórych produktów w Aplikacji mPay przy użyciu Google Pay lub Apple Pay. Wysokość prowizji za zasilenie Rachunku mPay przy użyciu Google Pay lub Apple Pay wynika z Tabeli Opłat i Prowizji.

Najważniejsze zmiany w Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay, które zaczną obowiązywać od 1 lipca 2023 roku to:

1. Likwidacja Rachunku Kartowego - od 1 lipca 2023 roku mPay nie będzie otwierał nowych Rachunków Kartowych dla Użytkowników, a prowadzone przed tym terminem Rachunki Kartowe zostaną zamknięte w dniu 1 września 2023 roku. Likwidacja Rachunku Kartowego nie spowoduje dla Ciebie żadnych negatywnych konsekwencji - wszystkie funkcjonalności dotychczas dostępne w ramach Rachunku Kartowego będą dostępne w związku z korzystaniem z Rachunku mPay. Szczegółowe informacje dotyczące zasad korzystania z Rachunku Kartowego określone są w Załączniku nr 5 do Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay;
2. Wdrożenie dodatkowych środków bezpieczeństwa w celu ochrony danych Użytkowników oraz przeciwdziałania praniu pieniędzy i oszustwom finansowym m.in.:
 - a. możliwość czasowej blokady Konta mPay w przypadku zidentyfikowania podejrzanych transakcji;
 - b. odmowa realizacji transakcji przy podejrzeniu próby przeprowadzenia tzw. transakcji oszukańczej;
 - c. możliwość wypowiedzenia Umowy w przypadku braku aktywności z Twojej strony przez okres co najmniej 48 miesięcy;
3. Aktualizacja cennika w zakresie zasileń rachunków – zmiana wyłącznie w zakresie zasileń metodą wykorzystującą usługę inicjowania płatności (PIS). Wartość pozostałych prowizji nie uległa zmianom.
4. Doprecyzowanie informacji, które powinny zostać przekazane w Reklamacji, co umożliwi nam ich sprawniejsze rozpatrywanie.

📄 Przeczytaj: REGULAMIN INSTRUMENTU PŁATNICZEGO MPAY

📄 Przeczytaj: TABELA OPŁAT I PROWIZJI

Jeśli nie zgadzasz się na powyższe zmiany, możesz przed 1 lipca 2023 roku wyrazić sprzeciw albo wypowiedzieć Umowę na zasadach określonych w Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay.

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości co do przyjętych zmian, zachęcamy do kontaktu z Biurem Obsługi Klienta: tel. +48 34 390 55 57 (pn.-pt. w godz. 7:30 – 19:00) lub e-mail: bok@mpay.com.pl

Pozdrawiamy,
Zespół mPay

Jeśli nie chcesz otrzymywać od nas wiadomości, [kliknij tutaj](#)

Po kliknięciu na „Regulamin Instrumentu Płatniczego mPay” następowało przekierowanie do wzorca zmienionej umowy ramowej zamieszczonego na stronie internetowej Przedsiębiorcy⁵.

⁵ Hipertączę umieszczone w wiadomości e-mail odsyłało do strony internetowej o adresie: Regulamin-Instrumentu-Płatniczego-mPay-26.04.2023.pdf.



REGULAMIN INSTRUMENTU PŁATNICZEGO MPAY

dla Użytkowników zweryfikowanych w Systemie mPay do dnia 28 kwietnia 2023 roku

Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Regulamin określa w szczególności zasady korzystania z Aplikacji i świadczenia Usług przez mPay, prawa i obowiązki Użytkownika z tytułu zawarcia z mPay umowy ramowej o świadczenie usług płatniczych oraz zasady korzystania z Systemu mPay, w tym z Instrumentu Płatniczego wydawanego na rzecz Użytkownika przez mPay (Portmonetki).
- 1.2. Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego treść najpóźniej w momencie potwierdzenia przekazania mPay podanych przez Posiadacza Konta mPay danych identyfikacyjnych, o których mowa w pkt. 3.5 Regulaminu, co stanowi warunek konieczny do korzystania z usług płatniczych świadczonych przez mPay.
- 1.3. Przed zawarciem Umowy Regulamin udostępniany jest Posiadaczowi Konta mPay na trwałym nośniku informacji.
- 1.4. Za pośrednictwem Systemu mPay możliwe jest składanie zleceń wykonania Płatności na rzecz mPay, Akceptantów oraz innych Użytkowników.
- 1.5. Korzystanie z Serwisu internetowego możliwe jest za pośrednictwem urządzenia elektronicznego takiego jak komputer, tablet, smartphone lub inne urządzenie mobilne, które posiada stały dostęp do sieci Internet oraz zainstalowaną przeglądarkę internetową. Minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do prawidłowego korzystania z Serwisu internetowego określone są w pkt 10.29 Regulaminu.
- 1.6. Korzystanie z Aplikacji możliwe jest za pośrednictwem urządzenia elektronicznego, takiego jak smartphone lub innego, kompatybilnego urządzenia mobilnego, które posiada stały dostęp do sieci Internet. Minimalne wymagania techniczne, których spełnienie jest niezbędne do prawidłowego korzystania z Serwisu internetowego określone są w pkt 10.29 Regulaminu.
- 1.7. Szczegółowe warunki usług świadczonych przez mPay, innych niż Płatności, które nie zostały określone w ramach Regulaminu, są uregulowane w odrębnych regulaminach dedykowanych dla tych usług.

Rozdział 2. DEFINICJE

Natomiast kliknięcie na „TABELA OPŁAT I PROWIZJI” odsyłało do zmienionej TOiP zamieszczonej na stronie internetowej mPay⁶.



Załącznik nr 4 do Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay

TABELA OPŁAT I PROWIZJI DO REGULAMINU INSTRUMENTU PŁATNICZEGO MPAY

Należy nadmienić, iż zmieniony Regulamin Portmonetki podwyższył prowizję z 2% na 3,5% za zasilenie rachunków z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS) za korzystanie z konta w wersji podstawowej. Wskutek wprowadzenia tej zmiany Regulaminu Portmonetki Spółka od dnia faktycznego podwyższenia tej opłaty, tj. od 17 lipca 2023 r. do dnia 2 kwietnia 2024 r., w którym to dniu Przedsiębiorca zaprzestał pobierania ww. podwyższonej prowizji, Przedsiębiorca pobrał od [xxx] konsumentów związanych ze mPay umową pn. Regulamin Portmonetki przed 1 września 2022 r. kwotę [xxxxxxx] zł. Wskazaną podwyższoną prowizją zostało obciążonych również [xxx] konsumentów związanych z Przedsiębiorcą ww. umową od dnia 1 września 2022 r., lecz przed dniem 29 kwietnia 2023 r., co wiązało się z uzyskaniem przez mPay z tego tytułu [xxxxxxx] zł przychodu. Ponadto przedmiotowa zmiana Regulaminu Portmonetki wprowadziła podwyższenie tożsamej prowizji, tj. za zasilenie rachunków z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS), także za korzystanie z konta w wersji premium z 1% na 1,75%, wskutek czego Spółka do dnia zaprzestania pobierania tej opłaty, tj. 2 kwietnia 2024 r., uzyskała [xxxxx] zł w związku z obciążeniem [xx] konsumentów związanych z mPay umową pn. Regulamin Portmonetki przed 1 września 2022 r. oraz [xxxxx] zł wobec obciążenia [x] konsumentów,

⁶ Hipertącze umieszczone w wiadomości e-mail odsyłało do strony internetowej o adresie: TOiP-do-Regulaminu-Instrumentu-Płatniczego-mPay.pdf.

którzy zawarli z Przedsiębiorcą powyżej wskazaną umowę od dnia 1 września 2022 r., lecz przed dniem 29 kwietnia 2023 r.

Wobec powyższego Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka **nie dostarczyła użytkownikom Portmonetki informacji o powyżej wskazanych proponowanych zmianach Regulaminu Portmonetki w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji**, albowiem przekazała ww. informacje w formie wiadomości mailowych, w których zawarte było wyłącznie hiperłącze do zmienionego Regulaminu Portmonetki na stronie internetowej Przedsiębiorcy. **Stanowiło to zatem wyłącznie udostępnienie Regulaminu Portmonetki.**

Nadto analiza materiału dowodowego zgromadzonego w toku postępowania prowadzi do wniosku, iż **strona internetowa Spółki nie stanowi trwałego nośnika**, albowiem Przedsiębiorca wskazał, iż ma możliwość zmian, usunięcia i modyfikacji plików, co oznacza, że także Regulaminów Portmonetki, zamieszczonych na jego stronie internetowej dostępnej pod adresem www.mpay.pl.

W toku postępowania Spółka oświadczyła, a następnie przedłożyła dowody to potwierdzające, że **od dnia 29 kwietnia 2023 r. o proponowanych zmianach Regulaminu Portmonetki informuje konsumentów na trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p.**, w formie pliku w formacie .pdf, załączonego do wiadomości e-mail, zawierającego zmienioną treść Regulaminu Portmonetki. Świadczy to o zaprzestaniu stosowania przez mPay praktyki opisanej w pkt I.1) sentencji przedmiotowej decyzji.

Ustalenia faktyczne dot. pkt I.2) sentencji niniejszej decyzji: Forma dostarczania konsumentom listy informacji wskazanych w art. 27 ustawy o usługach płatniczych

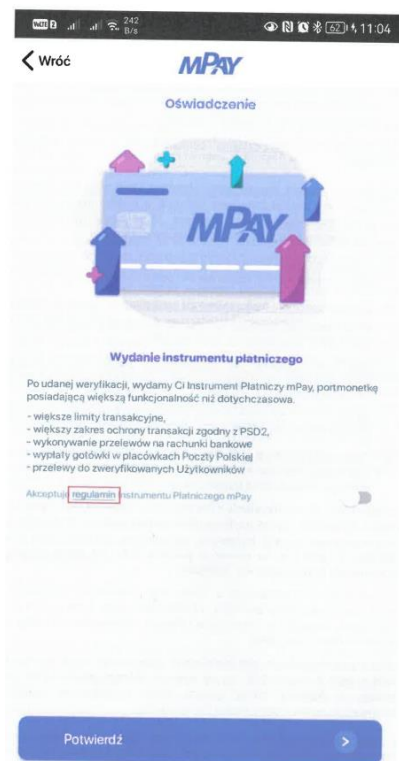
Prezes UOKiK w toku postępowania, mając na względzie postanowienie Regulaminu Portmonetki w brzmieniu:

Przed zawarciem Umowy Regulamin udostępniany jest Posiadaczowi Konta mPay na trwałym nośniku informacji.” (pkt 1.7 Regulaminu Portmonetki obowiązującego do 31.08.2022 r., następnie w takim samym brzmieniu pkt 1.3 w pozostałych wskazanych wyżej, przeanalizowanych Regulaminach Portmonetki obowiązujących od 01.09.2022 r.).

dokonał również weryfikacji wywiązywania się przez mPay z obowiązku dostarczenia na trwałym nośniku informacji - w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p. - konsumentom w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej pn. Regulamin Portmonetki, bądź niezwłocznie po jej zawarciu, jeśli dostarczenie nie było możliwe w powyższym terminie, listy informacji wskazanych w art. 27 u.u.p.

Organ ochrony konsumentów ustalił, iż **podstawowym trybem przekazywania przez mPay listy informacji z art. 27 u.u.p. było udostępnienie Regulaminu Portmonetki w formacie .pdf w momencie weryfikacji konta w Aplikacji mPay wraz z możliwością jego pobrania na urządzenie konsumenta**. Regulamin Portmonetki w Aplikacji mPay zamieszczony był pod odesłaniem, którego kliknięcie powodowało przekierowanie do Regulaminu Portmonetki w pliku .pdf umieszczonego na stronie internetowej Spółki.

Powyżej opisany sposób udostępnienia przez mPay informacji wskazanych w art. 27 u.u.p., tj. zawarcie ich w Regulaminie Portmonetki, który był dostępny przed jego akceptacją przez użytkownika w postaci pliku .pdf w odpowiednim miejscu w Aplikacji mPay, przedstawiono na poniższym zrzucie ekranu.



Kliknięcie na link „regulamin” zaznaczony powyżej, pozwalało zapisać plik .pdf na urządzeniu użytkownika.

Powyższe doprowadzi do konkluzji, iż Spółka nie dostarczała konsumentom listy informacji uregulowanej w art. 27 u.u.p. w postaci papierowej lub innego trwałego nośnika informacji, lecz jedynie udostępniała informacje z art. 27 u.u.p. w formie Regulaminu Portmonetki na swojej stronie internetowej, która nie spełniła wymogów pozwalających na jej kwalifikowanie jako trwały nośnik informacji, albowiem nie gwarantuje przechowywania informacji poza ingerencją mPay, dostępu do informacji tak długo, jak długo są one istotne dla konsumentów w celu ochrony interesów wynikających z ich stosunków umownych ze Spółką oraz odtworzenia przestanych informacji w niezmienionej postaci.

Przedsiębiorca w toku postępowania oświadczył i następnie przedłożył dokumenty to potwierdzające, iż od 29 kwietnia 2023 r. przekazuje konsumentom informacje, o których mowa w art. 27 u.u.p., na trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p., w formie pliku w formacie .pdf, załączonego do wiadomości e-mail, zawierającego Regulamin Portmonetki, tj. poprzez dostarczenie projektu umowy ramowej zawierającej te informacje. Oznacza to, że Spółka z dniem 29 kwietnia 2023 r. zaprzestała stosowania praktyki zawartej w pkt I.2) sentencji niniejszej decyzji.

Ustalenia faktyczne dot. pkt I.3) sentencji przedmiotowej decyzji: Jednostronne zmiany Regulaminu Aplikacji mPay w trakcie trwania umowy, pomimo braku odpowiednich klauzul modyfikacyjnych

Prezes UOKiK w Postanowieniu zakwestionował dokonanie przez mPay zmian warunków Regulaminu Aplikacji mPay z dnia 23 lipca 2021 r. i 1 września 2022 r. oraz - w zakresie konsumentów, którzy byli stroną Regulaminu Aplikacji mPay zawartej przed 1 września 2022 r. - 29 marca 2023 r. i 1 czerwca 2023 r.

Podstawy prawne ww. modyfikacji dokonanych przez Spółkę wskazane Prezesowi Urzędu przez Przedsiębiorcę, daty i formy przekazania użytkownikom Aplikacji mPay informacji o zmianach umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay oraz liczbę użytkowników poinformowanych o zmianach zaprezentowano w poniższej tabeli.

Data początkowa obowiązywania zmienionego Regulaminu Aplikacji mPay	Data końcowa	Data i forma przekazania użytkownikom informacji o zmianach	Podstawa prawna wprowadzenia zmian według Spółki	Liczba użytkowników Aplikacji mPay poinformowanych o zmianach
23 lipca 2021 r.	31 sierpnia 2022 r.	komunikat push w dniu 7 lipca 2021 r.	Rozdział 12 Regulaminu Aplikacji mPay obowiązującego od 9 kwietnia 2020 r.	[xxxxxxx]
1 września 2022 r.	29 marca 2023 r.	wiadomość e-mail z dnia 5 sierpnia 2022 r.	Rozdział 12 Regulaminu Aplikacji mPay obowiązującego od 23 lipca 2021 r.	[xxxxxxx]
29 marca 2023 r.	31 maja 2023 r.	wiadomość e-mail w dniu 15 marca 2023 r.	12.2.f Regulaminu Aplikacji mPay obowiązującego od 1 września 2022 r.	[xxxxxxxxx]
1 czerwca 2023 r.	20 listopada 2023 r.	wiadomość e-mail w dniu 15 maja 2023 r.	12.2.f Regulaminu Aplikacji mPay obowiązującego od 29 marca 2022 r.	[xxxxxxx]

W tym miejscu należy przywołać rozdział 12 Regulaminu Aplikacji mPay będący podstawą dwóch pierwszych zmian umowy wskazanych w powyższej tabeli. Wskazany rozdział miał następującą treść:

„Rozdział 12. ZMIANA REGULAMINU

12.1 Użytkownik ma możliwość zapoznania się z aktualną treścią Regulaminu w Serwisie internetowym.

12.2 mPay informuje Użytkownika o każdej zmianie Regulaminu poprzez:

a) wiadomość e-mail wysłaną na adres wskazany przez Użytkownika podczas Rejestracji lub

b) wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu wskazany przez Użytkownika podczas Rejestracji lub

c) wiadomość typu „PUSH” wysłaną do Aplikacji zainstalowanej przez Użytkownika.

12.3 mPay udostępnia informację o zmianie Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji również za pośrednictwem Serwisu internetowego.

12.4 mPay informuje Użytkownika o planowanej zmianie Regulaminu nie później niż na 14 (czternaście) dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian w treści Regulaminu.

12.5 Jeśli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Użytkownik nie złożył pisemnego sprzeciwu wobec zmian Regulaminu, uznaje się je za przyjęte.

12.6 Użytkownik ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian Regulaminu, wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Użytkownika o planowanej zmianie, nie później jednak do dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.

12.7 W przypadku, gdy Użytkownik złoży pisemny sprzeciw wobec zmian Regulaminu i nie dokona wypowiedzenia Umowy, wówczas Umowa wygasa w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia przez Użytkownika dodatkowych opłat z tego tytułu.”.

Z cytowanego rozdziału, który, jak już wspomniano, został wskazany przez Spółkę jako podstawa prawna dwóch pierwszych modyfikacji zaprezentowanych w powyższej tabeli wynika, iż nie zawiera on postanowień uprawniających Spółkę do jednostronnych zmian umów w trakcie ich trwania, albowiem reguluje on wyłącznie sposób przeprowadzenia zmiany. Uregulowano w nim bowiem wyłącznie postanowienia dotyczące formy przekazania informacji o zmianach Regulaminu Aplikacji mPay, w tym termin, w którym Przedsiębiorca informuje konsumentów o zmianach, informację o możliwości złożenia sprzeciwu wobec planowanych zmian i związanych z tym skutków oraz możliwości wypowiedzenia umowy. Nie określa on natomiast materialnoprawnych podstaw (tj. przyczyn) umożliwiających dokonanie zmian i zakresu dozwolonych modyfikacji.

W tym miejscu trzeba podkreślić, iż postanowienie 12.2.f⁷ zawarte w zmienionym Regulaminie Aplikacji mPay obowiązującym od 1 września 2022 r., wskazane przez Spółkę jako - w jej opinii - podstawa prawna dwóch kolejnych zmian umowy, *de facto* nie zostało wprowadzone do umów wykonywanych przed dniem jej wejścia w życie, gdyż dokonana modyfikacja Regulaminu Aplikacji mPay była bezskuteczna, albowiem konsumentom związanym ze Spółką umową przed 1 września 2022 r. uregulowano wskazane postanowienie (jak i pozostałe klauzule modyfikacyjne dodane w rozdziale 12 tejże umowy) w nowej wersji umowy bez podstawy prawnej.

Oznacza to, że w niniejszej sprawie, dla klientów, którzy mieli umowy zawarte przed 1 września 2022 r., podstawą zmian sygnalizowanych w wiadomości e-mail w dniu 15 marca 2023 r. oraz w dniu 15 maja 2023 r. nie mógł być 12.2.f Regulaminu Aplikacji mPay, albowiem tego rodzaju postanowienie nigdy nie znajdowało się w ich umowach. Z tych przyczyn Prezes Urzędu w toku postępowania nie analizował wskazanego postanowienia pod kątem jego abuzywności.

Nadto należy podkreślić, iż zmiana Regulaminu Aplikacji mPay obowiązującego od dnia 1 września 2022 r. polegała na wprowadzeniu w rozdziale 12 klauzul modyfikacyjnych oraz na zmianie TOiP - załączniku do umowy, w którym Spółka uregulowała nowe opłaty lub podwyższyła prowizje.

Poniższa tabela ukazuje liczbę użytkowników Aplikacji mPay obciążonych nowymi lub podwyższonymi opłatami uregulowanymi w Regulaminie Aplikacji mPay obowiązującym od dnia 1 września 2022 r., którzy byli związani ze Spółką umową przed dniem ich wprowadzenia oraz kwotę przychodu Spółki z tego tytułu od dnia wprowadzenia tych opłat, tj. 1 września 2022 r. do dnia 18 listopada 2024 r.

Opłata	Liczba obciążonych użytkowników Aplikacji mPay	Przychód Spółki z tytułu pobrania tej opłaty od użytkowników Aplikacji mPay
Opłata Za Nieaktywność, która była pobierana do dnia 4 kwietnia 2023 r.	[xxxxxxx]	[xxxxxxxxxxx] zł
za przechowywanie danych karty, która to opłata została	[xxxxxxx]	[xxxxxxxxxxxxx] zł

⁷ Zgodnie ze wskazanym postanowieniem „W trakcie obowiązywania Umowy mPay zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian postanowień Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji z ważnych przyczyn, przez które należy rozumieć następujące okoliczności: zmiany zakresu prowadzonej działalności lub zmiany zakresu świadczonych usług lub sposobu świadczenia usług”.

przywołanej ustawie, organ ochrony konsumentów występuje w funkcji rzecznika interesu publicznego⁸. 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 okolicznościach⁹. 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.¹⁰ Prezes UOKiK ocenia odbierane sygnały o niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców pod kątem ich wpływu na ogół konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, praktyki stosowane przez mPay, 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, a nadto na wskazanym w pkt I. 3) wprowadzaniu modyfikacji trwających umów pomimo braku uregulowania w nich odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej, mogło naruszać interesy wszystkich konsumentów, którzy korzystali z usług Przedsiębiorcy, albowiem zostali objęci wprowadzonymi zmianami. Dodatkowo uprawdopodobnione przez Prezesa UOKiK postępowanie mPay określone w pkt I.2) przedmiotowej decyzji polegające na dostarczaniu szeregu informacji wskazanych w art. 27 u.u.p. w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, tj. wbrew obowiązkowi określonemu w art. 26 ust. 1 zd. 2 u.u.p., 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 w okresie do 29 kwietnia 2023 r. Należy podkreślić, iż potencjalnie każda osoba mająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych mogła założyć konto w Aplikacji mPay i żądać wydania Portmonetki, przez co stać się użytkownikiem usług świadczonych za pośrednictwem Przedsiębiorcy.

Z uwagi na powyższe Prezes UOKiK uznał, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie interesu publicznego, a więc możliwe jest poddanie kwestionowanych działań mPay 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)-3) sentencji niniejszej decyzji.

Uprawdopodobnienie stosowania przez mPay S.A. z siedzibą w Warszawie 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

⁸ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 lipca 2001 r., sygn. akt XVII Ama 108/00.

⁹ Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

¹⁰ 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.

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.¹¹ Rozstrzygnięcie wydane w wyniku zobowiązania przedsiębiorcy dającego gwarancję spełnienia celów postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, przynosi niewątpliwą korzyść dla konsumenta, którego dobro jest szczególnie chronione przez Prezesa UOKiK.

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

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

W związku z powyższym, dla zastosowania art. 28 uokik w przedmiotowej sprawie zachodzi w pierwszej kolejności konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę art. 24 ww. ustawy. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes

¹¹ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009r., s. 1048.

Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzuczanych 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).

mPay jest wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000172708. Przedsiębiorca udostępnia konsumentom Portmonetkę i Aplikację mPay. Przedsiębiorca świadczy zatem szereg usług, a jak wynika z Regulaminu Portmonetki i Regulaminu Aplikacji mPay, pobiera za te usługi opłaty. Działa też w sposób ciągły, nieprzerwanie od września 2003 r. Bezspornie działalność ta jest wysoce zorganizowana i wykonywana we własnym imieniu.

Powyższe okoliczności świadczą o posiadaniu przez mPay statusu przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. 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.

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.

Opisane w sentencji niniejszej decyzji działania podejmowane przez Przedsiębiorcę mogą wypełniać znamiona bezprawności, poprzez naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach płatniczych [pkt I.1) i 2) sentencji przedmiotowej decyzji] i zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2023 r. poz. 845; dalej: **u.p.n.p.r. lub ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**) [pkt I.3) sentencji niniejszej decyzji], co z kolei narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Trzeba zauważyć, iż Spółka w piśmie z dnia 1 marca 2024 r., w którym zawniosowała o wydanie decyzji zobowiązującej i ustosunkowała się do zarzutów zawartych w postanowieniu wskazała, że co do zasady nie przeczy ustaleniom Prezesa Urzędu zawartym w Postanowieniu. Spółka dodała, że stosowanie przez nią praktyk zawartych w pkt I.1)-3) przedmiotowej decyzji nie było intencjonalne, lecz wynikało z nieświadomości prawnej Przedsiębiorcy.

Ad I.1) sentencji niniejszej decyzji - uprawdopodobnienie naruszenia art. 26 ust. 1 w zw. z art. 29 ust. 1 ustawy o usługach płatniczych

Jak wynika z ustaleń poczynionych w toku postępowania, Przedsiębiorca do dnia 29 kwietnia 2023 r. nie dostarczał konsumentom informacji o proponowanych zmianach Regulaminu Portmonetki na trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p.

mPay jako dostawca usług płatniczych zobowiązany jest realizować obowiązek informacyjny określony w art. 26 ust. 1 u.u.p. w brzmieniu: „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. Informacje sporządza się w języku polskim lub innym języku uzgodnionym przez dostawcę i użytkownika. Informacje formułuje się w sposób łatwo zrozumiały, w przejrzystej i czytelnej formie.”. Stosownie do art. 29 ust. 1 u.u.p. „Dostawca informuje o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie.”.

W tym miejscu należy przytoczyć definicję zawartą w art. 2 pkt 30 u.u.p., zgodnie z którą za trwały nośnik rozumie się „nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”. Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał), 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 niezmienionej postaci¹². Zgodnie z kolejnym orzeczeniem TSUE, aby stronę internetową można było uznać za trwały nośnik z wyżej cytowanego przepisu, należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez dostawcę usług płatniczych lub innego przedsiębiorcę, któremu powierzy się zarządzanie tą stroną¹³.

W podobnym stanie faktycznym TSUE 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 link¹⁴. W tymże wyroku Trybunał zawarł również, że w celu uznania strony internetowej za trwały nośnik, musi ona gwarantować, aby konsument w sposób analogiczny do nośnika papierowego, posiadał informacje wymienione w tym przepisie w celu umożliwienia mu w razie potrzeby powołania się na przysługujące mu prawa. W tym względzie przedsiębiorca musi 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 u.u.p., 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 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 czas trwania umowy lub okres następujący po jej wygaśnięciu);
- c) zagwarantowanie możliwości odtworzenia przesłanych informacji w niezmienionej postaci.

Ad. a) Przechowywanie informacji poza zasięgiem ingerencji Spółki

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca ma techniczną możliwość usunięcia i modyfikacji plików zamieszczonych na swojej stronie internetowej, zatem w tym również

¹² Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt C-49/11, pkt 43.

¹³ Wyrok TSUE z dnia 25 stycznia 2017 r., sygn. akt C-375/15.

¹⁴ Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt C-49/11, pkt 33.

tych zamieszczonych pod hiperłączami w wiadomościach mailowych informujących konsumentów o zmianach umowy ramowej, tj. Regulaminów Portmonetki oraz TOiP. Oznacza to, że strona internetowa Spółki dopuszcza możliwość ingerencji Przedsiębiorcy w treść Regulaminów Portmonetki dostępnych na stronie internetowej mPay. Powyższe prowadzi do konkluzji, iż odesłanie poprzez hiperłącze zawarte w wiadomości mailowej informującej o zmianie Regulaminu Portmonetki na stronę internetową Spółki, na której treści mogą być jednostronnie zmieniane bądź usuwane przez Przedsiębiorcę, nie wypełnia obowiązku przechowywania umowy ramowej poza możliwością ingerencji mPay.

Należy zaznaczyć, że w ramach rozpatrywania bezprawności praktyki wskazanej w pkt I niniejszego postanowienia 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 na jej podstronie internetowej¹⁵ udostępnia wersje regulaminów wszystkich usług świadczonych przez Przedsiębiorcę od 1 maja 2019 r., w tym również archiwalne, co, zdaniem Spółki, gwarantuje konsumentom dostępność do Regulaminów Portmonetki tak długo, jak długo informacje te są dla nich istotne w celu ochrony interesów wynikających z zawartych z Przedsiębiorcą umów. Należy jednak zaznaczyć, iż z uwagi na możliwość ingerencji Spółki w treści dostępne na jej stronie internetowej, **Przedsiębiorca mógłby usunąć Regulaminy Portmonetki ze wskazanej podstrony oraz z linków, do których odsyłały przeanalizowane wyżej wiadomości mailowe informujące konsumentów o zmianach**, wskutek czego konsumenci nie mieliby dostępu do informacji tak długo, jak długo informacje te są dla nich istotne w celu ochrony interesów wynikających z ich stosunków umownych.

Ad. c) Zagwarantowanie możliwości odtworzenia przesłanych informacji w niezmienionej postaci

Format plików .pdf, w którym udostępniane są regulaminy Portmonetki na stronie internetowej Przedsiębiorcy, gwarantuje - jego zdaniem - brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości. Nie sposób się z tym zgodzić, ponieważ z uwagi na wyżej opisaną możliwość ingerencji, 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 Regulaminu Portmonetki w niezmienionej postaci. Dodatkowo zdaniem Spółki konsument każdorazowo może pobrać Regulamin Portmonetki na swoje urządzenie, co gwarantuje odtworzenie informacji w niezmienionej postaci. W tym miejscu należy zauważyć, że w świetle orzecznictwa TSUE¹⁶, konsument nie może być zobowiązany do podejmowania czynności w postaci konieczności zapisu pliku czy zrzutu strony na swoim dysku twardym, albowiem to na Przedsiębiorcy ciąży obowiązek dostarczenia konsumentowi tej informacji na trwałym nośniku, a nie na konsumencie zapisanie dostarczonej informacji na takim materiale.

Odesłanie konsumenta przez Spółkę do pliku na serwerze kontrolowanym przez Przedsiębiorcę, który może być w każdej chwili zmieniany lub usuwany, może uniemożliwić zapisanie przez konsumenta pliku nawet niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości mailowej, ponieważ między wysłaniem wiadomości mailowej a pobraniem pliku, plik ten może zostać zmieniony lub usunięty przez Spółkę. Ponadto w przedmiotowej

¹⁵ Dostępnej pod adresem: <https://www.mpay.pl/regulaminy/>.

¹⁶ Wyrok TSUE z 5.07.2012 r., C-49/11, Content Services Ltd v. Bundesarbeitskammer, ZOTSiS 2012, nr 7, poz. I-419.

sprawie konsument nie ma pewności, jaka treść Regulaminu Portmonetki 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 mógł podmieniać ich zawartość, czego konsument może nie być w stanie wykazać, a nawet może o tym nie wiedzieć.

W tym miejscu należy również zwrócić uwagę, że przesłane przez Przedsiębiorcę wiadomości mailowe informujące o zmianach nie zawierają pełnej informacji o planowanych zmianach w warunkach umowy, a jedynie sygnalizują konsumentom dokonanie określonych modyfikacji w trwającym stosunku obligacyjnym. Takie postępowanie Przedsiębiorcy wiązało się niejako z przymuszeniem konsumenta do porównania we własnym zakresie wersji obowiązującego go w danym momencie Regulaminu Portmonetki z tym, który wkrótce zacznie go obowiązywać, w celu weryfikacji, czy dojedzie do zmiany treści postanowień umownych. Wskutek powyższego nałożono na konsumenta zbyt uciążliwy obowiązek. Oczekiwanie przez Przedsiębiorcę jego spełnienia przez wszystkich użytkowników Portmonetki było nadmiernie wygórowane. Wykaz zmian, czy też nowe warunki umowy, nie są załącznikiem do przesłanej wiadomości, gdyż Spółka w tej korespondencji przekierowuje 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 zasadach świadczenia usług 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. Spółka w ww. wiadomościach wskazuje jedynie "najważniejsze w jej ocenie" zmiany (przy czym nie wiadomo, czym się kieruje przy ich wyborze), nie załączając w trwałej formie nowej treści postanowień umownych. Konsument, który chciałby faktycznie się zapoznać z nowymi warunkami umownymi, jest zmuszony kliknąć na link zamieszczony w wiadomości i połączyć się ze stroną internetową Przedsiębiorcy. Dopiero tam znajdzie 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 możliwe, że Spółka inkorporowała zmiany w trwającym stosunku obligacyjnym z naruszeniem prawa, wskutek czego byłyby one bezprawne i nie wiązałyby konsumentów. Zdaniem Prezesa UOKiK przeanalizowane zmiany Regulaminu Portmonetki *de facto* nigdy nie weszły w życie, dlatego niedopuszczalne jest pobieranie od konsumentów nowych lub podwyższonych opłat lub prowizji.

Mając na względzie powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, **Spółka w sposób nieuprawniony dostarczała konsumentom informacje o wskazanych 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 znajdowała się bowiem na serwerze kontrolowanym przez Spółkę, z którego konsument mógł jedynie taki wzorzec pobrać.

Warto dodać, że w piśmie z dnia 1 marca 2024 r., w którym Przedsiębiorca przedstawił propozycję zobowiązania oraz ustosunkował się do zarzutu, mPay potwierdził, iż

przekazywał użytkownikom Portmonetki informacje o proponowanych zmianach Regulaminu Portmonetki poprzez udostępnienie linku (hiperłącza) prowadzącego do odpowiedniej strony internetowej Spółki, na której znajdował się Regulamin Portmonetki w formie pliku .pdf., albowiem zdaniem mPay taki sposób dostarczenia informacji spełniał kryteria trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p. Przedsiębiorca wskazał, iż zakładał, że użytkownicy Portmonetki samodzielnie pobiorą na dysk twardy swojego urządzenia zmodyfikowany Regulamin Portmonetki, co pozwoliłoby na zachowanie ww. informacji w niezmienionej postaci przez okres, którym byłoby one istotne dla użytkownika. Spółka w ww. piśmie zawarła również, iż wszystkie Regulaminy Portmonetki są permanentnie dostępne na podstronie internetowej Przedsiębiorcy. W powyższym piśmie mPay ponadto przyznał, iż **miał techniczną możliwość ingerencji w treści dostępne na swojej stronie internetowej**, lecz w Spółce obowiązywały zasady wykluczające możliwość dokonania zmian w udostępnionych umowach. Przedsiębiorca dodał, że w przeszłości stosował system wysyłania wiadomości e-mail, który uniemożliwiał załączenie plików w formacie .pdf. mPay we wskazanym piśmie oświadczył także, że z dniem 29 kwietnia 2023 r. zaprzestał stosowania praktyki zawartej w pkt I.1) przedmiotowej decyzji. Od tego dnia bowiem Spółka o wszelkich planowanych zmianach Regulaminu Portmonetki informuje użytkowników Portmonetki w formie pliku w formacie .pdf, załączonego do wiadomości e-mail, zawierającego zmienioną treść umowy o usługę płatniczą. W toku dalszego postępowania Prezesowi UOKiK przedłożono dowody to potwierdzające.

Wobec powyższego zostało uprawdopodobnione, że mPay do dnia 29 kwietnia 2023 r. **nie przekazywał informacji o wskazanych zmianach Regulaminu Portmonetki w formie trwałego nośnika informacji**. Przedsiębiorca powinien był - zgodnie z art. 26 ust. 1 u.u.p. w zw. z art. 29 ust. 1 u.u.p. - dostarczyć informacje o wskazanych 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 spełnia jego ustawową definicję.

Należy zatem uznać, że uprawdopodobniono sprzeczność z prawem zachowania Spółki określonego w pkt I.1) przedmiotowej decyzji.

Na marginesie należy podkreślić, że nawet gdyby wyżej przeanalizowane zmiany Regulaminu Portmonetki zostały przekazane na trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 20 pkt 30 u.u.p., to Spółka wskutek niezamieszczenia 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.

Co więcej, z uwagi na postanowienie zawarte w Regulaminie Portmonetki w brzmieniu:

„Jeśli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Użytkownik nie złożył pisemnego sprzeciwu wobec zmian Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji uznaje się, że Użytkownik wyraził zgodę na ich wprowadzenie.” (10.5 w Regulaminie Portmonetki obowiązującym do 28 marca 2023 r., następnie od 29 marca 2023 r. stanowi o tym 13.6), Spółka informując o zmianach postanowień umownych, zgodnie z art. 29 ust. 2 i 3 u.u.p., jest obowiązana poinformować użytkownika na trwałym nośniku, że:

1) jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian użytkownik nie zgłosił 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.

Wyżej zaprezentowana wiadomość mailowa z dnia 5 sierpnia 2022 r. nie zawiera żadnej z ww. informacji wymienionej w art. 29 ust. 1 u.u.p. W wiadomości mailowej z dnia 15 marca 2023 r. zaznaczono wyłącznie prawo do złożenia sprzeciwu i wypowiedzenia umowy poprzez zdanie w brzmieniu „*Pamiętaj, że zgodnie z obowiązującym Cię Regulaminem Instrumentu Płatniczego mPay masz prawo zgłosić sprzeciw wobec dokonywanych przez Nas zmian i wypowiedzieć łączącą nas umowę*”. Natomiast wiadomość mailowa z dnia 29 kwietnia 2023 r. wskazuje, że „*Jeśli nie zgadzasz się na powyższe zmiany, możesz przed 1 lipca 2023 roku wyrazić sprzeciw albo wypowiedzieć Umowę na zasadach określonych w Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay.*”. Mając powyższe na uwadze, żadna z wiadomości informującej o proponowanych zmianach postanowień umownych nie zawiera pełnych informacji wymaganych w art. 29 ust. 2 u.u.p. Wskazany przepis wprost stanowi, iż dostawca jest obowiązany do przekazania wymienionych pouczeń informując o zmianach. Oznacza to, że uregulowanie wyżej cytowanych informacji w Regulaminie Portmonetki, co Spółka uczyniła, nie jest wywiązaniem się z obowiązku wynikającego z art. 29 ust. 2 u.u.p.

Trzeba zauważyć, iż z dokonanej w toku postępowania analizy pisma Spółki z dnia 22 kwietnia 2024 r. wynika, iż Spółka informując użytkowników Portmonetki o kolejnych zmianach Regulaminu Portmonetki, **w dalszym ciągu nie wywiązuje się z obowiązku wskazywania konsumentom umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a także informacji wynikających z art. 29 ust. 2 u.u.p.** W przypadku dalszego niewywiązania się przez Spółkę ze wskazanych obowiązków informacyjnych, organ ochrony konsumentów rozważy podjęcie wobec mPay dalszych działań.

Ad I.2) sentencji niniejszej decyzji - uprawdopodobnienie naruszenia art. 26 ust. 1 w zw. z art. 27 ustawy o usługach płatniczych

Materiał dowody zgromadzony w toku postępowania prowadzi do konkluzji, że Przedsiębiorca do 29 kwietnia 2023 r. nie dostarczał konsumentom informacji wskazanych w art. 27 u.u.p. na trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p.

Jak już wyżej wskazano, zgodnie z art. 26 ust. 1 u.u.p. 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. Na podstawie art. 26 ust. 2 u.u.p. informacje określone w art. 27 tej ustawy dostawca jest obowiązany dostarczyć użytkownikowi w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej. Dostawca może za zgodą użytkownika wykonać ten obowiązek przez zamieszczenie informacji na stronie internetowej, o ile strona taka umożliwia dostęp do niej przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwala na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Natomiast w myśl art. 26 ust. 3 u.u.p., jeżeli umowa ramowa została zawarta na wniosek użytkownika korzystającego ze środków porozumiewania się na odległość, dostawca dostarcza użytkownikowi informacje określone w art. 27 u.u.p. niezwłocznie po zawarciu umowy ramowej, jeżeli ich dostarczenie nie było możliwe w odpowiednim czasie przed jej zawarciem. Następnie w art. 26 ust. 4 u.u.p. ustanowiono, iż dostawca może spełnić obowiązek, o którym mowa w ust. 1, 2 albo 3, w zakresie dostarczenia informacji określonych w art. 27 ww. ustawy, dostarczając projekt umowy ramowej zawierający te informacje.

W myśl art. 27 u.u.p. dostawca przekazuje użytkownikowi następujące informacje:

1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) dostawcy, siedzibę i adres albo miejsce zamieszkania i adres oraz adres głównego miejsca wykonywania działalności, adres poczty elektronicznej oraz, w razie korzystania z usług agenta lub oddziału w państwie członkowskim, w którym dana usługa płatnicza jest oferowana, adres tego agenta lub oddziału, a także wszelkie inne adresy mające znaczenie do celów porozumiewania się z dostawcą, w tym wskazanie wszystkich miejsc, w których jest wykonywana działalność, oraz informacje o:

a) organie sprawującym nadzór nad dostawcą oraz o rejestrze, ze wskazaniem numeru, pod jakim dostawca jest wpisany do tego rejestru, chyba że dostawca w zakresie świadczenia usług płatniczych nie podlega nadzorowi lub nie podlega obowiązkowi uzyskania wpisu do rejestru albo

b) właściwym organie nadzorczym oraz o publicznym rejestrze, o którym mowa w art. 13 dyrektywy 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego zmieniającej dyrektywy 97/7/WE, 2002/65/WE, 2005/60/WE i 2006/48/WE i uchylającej dyrektywę 97/5/WE (Dz. Urz. UE L 319 z 05.12.2007, str. 1, z późn. zm.), do którego dostawca jest wpisany w innym państwie członkowskim, z podaniem numeru wpisu w tym rejestrze - w przypadku unijnej instytucji płatniczej, jej agenta lub oddziału;

2) dotyczące korzystania z usługi płatniczej:

a) opis najważniejszych cech świadczonej usługi płatniczej,

b) wyszczególnienie informacji, które muszą być dostarczone przez użytkownika, aby zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo zainicjowane lub wykonane albo informację, że wystarczające jest podanie unikatowego identyfikatora,

c) określenie formy i procedury udzielania zgody na złożenie zlecenia płatniczego lub dokonanie transakcji płatniczej oraz cofnięcia takiej zgody, a także odwołania zlecenia płatniczego na podstawie art. 40 i art. 51,

d) informację na temat momentu, który zgodnie z art. 49 uznaje się za moment otrzymania zlecenia płatniczego,

e) informację o maksymalnym czasie wykonania świadczonej usługi płatniczej,

f) wskazanie limitu wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą instrumentu płatniczego, o którym mowa w art. 41 ust. 1, oraz

g) w przypadku instrumentów płatniczych, w których zastosowano umieszczanie co najmniej dwóch marek płatniczych lub aplikacji płatniczych tej samej marki płatniczej na tym samym instrumencie płatniczym (co-badging) - dodatkowo informacje na temat praw przysługujących użytkownikowi na podstawie art. 8 rozporządzenia (UE) 2015/751;

3) dotyczące opłat, stóp procentowych i kursów walutowych:

a) informację o opłatach należnych dostawcy od użytkownika, w tym opłatach związanych ze sposobem i częstotliwością dostarczania lub udostępniania informacji, wraz z wyszczególnieniem kwot tych opłat,

b) informację o stopach procentowych, jeżeli mają zastosowanie, lub o kursach walutowych, jeżeli transakcja płatnicza wiąże się z przeliczaniem waluty, w tym o bazowych stopach procentowych i referencyjnych kursach walutowych, oraz o sposobie obliczania faktycznej wysokości odsetek i kursu walutowego oraz

c) o ile zostało to uzgodnione - informację o stosowaniu bez uprzedzenia zmienionych wysokości bazowej stopy procentowej lub referencyjnego kursu walutowego i sposobie informowania o takiej zmianie zgodnie z art. 29 ust. 4;

4) dotyczące komunikowania się:

- a) wskazanie środków porozumiewania się, w tym wymogów technicznych dotyczących sprzętu i oprogramowania użytkownika, uzgodnionych przez strony do przekazywania informacji lub do dokonywania zgłoszeń zgodnie z ustawą,
- b) określenie sposobu oraz częstotliwości dostarczania lub udostępniania informacji wymaganych na podstawie ustaw,
- c) wskazanie języka lub języków, w jakich zawiera się umowę ramową, oraz w jakich strony porozumiewają się w okresie jej obowiązywania oraz
- d) informację o prawie użytkownika do otrzymania postanowień umowy ramowej oraz informacji zgodnie z art. 28;

5) dotyczące środków ochronnych i naprawczych:

- a) opis środków, jakie powinien przedsięwziąć użytkownik w celu bezpiecznego przechowywania instrumentu płatniczego, oraz informacje dotyczące sposobu dokonania zgłoszenia dostawcy zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 2,
- b) o ile zostało to uzgodnione - warunki, na których dostawca zastrzega sobie prawo zablokowania instrumentu płatniczego zgodnie z art. 41,
- c) informację o odpowiedzialności płatnika zgodnie z art. 46 ust. 2-5, w tym informacje dotyczące kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej podlegającej zwrotowi,
- d) określenie sposobu, w jaki użytkownik ma obowiązek powiadomić dostawcę o przypadkach nieautoryzowanych lub nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych transakcji płatniczych zgodnie z art. 44, oraz wskazanie terminu takiego powiadomienia, jak również informacje o odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze na podstawie art. 46 ust. 1 i 2,
- e) informację o odpowiedzialności dostawcy za zainicjowanie lub wykonanie transakcji płatniczych na podstawie art. 144-146,
- f) informację o warunkach uzyskania, zgodnie z art. 47 i art. 48, zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, oraz
- g) opis bezpiecznej procedury powiadamiania użytkownika przez dostawcę w przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa;

6) dotyczące zmian i wypowiedzenia umowy ramowej:

- a) o ile, zgodnie z art. 29 ust. 2, zostało to uzgodnione - informację, że jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian umowy ramowej użytkownik nie zgłosi dostawcy sprzeciwu wobec takich zmian, uznaje się, że użytkownik wyraził na nie zgodę,
- b) informację o okresie obowiązywania umowy ramowej oraz
- c) informację o prawie użytkownika do wypowiedzenia umowy ramowej oraz o innych uzgodnieniach dotyczących wypowiedzenia umowy zgodnie z art. 29 ust. 1 i 2 oraz art. 35 i art. 37;

7) dotyczące procedur rozstrzygania sporów:

- a) informację o wszelkich klauzulach umownych mających zastosowanie do umowy ramowej, w szczególności dotyczących prawa właściwego i właściwości sądu, oraz

b) informację o pozasądowych procedurach wnoszenia skarg, o których mowa w art. 15, i pozasądowych procedurach rozstrzygania sporów dostępnych dla użytkownika.

Cytowany art. 27 u.u.p. zawiera zatem szereg informacji, które dostawca zobowiązany jest przekazać użytkownikowi. Są to informacje istotne dla konsumenta, ponieważ obejmują m.in. dane dostawcy usług płatniczych, podstawowe informacje dotyczące usług świadczonych w zakresie objętym umową ramową, tj. rodzaj tych usług, sposób i czas ich świadczenia, opłaty, sposoby komunikowania się, środki ochronne i naprawcze, dotyczące czasu obowiązywania umowy, sposobu wprowadzania zmian, zasad wypowiedzenia umowy.

Z przywołanego art. 26 ust. 1 u.u.p. wynika zatem zasada dostarczania konsumentom informacji określonych w art. 27 u.u.p. na papierze lub na innym trwałym nośniku informacji. Zgromadzony materiał dowodowy prowadzi do wniosku, że **podstawowym trybem przekazywania przez mPay listy informacji z art. 27 u.u.p. do dnia 29 kwietnia 2023 r. było udostępnienie Regulaminu Portmonetki w formacie .pdf w momencie weryfikacji konta w Aplikacji mPay wraz z możliwością jego pobrania na urządzenie konsumenta.**

Jak wskazano przy argumentacji uprawdopodobniającej stosowanie przez mPay praktyki zawartej w pkt I.1) przedmiotowej decyzji, w świetle orzecznictwa TSUE¹⁷ **konsument nie może być zobowiązany do podejmowania czynności w postaci konieczności zapisu pliku czy rzutu strony na swoim dysku twardym, albowiem to na Przedsiębiorcy ciąży obowiązek dostarczenia konsumentowi tej informacji na trwałym nośniku, a nie na konsumencie zapisanie dostarczonej informacji na takim materiale.** Powyższe prowadzi do konkluzji, iż Spółka do 29 kwietnia 2023 r. wyłącznie udostępniała informacje uregulowane w art. 27 u.u.p., natomiast nie dostarczała projektu umowy ramowej zawierającej te informacje, która to praktyka nie stanowiła wypełnienia obowiązku wynikającego z art. 26 ust. 1 u.u.p.

Z materiału dowodowego wynika, że wejście w interesujący konsumenta Regulamin Portmonetki w Aplikacji mPay powodował jego przekierowanie na stronę internetową Spółki, która nie spełnia przesłanek umożliwiających uznanie jej za trwały nośnik informacji w myśl art. 2 pkt 30 ustawy o usługach płatniczych, ponieważ **nie gwarantuje niezmienności w jej zawartości, a także dostępności zamieszczonych na niej plików w odpowiednim okresie oraz nie pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci.**

Dodatkowo należy podkreślić, że zarówno zawartość strony internetowej, a wskutek tego także pliku .pdf, do którego kieruje link w momencie weryfikacji konta w Aplikacji mPay, znajduje się pod wyłączną kontrolą Przedsiębiorcy, który **może podmieniać zawartość udostępnianych plików**, o czym konsument może nie wiedzieć, a tym bardziej nie może być w stanie tego wykazać.

Jak już wskazano w ustaleniach faktycznych odnoszących się do pkt I.2) sentencji niniejszej decyzji, zamieszczenie Regulaminów Portmonetki na stronie internetowej jest działaniem dodatkowym Przedsiębiorcy, dlatego ten sposób informowania pozostaje poza zakresem rozważań, jednak z ostrożności, w ślad za wnioskami zamieszczonymi powyżej i przy uzasadnieniu praktyki mPay zawartej w pkt I.1) sentencji przedmiotowej decyzji, warto również w tym miejscu zaznaczyć, że strona internetowa Przedsiębiorcy nie może zostać uznana za trwały nośnik informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p.

Należy dodać, że w piśmie z dnia 1 marca 2024 r., w którym mPay przedstawił propozycję zobowiązania oraz ustosunkował się do zarzutu, **Przedsiębiorca potwierdził, że przekazywał konsumentom informacje uregulowane w art. 27 u.u.p. przed zawarciem z konsumentami umowy poprzez udostępnienie im linku (hiperłącza)**

¹⁷ Wyrok TSUE z 5.07.2012 r., C-49/11, CONTENT SERVICES LTD v. BUNDESARBEITSKAMMER, ZOTSIS 2012, nr 7, poz. I-419.

prowadzącego do odpowiedniej strony internetowej Spółki, na której znajdował się Regulamin Portmonetki w formie pliku .pdf, gdyż zdaniem Przedsiębiorcy taki sposób dostarczenia informacji spełniał kryteria trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p. Nadto mPay wskazał, iż zakładał, że konsumenci przez zawarciem umowy samodzielnie pobiorą na dysk twardy swojego urządzenia Regulamin Portmonetki, co pozwoliłoby na zachowanie informacji z art. 27 u.u.p. w niezmienionej postaci przez okres, którym te informacje byłoby istotne dla użytkownika. W powyższym piśmie Spółka przyznała także, że **miała techniczną możliwość ingerencji w treści dostępne na swojej stronie internetowej**, lecz w Spółce obowiązywały zasady wykluczające możliwość dokonania zmian w udostępnionych umowach. Przedsiębiorca oświadczył także, że z dniem 29 kwietnia 2023 r. mPay zaprzestał stosowania praktyki zawartej w pkt I.2) przedmiotowej decyzji. Od tego dnia bowiem Spółka przekazuje konsumentom informacje wynikające z art. 27 u.u.p. w formie pliku w formacie .pdf, załączonego do wiadomości e-mail, zawierającego umowę o usługę płatniczą. W toku dalszego postępowania Prezesowi UOKiK przedłożono dowody to potwierdzające.

Mając na względzie powyższe, zostało uprawdopodobnione, że Spółka do 29 kwietnia 2023 r. nie wypełniała obowiązku zawartego w art. 26 ust. 1-4 u.u.p. polegającego na dostarczeniu - w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p. - listy informacji uregulowanej w art. 27 u.u.p., gdyż wyłącznie udostępniała je na swojej stronie internetowej, która nie stanowi trwałego nośnika informacji w myśl art. 2 pkt 30 u.u.p. Spółka powinna była - zgodnie z art. 26 ust. 1-4 u.u.p. w zw. z art. 27 u.u.p. - dostarczać listę informacji uregulowaną w art. 27 u.u.p. w formie tradycyjnej (tj. listu z wydrukiem papierowym) lub w formie innego trwałego nośnika informacji, który spełnia jego ustawową definicję. Powinno to nastąpić w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy ramowej, a jeśli nie było to możliwe, to bezpośrednio po jej zawarciu. Przedsiębiorca mógłby realizować ten obowiązek poprzez dostarczenie na trwałym nośniku informacji projektu umowy ramowej zawierający te informacje. Do prawidłowego wypełnienia przez Spółkę analizowanego obowiązku doszłoby także poprzez zamieszczenie wszystkich wymaganych informacji na jej stronie internetowej, jeśli umożliwiałaby ona dostęp do niej przez okres właściwy do celów dostarczania tych informacji i pozwalałaby na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, gdyby otrzymała na to zgodę konsumenta.

Trzeba podkreślić, iż skutkiem niedostarczenia konsumentom informacji uregulowanych w art. 27 u.u.p. na trwałym nośniku informacji, zgodnie z art. 26 ust. 5 u.u.p. jest prawo odstąpienia konsumenta od umowy ramowej zawartej z naruszeniem art. 26 ust. 1-3 lub 4 u.u.p. w każdym czasie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania informacji określonych w art. 27 u.u.p.

Drugorzędnie należy zauważyć, iż wskutek niedostarczania Regulaminu Portmonetki na trwałym nośniku, Spółka mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do przysługujących im praw i wywoływać u nich przeświadczenie braku możliwości skorzystania z wyżej opisanego prawa odstąpienia od umowy ramowej zawartej z naruszeniem przepisów art. 26 ust. 1-3 lub 4 u.u.p., gdyż postanowienie 1.3 Regulaminu Portmonetki stanowi, iż „*Przed zawarciem Umowy Regulamin udostępniany jest Posiadaczowi Konta mPay na trwałym nośniku informacji.*”. Przeciętny konsument mógł bowiem nie mieć świadomości, że udostępnienie Regulaminu Portmonetki na stronie internetowej mPay nie stanowiło wypełnienia obowiązku dostarczenia listy informacji z art. 27 u.u.p. na trwałym nośniku informacji. Konsumenci mając na względzie cytowanie postanowienie umowne w oparciu o zaufanie do profesjonalisty oraz kierując się oczekiwaniem przestrzegania przez Przedsiębiorcę zasad dobrej wiary, mogli być mylnie przekonani, że stosowana przez Spółkę praktyka była zgodna z obowiązującym prawem.

Wobec powyższej analizy należy uznać, że sprzeczność z prawem zachowania mPay określonego w pkt I.2) przedmiotowej decyzji została uprawdopodobniona.

Ad I.3) sentencji niniejszej decyzji - uprawdopodobnienie stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Organ ochrony konsumentów uprawdopodobnił, że Przedsiębiorca z dniem 23 lipca 2021 r. i 1 września 2022 r. oraz - w zakresie konsumentów, którzy byli związani ze Spółką Regulaminem Aplikacji mPay zawartym przed 1 września 2022 r. - 29 marca 2023 r. i 1 czerwca 2023 r., dokonał jednostronnych zmian Regulaminu Aplikacji mPay, pomimo nieuregulowania w ww. umowie odpowiednich przesłanek umożliwiających jej jednostronną modyfikację przez mPay.

W świetle art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Zgodnie zaś z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym stosowana przez przedsiębiorcę względem konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Analizowana praktyka Spółki może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r. wskazując, iż za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Wobec powyższego w zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się każdy czyn przedsiębiorcy (działanie, jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (m.in. sposób postępowania lub oświadczenie). Trzeba dodać, że pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r. ma szeroki zakres i obejmuje także usługę.

Do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą konieczne jest zatem wykazanie, że:

- stoi ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Model przeciętnego konsumenta

Praktyka mPay wskazana w punkcie I.3) sentencji niniejszej decyzji podlega ocenie z punktu widzenia przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym przez **przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny**. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. **Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.**

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału. Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako **konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru.**

Krąg klientów mPay nie jest definiowany szczególnymi cechami, albowiem zgodnie z Regulaminem Aplikacji użytkownikami Aplikacji mPay mogą być osoby fizyczne posiadające co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, korzystające z urządzenia mobilnego z dostępem do sieci Internet umożliwiającego pobranie i zainstalowanie Aplikacji mPay. Oznacza to, iż klientami Przedsiębiorcy są osoby w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz odmiennej świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta można zatem stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Z uwagi na powyższe w niniejszej sprawie za przeciętnego konsumenta uznano osobę, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy kontaktach z przedsiębiorcami.

Sprzecznosc z dobrymi obyczajami

Działania Spółki wskazane w l.3) sentencji przedmiotowej decyzji mogą stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, gdy praktyka ta jest sprzeczna z dobrymi obyczajami. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etycznym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

Warto jednak w tym miejscu nadmienić, iż dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do wykorzystania niewiedzy lub naiwności konsumenta, czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania¹⁸. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona i wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Zgodnie z wypracowanym w orzecznictwie stanowiskiem stwierdzić należy, iż „*istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”¹⁹.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo konsumenta do otrzymania rzetelnej i zgodnej z przepisami prawa informacji. To właśnie informacja, której konsekwencją jest zmiana warunków umowy niemająca oparcia w przepisach prawa, może powodować niczym nieuzasadnioną zmianę zachowania konsumenta, który pod jej wpływem postąpi w sposób odmienny, niż czyniłby w ramach pierwotnych warunków umowy, niesprobowany informacją, którą otrzymał od Przedsiębiorcy. Dobre obyczaje należy utożsamiać również z koniecznością przestrzegania przez mPay obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami umów, które co do zasady nie powinny być zmieniane w trakcie ich obowiązywania, co jest naturalną konsekwencją zasady *pacta sunt servanda* oraz niedokonywania ich arbitralnej zmiany bez wyraźnej podstawy prawnej zawartej w tej umowie. W ocenie Prezesa UOKiK, uprawdopodobnione naruszenie dobrych obyczajów przez Spółkę polegało na dokonaniu wskazanych jednostronnych zmian warunków umów pn. Regulamin Aplikacji mPay zawartych na czas nieokreślony, a

¹⁸ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

¹⁹ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

następnie wykorzystaniu zmodyfikowanych zapisów poprzez bezzasadne pobranie podwyższonych opłat lub prowizji za świadczone usługi. Dodatkowo należy zauważyć, iż zmiany obejmowały elementy przedmiotowo istotne umowy, tj. m.in. ceny usług, bez wskazania w tychże umowach przesłanek, które umożliwiałyby Przedsiębiorcy ich podwyższenie czy usunięcie w trakcie umowy, zmian funkcji Aplikacji mPay, czyli zmian w usługach świadczonych przez Spółkę, dodania listy ważnych przyczyn, w których Spółka może dokonać zmiany umowy.

Należy podkreślić, iż jednostronne modyfikacje świadczeń obu stron umowy powinny zostać określone w postanowieniach umownych, aby konsument zawierając umowę mógł przewidzieć pod jakimi warunkami możliwa jest jej zmiana, np. w zakresie ceny czy świadczonych przez przedsiębiorcę usług. Dopiero ziszczenie się określonej przesłanki wskazanej w klauzuli modyfikacyjnej zezwala przedsiębiorcy na dokonanie zmian w zawartym kontrakcie. Jednym wyjątkiem od tej zasady może być sytuacja, w której przepis prawa wprost nakazuje dokonanie stosowanych zmian, np. w celu dostosowania wykonywanych umów do znowelizowanych przepisów prawa. Działania przedsiębiorcy nie powinny dążyć do naruszenia nabytych praw słabszej strony kontraktu, lecz w przedmiotowej sprawie mogły zostać naruszone wskutek zmienności warunków Regulaminów Aplikacji mPay pomimo braku klauzuli modyfikacyjnej zawartej w kontrakcie. Powyższe oznacza, że dokonanie zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego możliwe jest wyłącznie w sytuacji istnienia materialnoprawnej podstawy umownej dopuszczającej taką czynność oraz wystąpienie tych przesłanek w trakcie wykonywanej umowy. Taką podstawą jest odpowiednia [tzn. nienaruszająca art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 ze zm.; dalej: k.c.)] klauzula modyfikacyjna, która w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, precyzyjny, jednoznaczny i zrozumiały wskazuje okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany.

W orzecznictwie podkreśla się, że zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez związanie wzorcem wydanym w czasie trwania tego stosunku dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie lub we wzorcu poprzez zastrzeżenie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej, która powinna być dostatecznie skonkretyzowana i wskazywać okoliczności uprawniające do zmiany wzorca²⁰. W zakresie konieczności zawarcia w warunkach umowy odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej w sytuacji, w której przedsiębiorca ma zamiar dokonywać zmiany umowy w trakcie jej trwania, orzeczenia wydał także TSUE. Uznał on, że „w celu oceny, czy standaryzowana klauzula umowna, na podstawie której przedsiębiorstwo zaopatrzenia zastrzega sobie prawo do zmiany opłat za dostawy gazu, odpowiada bądź nie odpowiada ustanowionym przez te przepisy wymogom dobrej wiary, równowagi i przejrzystości, istotnego znaczenia nabierają w szczególności: kwestia, czy umowa wskazuje w sposób przejrzysty powody i sposób zmiany rzeczonych opłat, tak aby konsument mógł przewidzieć, w oparciu o jasne i zrozumiałe kryteria, ewentualne zmiany tych opłat. Brak informacji w tym zakresie przed zawarciem umowy co do zasady nie może być zrekompensowany samą okolicznością, że w czasie wykonywania umowy konsumenci zostaną poinformowani o zmianie opłat z odpowiednim wyprzedzeniem oraz o ich prawie do rozwiązania umowy, jeżeli nie zamierzają zaakceptować tej zmiany²¹”. Jak wynika z powyższego, samo prawo do wypowiedzenia umowy nie stanowi gwarancji działania zgodnie z przepisami prawa.

Judykatura uznała, że brak określenia we wzorcu umowy prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej służy interesom przedsiębiorcy, natomiast konsumenta stawia w sytuacji niepewności co do treści potencjalnego stosunku prawnego, przez co rażąco narusza jego

²⁰ Uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 6 maja 1992 r., sygn. III CZP 141/09; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 maja 1992 r., sygn. III CZP 50/92; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 kwietnia 2002 r., sygn. II CKN 933/33; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

²¹ Wyrok TSUE z dnia 21 marca 2013 r., sygn. akt C-92/11, pkt 49-55 w sprawie RWE Vertrieb AG v. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

interesy i godzi w dobre obyczaje²². Oznacza to, że w sytuacji, w której w umowie nie ma precyzyjnego postanowienia, na podstawie którego może dojść do jednostronnej zmiany umowy w trakcie jej trwania, to przedsiębiorca nie ma możliwości dokonania jednostronnej zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego. W takim wypadku jedynym rozwiązaniem jest zawarcie pomiędzy stronami porozumienia (aneksu) na partnerskich zasadach i w ramach pełnej dobrowolności jego zawarcia przez słabszą stronę umowy. Konsekwencją nieskutecznego - w ocenie Prezesa UOKiK - wprowadzenia w sposób jednostronny wskazanych zmian Regulaminu Aplikacji mPay było późniejsze pobieranie od konsumentów nowych lub podwyższonej opłat bądź prowizji za usługi świadczone przez Przedsiębiorcę.

Uprawdopodobnione dokonanie przez Spółkę jednostronnej zmiany warunków umowy było sprzeczne z dobrymi obyczajami, za które z pewnością uznać należy zasadę należytego wykonywania zobowiązań umownych. Prawdopodobne wprowadzenie przez Przedsiębiorcę, tj. podmiot posiadający względem konsumenta silniejszą pozycję, jednostronnych zmian trwających umów pomimo nieuregulowania takiego uprawnienia w postanowieniach umownych, stanowi przejaw naruszenia przysługującego konsumentowi prawa do uczestniczenia w rynku na jasnych i przejrzystych zasadach. Uniemożliwia to również podjęcie konsumentowi świadomej decyzji dotyczącej umowy, w tym kontynuowania jej na niezmiennych warunkach. Praktyka Spółki mogła naruszać dobre obyczaje, gdyż dokonane zmiany uzależnione były wyłącznie od woli Przedsiębiorcy.

Reasumując, zdaniem Prezesa UOKiK **zostało uprawdopodobnione, że postępowanie mPay mogło naruszyć dobre obyczaje**, gdyż możliwość zmiany warunków wskazanych Regulaminów Aplikacji mPay nie została przewidziana w umowie łączącej Spółkę z użytkownikami Aplikacji mPay, a przepisy prawa nie zezwalały na jednostronną zmianę tych warunków przez Przedsiębiorcę. Jednocześnie działanie Spółki mogło implikować w świadomości konsumentów błędne przekonanie o możliwości dokonania takich zmian. Niezamieszczenie w umowach zawieranych z konsumentami odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej nie dawało Spółce uprawnienia do zmiany stosunku obligacyjnego, a tym samym nieprawdziwa informacja przekazywana przez mPay negatywnie wpłynęła m.in. na sytuację ekonomiczną konsumentów oraz na prawo konsumenta do uczestniczenia w wymianie rynkowej ukształtowanej w oparciu o jasne i uczciwe zasady, w tym przede wszystkim prawo konsumenta do uzyskiwania od przedsiębiorcy niewprowadzających w błąd informacji.

Zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnych konsumentów

Zgodnie z przepisem art. 2 lit. e dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady ("Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych"; Dz. U. UE. L. z 2005 r. Nr 149, str. 22 ze zm.) istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów oznacza wykorzystanie praktyki handlowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, istotność zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta przez stosowaną praktykę rynkową oznacza, że jej wpływ musi niejako popychać przeciętnego konsumenta do zmiany zachowania rynkowego. Powoduje to tym samym zniekształcenie tego zachowania, które ujawnia się jako zniekształcenie realne lub potencjalne decyzji konsumenta, która powinna być wyborem świadomym i efektywnym. W doktrynie wskazuje się, iż: „Można zatem uznać, że wpływ praktyki jest na tyle istotny, że pod jej wpływem proces decyzyjny konsumenta może ulec wypaczeniu

²² Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

*(zniekształceniu). Jeśli zaś chodzi o doniosłość (znaczenie) tego zniekształcenia, należy stwierdzić, że musi ono być co najmniej potencjalne. Wpływ nieuczciwej praktyki rynkowej na zachowanie rynkowe konsumenta musi odnieść skutek w postaci co najmniej potencjalnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta”.*²³

W niniejszej sprawie możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy mogła polegać na podjęciu przez konsumenta decyzji o rozwiązaniu umowy w wyniku przekazania mu przez Spółkę wprowadzającej go w błąd informacji dotyczącej dokonania przez mPay skutecznej jednostronnej zmiany warunków umowy. Dodatkowo mogło polegać także na podjęciu przez konsumenta decyzji o pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na warunkach mniej korzystnych niż te wynikające z zawartej umowy, czyli przed podwyższeniem opłat lub prowizji, w wyniku przeświadczenia, iż Spółka uprawniona jest do dokonania takiej zmiany warunków Regulaminu Aplikacji mPay. Ponadto, w wyniku wprowadzenia zmian, konsument *de facto* zgadzał się w sposób dorozumiany (nie wypowiadając umowy) na możliwość wprowadzania podwyżek ceny usług, mimo, że w momencie zawierania umowy na taką niestabilność stosunku prawnego nie wyrażał zgody. Należy bowiem zauważyć, iż - w przypadku niewystąpienia uprawdopodobnionej praktyki Przedsiębiorcy - konsument kontynuowałby umowę na niezmienionych warunkach bez ryzyka nałożenia na niego nowej lub podwyższonej opłaty za usługi, z których chce korzystać. W wyniku działania Spółki stan ten przestał istnieć, ponieważ konsument nie mógł liczyć dalej na respektowanie przez Przedsiębiorcę ich pierwotnego konsensusu. Konsument musiał przyjąć na siebie ryzyko zmiany ceny usługi, na którą umawiał się z Przedsiębiorcą w momencie zawarcia umowy, które to ryzyko powinno obciążać mPay. W wyniku praktyki Spółki konsument utracił kontrolę nad stosunkiem prawnym, który zawarł i był zdany na arbitralne decyzje mPay.

Warto również dodać, że ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż w sierpniu i październiku 2022 r., czyli w miesiącach powiązanych ze zmianą Regulaminu Aplikacji mPay, która zaczęła obowiązywać od 1 września 2022 r., gdyż w sierpniu 2022 r. konsumenci zostali informowani o planowanej zmianie, natomiast w październiku 2022 r. zapewne odczuli skutki jej wprowadzenia poprzez pobranie nowych bądź podwyższonych opłat lub prowizji, można zauważyć znaczną liczbę zgłoszeń użytkowników dotyczących żądania usunięcia konta w Aplikacji mPay (w sierpniu [xxx] zgłoszeń, zaś w październiku [xxx]). W marcu 2023 r., w którym konsumenci zostali poinformowani o kolejnej zmianie Regulaminu Aplikacji mPay, która została dokonana jeszcze w tym samym miesiącu, Spółka otrzymała aż [xxx] żądań usunięcia konta w Aplikacji mPay. Z powyższego może wynikać, iż wielu konsumentów wskutek wprowadzenia zmian przez Spółkę i ich konsekwencji w postaci pobierania od konsumentów nowych bądź podwyższonych opłat lub prowizji, zdecydowało się na wypowiedzenie umowy (zgodnie z Regulaminem Aplikacji mPay usunięcie konta jest równoznaczne z wypowiedzeniem umowy), a prawdopodobne, że nie podjęliby takiej decyzji, gdyby umowa nie uległa modyfikacjom.

Mając na względzie powyższe rozważania należy stwierdzić, iż **zostało uprawdopodobnione, że Spółka w wyniku przyjętego sposobu zmiany warunków umów zawartych na czas nieokreślony mogła zniekształcić zachowanie rynkowe konsumentów**, w wyniku czego podejmowali oni decyzje dotyczące kontynuowania umowy na zmienionych warunkach, które wiązały się z pobieraniem od nich przez Spółkę nowych bądź podwyższonych opłat lub prowizji albo jej wypowiedzenia, której to decyzji podejmować by nie musieli, jeżeli mPay postępowałby zgodnie z prawem i nie informowałby ich o dokonaniu zmian Regulaminu Aplikacji mPay, które wiązały się z ponoszeniem przez konsumentów wyższych kosztów za korzystanie z usług Spółki.

Warto zauważyć, iż Przedsiębiorca w piśmie z dnia 1 marca 2024 r. w którym ustosunkował się do zarzutów zawartych w Postanowieniu i przedstawił propozycję

²³ A. Wiewiórowska-Domagalska, A. Kunkiel-Kryńska, red. Osajda [w:] Nieuczciwe praktyki rynkowe, art. 4, Legalis.

zobowiązania potwierdził, że dokonywał jednostronnych zmian Regulaminu Aplikacji mPay na podstawie zawartego w nim rozdziału 12, choć ww. rozdział w brzmieniu obowiązującym od 9 kwietnia 2020 r. nie przewidywał wprost postanowienia, na podstawie którego mPay byłby uprawniony do dokonywania jednostronnych zmian ww. umowy, lecz jedynie procedurę zmiany Regulaminu Aplikacji mPay. Spółka dodała, że do dokonania jednostronnych zmian Regulaminu Aplikacji mPay doszło wskutek wadliwego ustalenia stanu prawnego przez Przedsiębiorcę, albowiem uważał on, iż dokonanie zmiany umowy jest możliwe z uwagi na art. 384¹ k.c. Przedsiębiorca oświadczył również, że po zapoznaniu się z szerokim wywodem prawnym organu ochrony konsumentów zawartym w Postanowieniu, uznaje przedstawioną w nim argumentację i przychyliła się do stanowiska Prezesa Urzędu.

Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, zostało uprawdopodobnione, że wyżej opisane działanie mPay może spełniać przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Uznać zatem należy, że uprawdopodobniono sprzeczność z prawem zachowania Spółki określonego w pkt I.3) przedmiotowej decyzji.

Na marginesie należy zauważyć, iż nawet gdyby wskazane zmiany Regulaminu Aplikacji mPay zostały wprowadzone w oparciu o odpowiednią klauzulę modyfikacyjną, to wzory wiadomości mailowych informujących o zmianach Regulaminu Aplikacji mPay przesłanych do konsumentów, wskazują na brak zawarcia w nich informacji o podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która powinna być określona w umowie regulującej określony stosunek obligacyjny, a także okoliczności faktycznych, które warunkowały możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

Trzeba zaznaczyć, że z dokonanej w toku postępowania analizy pisma Spółki z dnia 22 kwietnia 2024 r. wynika, iż Spółka informując użytkowników Aplikacji mPay o kolejnych zmianach Regulaminu Aplikacji mPay, w dalszym ciągu nie wywiązuje się z obowiązku wskazywania konsumentom umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę. W przypadku dalszego niewywiązania się przez Spółkę ze wskazanych obowiązków informacyjnych, organ ochrony konsumentów rozważy podjęcie wobec mPay dalszych działań.

Prezes UOKiK pragnie również na marginesie podkreślić, iż w toku postępowania nie analizował stosowanych przez mPay w Regulaminie Aplikacji mPay i Regulaminie Portmonetki klauzul modyfikacyjnych (są one analogiczne w obu ww. umowach) pod kątem ich ewentualnego uznania za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ k.c., albowiem w ocenie Prezesa UOKiK przeanalizowane w niniejszych decyzji zmiany ww. umów nie weszły w życie wskutek wprowadzenia ich w sposób sprzeczny z powszechnie obowiązującym prawem. Niemniej jednak Prezes UOKiK w trakcie spotkania z pełnomocnikiem Spółki oraz reprezentantami Przedsiębiorcy w dniu 11 września 2024 r. wyjaśnił, że klauzula modyfikacyjna ma chronić konsumenta przed arbitralnością zmian po stronie przedsiębiorcy, a podniesienie opłat konsumentowi nie zawsze jest możliwe. Następnie zauważono, że przedsiębiorcy mogą dokonywać zmian umów zawartych na czas nieokreślony tylko w przypadku wystąpienia ściśle określonych przesłanek. Przyczyny zmian umowy muszą być istotne i bezpośrednio związane ze zmianą umowy (powiązanie przyczynowo-skutkowe) oraz możliwe do zweryfikowania przez konsumentów. Ponadto wskazano, iż działanie przedsiębiorców względem konsumentów musi być proporcjonalne do działania podmiotu trzeciego (np. banku) względem przedsiębiorcy. Przedsiębiorcy powinni w transparentny sposób wskazać konsumentowi m.in. w jakim zakresie opłaty zostaną zmienione, z jakiej kwoty na jaką nastąpi zmiana opłaty, w jakim terminie opłata zostanie wprowadzona. Co więcej organ

ochrony konsumentów podkreślił, że w aneksach, do których zaproponować konsumentom Spółka się zobowiązała, co wskazano w pkt. I.J. niniejszej decyzji, klauzule modyfikacyjne nie powinny być abuzywne.

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 okolicznościach²⁴. 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”²⁵. 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”²⁶. 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

²⁴ Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

²⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

²⁶ 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).

Zdaniem Prezesa UOKiK w rozpatrywanej sprawie możemy mieć do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyka Spółki może naruszać interesy konsumentów o charakterze ekonomicznym i pozaekonomicznym.

W niniejszej sprawie uprawdopodobnione naruszenie zbiorowych interesów konsumentów polegało na sprzecznym z prawem zachowaniu Przedsiębiorcy polegającym na niezgodnym z prawem dostarczeniu informacji o proponowanych zmianach Regulaminu Portmonetki w trakcie trwania umowy [pkt I.1) sentencji niniejszej decyzji], jak również na wprowadzaniu modyfikacji w trwających umowach, pomimo braku uregulowania w Regulaminie Aplikacji mPay odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej [pkt I.3) sentencji przedmiotowej decyzji] i na udostępnianiu informacji wskazanych w art. 27 u.u.p., nie zaś na ich dostarczaniu [pkt I.3) sentencji niniejszej decyzji].

Działania Spółki wskazane w punkcie I.1) i 2) sentencji przedmiotowej decyzji mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów, a więc interesy konsumentów jako zbiorowości stanowiącej grupę wszystkich konsumentów objętych zmianami Regulaminu Portmonetki lub Aplikacji mPay dokonanymi w sprzecznej z prawem formie, wskutek których to zmian od konsumentów zostały pobrane nowe bądź podwyższone opłaty, a niektóre z nich są pobierane do dnia wydania niniejszej decyzji. Nadto dane przedstawione w przedmiotowej decyzji w części zawierającej ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa UOKiK w toku postępowania świadczą o tym, że uprawdopodobniona praktyki mPay zawarta w pkt I.1) i 3) dotyczyła szerokiego grona konsumentów, ponieważ z przedstawionych tabeli wynika, że przekazanie przez Spółkę informacji o zmianach Regulaminu Portmonetki lub Regulaminu Aplikacji mPay, jak również pobranie od użytkowników Portmonetki lub Aplikacji mPay nowe bądź podwyższone opłatami wskutek wprowadzonych zmian, dotyczyło szerokiego grona konsumentów.

Nadto postępowanie Spółki, którego dot. I.1) i 2) sentencji decyzji, wiązało się dla konsumentów z uciążliwością podejmowania przez nich działań w celu pozyskania informacji o zmianach Regulaminu Portmonetki lub wynikających z art. 27 u.u.p., w taki sposób, by miały one charakter trwały, co wymagało poświęcenia przez nich dodatkowego czasu na wykonanie czynności, które powinien wykonać Przedsiębiorca.

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

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

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

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 **praktyka zawarta w pkt I.1) i 2) sentencji przedmiotowej decyzji została zaniechana z dniem 29 kwietnia 2023 r.**

Złożone przez Przedsiębiorcę zobowiązanie przewiduje automatycznie przyznanie zwrotu nowych opłat lub części opłat, jaka wynikała z ich podwyższenia, użytkownikom Portmonetki, którym nie dostarczono na trwałym nośniku informacji - w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p. - informacji o proponowanych zmianach Regulaminu Portmonetki. Na rzecz użytkowników Aplikacji mPay, których objęły jednostronne zmiany warunków Regulaminu Aplikacji mPay z dniem 23 lipca 2021 r. i 1 września 2022 r. oraz - w zakresie konsumentów, którzy byli stroną umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay zawartej przed 1 września 2022 r. - 29 marca 2023 r. i 1 czerwca 2023 r. Spółka dokona automatycznego zwrotu opłat, jeśli konsument w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawnomocnienia się niniejszej decyzji co najmniej jeden raz zalogował się do Aplikacji mPay (dalej: **aktywny użytkownik**). Natomiast zwrot opłat na rzecz konsumentów, którzy w okresie 12 miesięcy przed dniem uprawnomocnienia się niniejszej decyzji nie zalogowali się ani jeden raz do Aplikacji mPay (dalej: **nieaktywny użytkownik**), nastąpi na stosowny wniosek konsumentów. Również w przypadku byłych klientów mPay, zwrot nowych opłat lub części opłat, jaka wynikała z ich podwyższenia, nastąpi na wniosek uprawnionych do zwrotu konsumentów. Zgodnie z wyliczeniami Spółki dokonany na dzień 18 listopada 2024 r., całkowity zwrot opłat może wynieść [xxxxxxxxxxxx] zł. Ponadto Spółka zaprzestanie pobierania od ww. klientów opłaty za przechowywanie danych karty w kwocie 2 zł za każdy miesiąc, w którym wykona się przynajmniej jedną transakcję, wprowadzonej w wyniku bezskutecznych zmian Regulaminu Portmonetki lub Regulaminu Aplikacji mPay. Powyżej wskazana opłata jest jedynej opłatą wprowadzoną bądź zmienioną kwestionowanymi zmianami ww. umów, której Spółka nie zaprzestała pobierać od użytkowników Portmonetki lub Aplikacji mPay do dnia wydania niniejszej decyzji.

Co więcej, Spółka przyzna automatycznie za darmo plan subskrypcyjny „GOLD” na okres miesiąca użytkownikom Portmonetki uprawnionym do otrzymania zwrotu opłaty, aktywnym użytkownikom Aplikacji mPay oraz tym, którym nie dostarczono na trwałym nośniku informacji - w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p. - w odpowiednim czasie przed zawarciem Regulaminu Portmonetki, bądź niezwłocznie po jego zawarciu, jeśli dostarczenie nie było możliwe w powyższym terminie, listy informacji wskazanych w art. 27 u.u.p., którzy jednocześnie będą stronami umowy pn. Regulamin Aplikacji mPay lub Regulamin Portmonetki w dniu uprawnomocnienia się niniejszej decyzji oraz w dniu udzielenia przez mPay wskazanego świadczenia. Wskazany plan subskrypcyjny „GOLD” zostanie również przyznany za darmo na okres jednego miesiąca nieaktywnym użytkownikom Aplikacji mPay, po złożeniu i zweryfikowaniu wniosku o zwrot opłat.

Plan subskrypcyjny „GOLD” stanowi płatny pakiet premium zapewniającym korzystanie z Aplikacji mPay na warunkach dużo korzystniejszych niż w pakiecie standardowym. Plan ten obejmuje m.in.: mniejszą prowizję za doładowanie Portmonetki (1,25% zamiast 2%), niższe opłaty za wydanie i użytkowanie karty płatniczej, korzystanie z funkcji „znajdź auto” (która nie jest dostępna w pakiecie standardowym), brak reklam w Aplikacji mPay, niższe koszty za zlecenie polecenia przelewu (prowizja niższa o 20%), zwrot części środków za zakup polisy ubezpieczeniowej i opłacanie rachunków bez prowizji. W tym miejscu warto zauważyć, że wedle wyliczeń Spółki dokonanych na dzień 18 listopada 2024 r. pakiet „GOLD” zostanie przyznany [xxxxxxx] użytkownikom. W konsekwencji, wartość rekompensaty publicznej liczona jako iloczyn ilości użytkowników ([xxxxxxx]), czasu darmowego udostępnienia pakietu (jeden miesiąc) oraz ceny pakietu (10 zł miesięcznie) wyniesie [xxxxxxxxxx] zł. Dodatkowo wartość korzyści (oszczędności), jakie średnio może

uzyskać ogół konsumentów w okresie darmowego korzystania z pakietu subskrypcyjnego „GOLD” została oszacowana przez mPay na kwotę [xxxxxxx] zł.

Dodatkowo konsumenci zostaną powiadomieni o tym, iż zostanie im automatycznie przyznany zwrot opłat lub o możliwości otrzymania zwrotu opłaty po złożeniu stosownego wniosku różnymi kanałami informacyjnymi - poprzez stronę internetową mPay, indywidualną wiadomość e-mail, wiadomość tekstową wysłaną na numer telefonu konsumenta, komunikat w Aplikacji mPay i komunikat zamieszczony na koncie Spółki na portalu Facebook. Treść wiadomości i komunikatów, jak również sposób publikacji komunikatów, zawarto w rozstrzygnięciu decyzji.

Co więcej, konsumentom, którzy byli lub są stroną Regulaminu Portmonetki, którym nie dostarczono na trwałym nośniku w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p. informacji, o których mowa w art. 27 u.u.p., wskazane informacje zostaną przekazane w formie ww. trwałego nośnika informacji.

Nadto Przedsiębiorca skieruje do wszystkich konsumentów, którzy na dzień skierowania poniżej wskazanej informacji są stroną Regulaminu Aplikacji mPay lub Regulaminu Portmonetki zawartego przed dniem 1 września 2022 r. i jednocześnie nie zawarli dotychczas dobrowolnego i bezpłatnego aneksu do umowy wprowadzającego treść umowy w brzmieniu obejmującym klauzulę modyfikacyjną, informacji o możliwości zawarcia dobrowolnych i bezpłatnych aneksów. Przekazana informacja będzie zawierała m.in. przedstawienie konsekwencji zawarcia aneksu oraz niezawierania aneksu, co pozwoli konsumentom na podjęcie świadomej decyzji dotyczącej umowy. Następnie Spółka zawrze aneksy z konsumentami, którzy je zaakceptują. Zaproponowane aneksy nie będą zawierały abuzywnych klauzul modyfikacyjnych.

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 podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczącej zawarcia umowy ze Spółką.

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 przedmiotowej 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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Na podstawie tego przepisu 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 wskazany w punkcie II. sentencji przedmiotowej decyzji 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. Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiszczyć na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiszczyć opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat. Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

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

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

Z upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji i
Konsumentów
Piotr Adamczewski