



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**TOMASZ CHRÓSTNY**

Poznań, dnia 7 lipca 2025 r.

RPZ.610.12.2023.PG

**DECYZJA Nr RPZ 2/2025**

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy stosowanie przez **PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu** (dalej także: „PayPal” lub „Spółka”) praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na:

- niedostarczeniu na trwałym nośniku informacji - w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2022 r., poz. 2360 ze zm.) - konsumentom, którzy są stroną umów o świadczenie usług płatniczych zawartych z wykorzystaniem wzorca umowy o nazwie „Umowa z użytkownikiem usługi PayPal”, informacji o proponowanych zmianach postanowień tego wzorca, 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,

**po zobowiązaniu się przez PayPal do podjęcia określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia oraz usunięcia jego skutków nakłada na PayPal obowiązek wykonania ww. zobowiązania do:**

1. **podjęcia** działań wymienionych w punktach 2 - 11 poniżej wobec konsumentów, którzy są posiadaczami kont osobistych PayPal (dalej jako: „Posiadacz Konta Osobistego”) oraz mają na koncie PayPal zarejestrowany swój podstawowy adres w Polsce (dalej jako: „Polskie Konto Osobiste”). Zobowiązania wymienione poniżej mają zastosowanie do Posiadaczy Polskiego Konta Osobistego, którzy posiadają Polskie Konto Osobiste, które jest otwarte w dniu wykonania danego zobowiązania (dalej jako: „Istniejący Posiadacz Polskiego Konta Osobistego”) lub posiadali Polskie Konto Osobiste, które zostało rozwiązane/zamknięte po dniu 1 stycznia 2019 r., ale przed datą wykonania danego zobowiązania (dalej jako: „Były Posiadacz Polskiego Konta Osobistego”) (jak wyszczególniono poniżej w odniesieniu do każdego zobowiązania);
2. w przypadku wprowadzenia przez PayPal w przyszłości (jednostronnie) zmian do umowy w polskiej wersji językowej zatytułowanej „Umowa z Użytkownikiem dotycząca Usługi PayPal”, mającej zastosowanie do kont PayPal mieszkańców Polski („Polska Umowa z Użytkownikiem”) (za pomocą mechanizmu i procedury zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa) - przekazania takich zmian konsumentom, którzy posiadają Polskie Konto Osobiste, na trwałym nośniku zgodnie z art. 29 w związku

z art. 26 ustawy o usługach płatniczych oraz zgodnie z procedurą określoną w tym przepisie - w zakresie, w jakim art. 29 i art. 26 ustawy o usługach płatniczych będą mieć zastosowanie;

3. **poinformowania** Istniejących oraz Byłych Posiadaczy Polskich Kont Osobistych, że zmiany dokonane w Polskiej Umowie z Użytkownikiem od dnia 1 stycznia 2019 r. są bezskuteczne wobec konsumentów, którzy posiadali Polskie Konta Osobiste przed wprowadzeniem tych zmian. Zobowiązanie to zostanie wykonane zgodnie z punktami 7 - 9 poniżej;

4. **zwroćenia** Istniejącym oraz Byłym Posiadaczom Polskich Kont Osobistych:

(a) równowartości łącznych kwot naliczonych z tytułu:

- opłaty za brak aktywności, która została wprowadzona w drodze zmiany Polskiej Umowy z Użytkownikiem z dnia 16 grudnia 2020 r. i która była naliczana wobec takich posiadaczy kont w 2020 r. (dalej jako: „Opłata za Brak Aktywności”) - z zastrzeżeniem, że posiadali oni Polskie Konto Osobiste, gdy zostali obciążeni Opłatą za Brak Aktywności;
- opłaty z tytułu wypłat na rachunek w banku amerykańskim, która została wprowadzona w drodze zmiany Polskiej Umowy z Użytkownikiem z dnia 16 grudnia 2020 r. i która jest naliczana wobec takich posiadaczy kont od 2020 r. (dalej jako: „Opłata za Wypłatę na Rachunek w Banku Amerykańskim”) - z zastrzeżeniem, że posiadali oni Polskie Konto Osobiste, gdy zostali obciążeni Opłatą za Wypłatę na Rachunek w Banku Amerykańskim;
- podwyżek: BFX (opłaty/elementu składowego kursu wymiany mającego zastosowanie do kupujących) - z 4% do 4,5%; SFX (opłaty/elementu składowego kursu wymiany mającego zastosowanie do sprzedających) - z 2,5% do 3%; i AFX (opłaty/elementu składowego kursu wymiany mającego zastosowanie do przewalutowania salda na koncie) - z 2,5% do 3%; które zostały wprowadzone od 1 stycznia 2019 r. i które były naliczane wobec takich posiadaczy kont - z zastrzeżeniem, że posiadali oni Polskie Konto Osobiste, gdy zostali obciążeni kwotami tych podwyżek;

(b) równowartości dodatkowych 50% z kwot wymienionych w punkcie (a) powyżej.

Zwrot ten będzie dalej zwany łącznie „Zwrotem” i zostanie dokonany w następujący sposób:

(c) Zwrot zostanie dokonany na uprawnione Polskie Konta Osobiste (i) o ile nie otrzymały one Zwrotu zgodnie z decyzją UOKiK nr RPZ 3/2025 oraz (ii) z zastrzeżeniem, że nie zostały one wyłączone.

Konto jest wyłączone, jeśli spełnia następujące kryteria: (i) jest objęte obowiązującym nakazem blokady/zabezpieczenia lub zajęcia wydanym przez odpowiednie organy publiczne, w celu zapobieżenia przepływowi środków z określonych rachunków lub zajęcia środków z określonych rachunków, lub (ii) jest zablokowane w wyniku sankcji nakładanych i egzekwowanych przez władze państwowe lub organizacje międzynarodowe w jurysdykcjach, w których PayPal posiada licencję lub prowadzi działalność, lub (iii) PayPal złożył w odpowiednich organach zawiadomienie o działalności podejrzanej (ang. Suspicious Activity Report) lub zawiadomienie o podejrzanych transakcjach (ang. Suspicious Transaction Report) w okresie od 1 stycznia 2019 r., zgodnie z obowiązującymi przepisami.

- (d) Kwota Zwrotu zostanie obliczona indywidualnie w odniesieniu do każdego uprawnionego Polskiego Konta Osobistego.
- (e) W przypadku uprawnionych Istniejących Posiadaczy Polskich Kont Osobistych, PayPal - w terminie 10 miesięcy od uprawnomocnienia się decyzji zobowiązującej - zasili ich konta PayPal - bez konieczności podejmowania jakichkolwiek działań przez klienta. W przypadku, gdy na danym koncie PayPal w momencie zaksięgowania wpłaty widoczne jest saldo ujemne, kwota Zwrotu zostanie potrącona z wysokością tego ujemnego salda (do kwoty Zwrotu, do której dany użytkownik jest uprawniony).
- (f) W przypadku uprawnionych Byłych Posiadaczy Polskich Kont Osobistych, PayPal - w terminie 10 miesięcy od uprawnomocnienia się decyzji zobowiązującej - wyśle do takich użytkowników wiadomości e-mail w języku polskim na ostatnie znane podstawowe adresy e-mail tych użytkowników zarejestrowane na ich kontach PayPal:
- wiadomość e-mail będzie zawierała link do dedykowanej usługi płatniczej, za pomocą której uprawnieni użytkownicy będą mogli uzyskać Zwrot;
  - link do dedykowanej usługi płatniczej pozostanie aktywny przez 3 miesiące i w tym okresie uprawnieni użytkownicy będą mogli skorzystać z tego linku w celu uzyskania - bezpłatnie - Zwrotu, po podaniu odpowiedniej metody płatności i bez konieczności tworzenia osobnego konta;
  - Zwrot zostanie wówczas dokonany w ciągu 72 godzin po podaniu odpowiedniej metody płatności w dedykowanej usłudze płatniczej.
5. **niestosowania** w przyszłości wobec konsumentów posiadających Polskie Konta Osobiste zmian Polskiej Umowy z Użytkownikiem z dnia 16 grudnia 2020 r. (wprowadzających Oplatę za Brak Aktywności oraz Oplatę za Wypłatę na Rachunek w Banku Amerykańskim) oraz zmian dokonanych od 1 stycznia 2019 r., które zwiększyły obowiązujące opłaty/elementy składowe kursu wymiany walut (tj. BFX, SFX i AFX).
6. **obniżenia** na przyszłość wysokości opłaty/elementu składowego kursu wymiany walut BFX (do 2%) dla wszystkich Istniejących Posiadaczy Polskiego Konta Osobistego działających jako kupujący, przez ograniczony czas, tj. do momentu, gdy łączna kwota tej dodatkowej korzyści dla konsumentów osiągnie równowartość 50% łącznych kwot, o których mowa w punkcie 4 (a) powyżej podlegających zwrotowi na uprawnione Polskie Konta Osobiste (na zasadach określonych w punkcie 4 (c) powyżej).
- Przez cały okres obowiązywania tego zobowiązania PayPal będzie pokazywać łączny obniżony kurs wymiany mający zastosowanie do Posiadaczy Polskich Kont Osobistych działających jako kupujący w narzędziu Konwerter Walut (które jest dostępne tutaj: <https://www.paypal.com/pl/cshelp/article/gdzie-mog%C4%99-znale%C5%BA%C4%87-przelicznik-walut-i-kursy-wymiany-stosowane-w-systemie-PayPal-help109>), z komentarzem: „Tymczasowo obniżony całkowity transakcyjny kurs wymiany dla posiadaczy polskich kont osobistych występujących w roli kupujących (wynikający z decyzji UOKiK).”
7. **złożenia następującego oświadczenia publicznego** w terminie 30 dni od daty uprawnomocnienia się decyzji:
- (a) ***Decyzje konsumenckie UOKiK: klauzula modyfikacyjna jest nieuczciwa, a zmiany mogły nie być dostarczone na trwałym nośniku (więcej)*** (dalej jako: „Oświadczenie 1”)

link „więcej” będzie przekierowywać do następującego oświadczenia opublikowanego na osobnej stronie:

(b) „Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) wydał dwie decyzje dotyczące spółki PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A (PayPal). Decyzje UOKiK dotyczą Umowy z Użytkownikiem Usług PayPal w Polsce (Polska Umowa z Użytkownikiem) i mają zastosowanie wyłącznie do konsumentów w Polsce, którzy posiadają lub posiadali konto osobiste w systemie PayPal z zarejestrowanym podstawowym adresem w Polsce (Polskie Konto Osobiste):

- UOKiK uznał, że klauzula modyfikacyjna Polskiej Umowy z Użytkownikiem, w wersji obowiązującej od dnia 11 grudnia 2019 r., która umożliwia PayPal zmianę Polskiej Umowy z Użytkownikiem (Klauzula Modyfikacyjna), jest nieuczciwa w świetle art. 385<sup>1</sup> polskiego Kodeksu cywilnego i jest bezskuteczna wobec konsumentów w Polsce posiadających Polskie Konto Osobiste. UOKiK zakazał jej stosowania wobec konsumentów w Polsce.
- UOKiK uznał, że od dnia 1 stycznia 2019 r. sposób informowania istniejących konsumentów o zmianach w Polskiej Umowie z Użytkownikiem mógł naruszać interesy konsumentów w Polsce (którzy posiadali Polskie Konto Osobiste przed wprowadzeniem tych zmian), w tym obowiązek przekazywania takich informacji na trwałym nośniku.

#### **Jakie działania podejmujemy?**

PayPal uzgodnił z UOKiK podjęcie środków mających na celu ochronę interesów konsumentów dotkniętych tymi praktykami w Polsce i wyeliminowanie skutków opisanych wyżej praktyk. Środki te, które zostały szczegółowo opisane w decyzjach UOKiK, będą polegały m.in. na tym, że:

- PayPal zwróci 150% równowartości nowych opłat konsumenckich lub podwyżek opłat konsumenckich wprowadzonych do Polskiej Umowy z Użytkownikiem od dnia 1 stycznia 2019 r. - uprawnionym konsumentom, którzy posiadali Polskie Konto Osobiste, kiedy zostali obciążeni tymi nowymi opłatami lub podwyżkami opłat (zdefiniowanymi w decyzjach UOKiK). Zwroty te zostaną dokonane do [dnia przypadającego na 10 miesięcy od uprawomocnienia się Decyzji] na rzecz uprawnionych obecnych i byłych użytkowników, z którymi PayPal skontaktuje się oddzielnie.
- PayPal zaoferuje również posiadaczom Polskich Kont Osobistych, działającym jako kupujący, dodatkową korzyść w postaci obniżonego kursu wymiany walut przez ograniczony czas, zgodnie z warunkami uzgodnionymi z UOKiK.

Ponadto w odniesieniu do konsumentów, którzy posiadają Polskie Konto Osobiste:

- PayPal nie będzie już stosować:
  - Klauzuli Modyfikacyjnej;
  - zmian w Polskiej Umowie z Użytkownikiem z dnia 16 grudnia 2020 r., które wprowadziły nowe opłaty konsumenckie: opłatę za brak aktywności i opłatę za wypłatę na rachunek w banku amerykańskim;

- zmian w Polskiej Umowie z Użytkownikiem wprowadzonych od 1 stycznia 2019 r., które zwiększyły opłaty/elementy składowe kursu wymiany walut stosowanego przez PayPal do przewalutowania (wymienione w decyzjach UOKiK).
- Zmiany wprowadzone w Polskiej Umowie z Użytkownikiem od 1 stycznia 2019 roku są bezskuteczne wobec konsumentów, którzy posiadali Polskie Konto Osobiste przed wprowadzeniem tych zmian. Oznacza to, że zmiany wiążą PayPal, lecz nie wiążą dotkniętych nimi konsumentów - ze względu na sposób, w jaki zmiany te zostały wprowadzone.
- Dla uniknięcia wątpliwości PayPal potwierdza, że będzie nadal stosować zmiany wprowadzone w Polskiej Umowie z Użytkownikiem, które są korzystne dla konsumentów.

### **Więcej informacji**

Pełna treść decyzji UOKiK znajduje się w linku: [link do decyzji nr RPZ 2/2025].

W przypadku pytań konsumenti mogą się z nami skontaktować pod adresem: <https://www.paypal.com/pl/cshelp/contact-us/call-us?entryPoint=contact-us> oraz sprawdzić dedykowaną stronę Centrum Pomocy pod adresem: [link do strony FAQ].

Przepraszamy za wszelkie powstałe niedogodności.

(dalej jako: „Oświadczenie 2”)

Powyższe oświadczenia zostaną opublikowane w następujący sposób:

#### Oświadczenie 1:

- zostanie opublikowane u góry strony głównej PayPal (ang. *landing page*) dla polskich użytkowników: <https://www.paypal.com/pl/home>;
- będzie widoczne na ekranie od razu po wejściu na stronę;
- zostanie umieszczone w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px (tekst oświadczenia będzie zaczynać się od górnej krawędzi ramki)
- kolor czcionki: czarny (kod szesnastkowy RGB #000000) na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff)
- czcionka w nagłówkach: 60px / PayPalSansBig-Light/
- czcionka w akapitach: 20px / PayPalSansSmall-Regular
- odstępy między wierszami: 24px
- hiperłącze w kolorze niebieskim: „więcej” przekierowujące do drugiego oświadczenia (patrz Oświadczenie 2)
- Oświadczenie 1 będzie utrzymywane przez okres 6 miesięcy od daty publikacji.

#### Oświadczenie 2:

- zostanie opublikowane na osobnej stronie;
- kolor czcionki: RGB(0,20,53) na białym tle;

- czcionka w nagłówkach: 60px / PayPalSansBig-Light/
  - czcionka w akapitach: 20px / PayPalSansSmall-Regular
  - odstępy między wierszami: 24px
  - hipertączy w kolorze niebieskim: [link do decyzji nr RPZ 2/2025]. przekierowujące do strony UOKiK z odpowiednimi decyzjami
  - Oświadczenie 2 będzie utrzymywane przez okres 6 miesięcy od daty publikacji.
8. opublikowania analogicznych Oświadczeń 1 i 2 w aplikacji mobilnej PayPal w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej, w następujący sposób:
- w sekcji profil użytkownika w aplikacji mobilnej użytkownicy zostaną powiadomieni o nowej wiadomości dla nich w Centrum Wiadomości;
  - po wejściu do Centrum Wiadomości zostanie wyświetlone Oświadczenie 1;
  - po kliknięciu na Oświadczenie 1 użytkownicy zostaną przekierowani do pełnej treści Oświadczenia 2;
  - Oświadczenia 1 i 2 będą utrzymane przez okres 6 miesięcy od daty publikacji.
9. wysłania indywidualnych wiadomości e-mail do wszystkich Istniejących i Byłych Posiadaczy Polskich Kont Osobistych, w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, z zastrzeżeniem, że nie otrzymali oni już takiej wiadomości e-mail zgodnie z decyzją UOKiK nr RPZ 3/2025, zawierających następujący tekst:

***Temat: Informacja o decyzjach UOKiK. Nie muszą Państwo podejmować żadnych działań.***

Szanowny Pan [XX]/Szanowna Pani [XX],

*pragniemy poinformować, że Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) wydał dwie decyzje dotyczące spółki PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A (PayPal). Decyzje UOKiK dotyczą Umowy z Użytkownikiem Usług PayPal w Polsce (Polska Umowa z Użytkownikiem) i mają zastosowanie wyłącznie do konsumentów w Polsce, którzy posiadają lub posiadali konto osobiste w systemie PayPal z zarejestrowanym podstawowym adresem w Polsce (Polskie Konto Osobiste):*

- *UOKiK uznał, że klauzula modyfikacyjna Polskiej Umowy z Użytkownikiem, w wersji obowiązującej od dnia 11 grudnia 2019 r., która umożliwia PayPal zmianę Polskiej Umowy z Użytkownikiem (Klauzula Modyfikacyjna), jest nieuczciwa w świetle art. 385<sup>1</sup> polskiego Kodeksu cywilnego i jest bezskuteczna wobec konsumentów w Polsce posiadających Polskie Konto Osobiste. UOKiK zakazał jej stosowania wobec konsumentów w Polsce.*
- *UOKiK uznał, że od dnia 1 stycznia 2019 r. sposób informowania istniejących konsumentów o zmianach w Polskiej Umowie z Użytkownikiem mógł naruszać interesy konsumentów w Polsce (którzy posiadali Polskie Konto Osobiste przed wprowadzeniem tych zmian), w tym obowiązek przekazywania takich informacji na trwałym nośniku.*

PayPal uzgodnił z UOKiK, że podejmie działania mające na celu ochronę interesów konsumentów dotkniętych tymi praktykami w Polsce oraz wyeliminowanie skutków opisanych wyżej praktyk, które to działania obejmują m.in.:

#### **Zmiany w Umowie z Użytkownikiem**

- *PayPal nie będzie już stosować wobec konsumentów posiadających Polskie Konto Osobiste:*
  - *Klauzuli Modyfikacyjnej;*
  - *zmian w Polskiej Umowie z Użytkownikiem z dnia 16 grudnia 2020 r., które wprowadziły nowe opłaty konsumenckie: opłatę za brak aktywności i opłatę za wypłatę na rachunek w banku amerykańskim;*
  - *zmian w Polskiej Umowie z Użytkownikiem wprowadzonych od 1 stycznia 2019 r., które zwiększyły opłaty/elementy składowe kursu wymiany walut stosowanego przez PayPal do przewalutowania (wymienione w decyzjach UOKiK).*
- *Zmiany wprowadzone w Polskiej Umowie z Użytkownikiem od 1 stycznia 2019 roku są bezskuteczne wobec konsumentów, którzy posiadali Polskie Konto Osobiste przed wprowadzeniem tych zmian. Oznacza to, że zmiany wiążą PayPal, lecz nie wiążą dotkniętych nimi konsumentów - ze względu na sposób, w jaki zmiany te zostały wprowadzone.*
- *Dla uniknięcia wątpliwości PayPal potwierdza, że będzie nadal stosować zmiany wprowadzone w Polskiej Umowie z Użytkownikiem, które są korzystne dla konsumentów.*

#### **Obniżony kurs wymiany walut**

*PayPal zaoferuje również posiadaczom Polskich Kont Osobistych, działającym jako kupujący, dodatkową korzyść w postaci obniżonego kursu wymiany walut przez ograniczony czas, zgodnie z warunkami uzgodnionymi z UOKiK.*

#### **Więcej informacji**

*Pełna treść decyzji UOKiK znajduje się w linku: [link do decyzji nr RPZ 2/2025].*

*W przypadku pytań konsumentów mogą się z nami skontaktować pod adresem: <https://www.paypal.com/pl/cshelp/contact-us/call-us?entryPoint=contact-us> oraz sprawdzić dedykowaną stronę Centrum Pomocy pod adresem: [link do strony FAQ].*

*PayPal dokłada wszelkich starań, aby zapobiegać fałszywym wiadomościom e-mail. Wiadomości e-mail od PayPal zawsze będą zawierać Państwa imię i nazwisko. Dowiedz się, jak rozpoznać phishing [będzie zawierać link do następującej strony: <https://www.paypal.com/pl/webapps/mpp/phishing>].*

*Przepraszamy za wszelkie powstałe niedogodności.*

10. **wysłania indywidualnych wiadomości e-mail do wszystkich Istniejących i Byłych Posiadaczy Polskich Kont Osobistych**, którzy są uprawnieni do otrzymania Zwrotu, z zastrzeżeniem, że nie otrzymali oni już takiej wiadomości e-mail zgodnie z decyzją UOKiK nr RPZ 3/2025, w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, zawierających następujący tekst:

**Temat: Informacja o decyzjach UOKiK. Mają Państwo prawo do otrzymania zwrotu**

Szanowny Pan [XX]/Szanowna Pani [XX],

Zgodnie z decyzjami z dnia [X] oraz [XX] (Decyzje) wydanymi przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) i uzgodnionymi z PayPal, mają Państwo prawo do otrzymania zwrotu niektórych opłat, które zostały wobec Państwa naliczone.

PayPal uzgodnił z UOKiK, że zwróci uprawnionym użytkownikom równowartość 150%:

- opłaty za brak aktywności (wprowadzonej i naliczanej wobec konsumentów w Polsce w 2020 r.),
- opłaty za wypłatę na rachunek w banku amerykańskim (wprowadzonej i naliczanej wobec konsumentów w Polsce od 2020 r.),
- podwyżek opłat/elementów składowych kursu wymiany walut stosowanego przez PayPal do przewalutowania (wprowadzonych i naliczanych wobec konsumentów od dnia 1 stycznia 2019 r.) (opisanych w Decyzjach UOKiK).

**Mają Państwo prawo do otrzymania zwrotu.**

**Co należy zrobić:**

Jeśli mają Państwo otwarte konto osobiste PayPal - nie muszą Państwo podejmować żadnych działań. Otrzymają Państwo środki bezpośrednio na swoje konto PayPal do [dnia przypadającego na 10 miesięcy od uprawomocnienia się Decyzji].

Jeśli mają Państwo zamknięte/rozwiązane konto osobiste w systemie PayPal - PayPal skontaktuje się z Państwem w sprawie otrzymania środków do [dnia przypadającego na 10 miesięcy od uprawomocnienia się Decyzji]. Otrzymają Państwo wiadomość e-mail z linkiem przekierowującym do dedykowanego rozwiązania płatniczego, gdzie będą Państwo mogli zlecić realizację zwrotu środków w ciągu 3 miesięcy (od daty otrzymania wiadomości e-mail z linkiem), poprzez wybór odpowiedniej metody płatności.

PayPal dokłada wszelkich starań, aby zapobiegać fałszywym wiadomościom e-mail. Wiadomości e-mail od PayPal zawsze będą zawierać Państwa imię i nazwisko. Dowiedz się, jak rozpoznać phishing [będzie zawierać link do następującej strony: <https://www.paypal.com/pl/webapps/mpp/phishing>].

**Więcej informacji**

Pełna treść Decyzji UOKiK znajduje się w linku [link do decyzji nr RPZ 2/2025].

W przypadku pytań konsumenci mogą się z nami skontaktować pod adresem: <https://www.paypal.com/pl/cshelp/contact-us/call-us?entryPoint=contact-us> oraz sprawdzić dedykowaną stronę Centrum Pomocy pod adresem: [link do strony FAQ].

Przepraszamy za wszelkie powstałe niedogodności.

11. uruchomienia osobnej strony z często zadawanymi pytaniami oraz przygotowania działu obsługi klienta do udzielania odpowiedzi na pytania użytkowników związane

ze Zwrotem. Użytkownicy zostaną o tym poinformowani w opublikowanym oświadczeniu oraz w indywidualnych komunikatach (zgodnie z pkt 7-10 powyżej).

- 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 praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy stosowanie przez **PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada na PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu** obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez:
1. podanie liczby konsumentów, do których Spółka skierowała korespondencję elektroniczną, o której mowa w pkt I.9. sentencji niniejszej decyzji,
  2. podanie liczby konsumentów, do których Spółka skierowała korespondencję elektroniczną, o której mowa w pkt I.10. sentencji niniejszej decyzji,
  3. przestanie po 5 losowo wybranych wiadomości elektronicznych, o których mowa w pkt I.9 i I.10 sentencji niniejszej decyzji,
  4. przestanie pełnej korespondencji z 5 losowo wybranymi konsumentami, do których Spółka wysłała indywidualne wiadomości elektroniczne z linkiem przekierowującym do dedykowanego rozwiązania płatniczego, o którym mowa w pkt I.10. sentencji niniejszej decyzji (przesłane komplety powinny obejmować całość korespondencji z wybranymi konsumentami zainicjowanej przez Spółkę w związku z realizacją pkt I sentencji niniejszej decyzji),
  5. podanie liczby zwrotów oraz wartości łącznej zwrotów, o których mowa w pkt I.4. sentencji niniejszej decyzji,
  6. przestanie zrzutów ekranu z systemu PayPal (*pricing engine*), które będą ukazywały elementy składowe kursu wymiany walut dla Polski, zawierających następujące informacje: (i) znacznik potwierdzający datę wprowadzenia zmian; (ii) szczegóły konfiguracji; (iii) kwotę opłaty oraz (iv) kraje przypisane do danego kwotowania,
  7. podanie liczby konsumentów, którzy skorzystali z obniżenia kursu wymiany walut BFX, o którym mowa w pkt I.6. sentencji niniejszej decyzji, wraz ze zrzutami ekranu z systemu PayPal wizualizującymi 5 przykładowych transakcji, w których zastosowano wspomniany obniżony kurs wymiany walut,
  8. przedłożenie w wersji elektronicznej zapisów strony internetowej Spółki oraz zrzutów ekranu aplikacji mobilnej PayPal dokumentujących opublikowanie oświadczeń, o których mowa w pkt I.7.-I.8. sentencji niniejszej decyzji (zobowiązanie obejmuje obowiązek przesłania zapisów strony oraz zrzutów ekranu aplikacji mobilnej, zarówno z dnia rozpoczęcia, jak również z dnia zakończenia publikowania wspomnianych w pkt I.7.-I.8 sentencji decyzji treści),
  9. przestanie w wersji elektronicznej zapisów osobnej strony internetowej, o której mowa w pkt I.11 sentencji niniejszej decyzji (zobowiązanie obejmuje przestanie zapisów tej strony internetowej z dnia jej uruchomienia oraz z dnia przypadającego

na zakończenie realizacji obowiązku Zwrotu, o którym mowa w pkt I.4. sentencji niniejszej decyzji,

10. przekazanie informacji o dokładnych terminach, w których Spółka podjęła i zakończyła 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.

### Uzasadnienie

W związku ze skargami konsumentów, postanowieniem z dnia 28 lipca 2021 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. z siedzibą w Luksemburgu (dalej: PayPal oraz Spółka), dotyczące jednostronnych modyfikacji warunków umowy z użytkownikami usługi PayPal, mogą stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r., poz. 1616 - dalej: u.o.k.k.) oraz w celu ustalenia, czy wzorce umów stosowane w obrocie konsumenckim zawierają niedozwolone postanowienia umowne - w rozumieniu z art. 385<sup>1</sup>-385<sup>3</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r., poz. 1061 ze zm. - dalej: k.c.) - w zakresie dotyczącym modyfikacji warunków umowy w trakcie jej wykonywania (tzw. klauzul modyfikacyjnych), a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Analiza materiałów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia wobec Spółki, postanowieniem z dnia 19 grudnia 2023 r., postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niedostarczeniu na trwałym nośniku informacji - w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2022 r., poz. 2360 ze zm. - dalej: u.u.p.) - konsumentom, którzy są stroną umów o świadczenie usług płatniczych zawartych z wykorzystaniem wzorca umowy o nazwie „Umowa z użytkownikiem usługi PayPal”, informacji o proponowanych zmianach postanowień tego wzorca, co mogło stanowić naruszenie obowiązku, o którym mowa w art. 26 ust. 1 w zw. z art. 29 ust. 1 u.u.p., 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 u.o.k.k.

Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania pismem z dnia 19 grudnia 2023 r. W odpowiedzi PayPal wyraził wolę podjęcia dialogu z Prezesem Urzędu oraz chęć polubownego zakończenia postępowania.

Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania pismem z dnia 19 grudnia 2023 r. W odpowiedzi, w piśmie z dnia 18 kwietnia 2024 r., PayPal wyraził wolę podjęcia dialogu z Prezesem Urzędu oraz chęć polubownego zakończenia postępowania. Spółka zawnioskowała jednocześnie w tym piśmie o zorganizowanie spotkania z przedstawicielami Prezesa Urzędu.

Zgodnie z rekomendacją Prezesa Urzędu, pismem z dnia 4 października 2024 r. Spółka złożyła formalny wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej w niniejszej sprawie. Wniosek ten był następnie przedmiotem dalszych rozmów pomiędzy przedstawicielami Spółki

a pracownikami Urzędu. Spotkania mające na celu wypracowanie ostatecznej treści zobowiązania odbyły się w dniach 28 października 2024 r., 5 lutego 2025 r. i 4 marca 2025 r. Po dniu 4 marca 2025 r. negocjacje pomiędzy Spółką a Prezesem Urzędu były prowadzone w trybie roboczym, czego efektem było złożenie przez PayPal pismem z dnia 21 maja 2025 r. ostatecznego wniosku o wydanie w niniejszej sprawie decyzji w trybie art. 23c ust. 1 u.o.k.k., w którym Spółka zobowiązała się do:

1. **podjęcia** działań wymienionych w punktach 2 - 11 poniżej wobec konsumentów, którzy są posiadaczami kont osobistych PayPal (dalej jako: „Posiadacz Konta Osobistego”) oraz mają na koncie PayPal zarejestrowany swój podstawowy adres w Polsce (dalej jako: „Polskie Konto Osobiste”). Zobowiązania wymienione poniżej mają zastosowanie do Posiadaczy Polskiego Konta Osobistego, którzy posiadają Polskie Konto Osobiste, które jest otwarte w dniu wykonania danego zobowiązania (dalej jako: „Istniejący Posiadacz Polskiego Konta Osobistego”) lub posiadali Polskie Konto Osobiste, które zostało rozwiązane/zamknięte po dniu 1 stycznia 2019 r., ale przed datą wykonania danego zobowiązania (dalej jako: „Były Posiadacz Polskiego Konta Osobistego”) (jak wyszczególniono poniżej w odniesieniu do każdego zobowiązania);
2. **w przypadku wprowadzenia przez PayPal w przyszłości (jednostronnie) zmian do umowy w polskiej wersji językowej zatytułowanej „Umowa z Użytkownikiem dotycząca Usługi PayPal”,** mającej zastosowanie do kont PayPal mieszkańców Polski („Polska Umowa z Użytkownikiem”) (za pomocą mechanizmu i procedury zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa) - przekazania takich zmian konsumentom, którzy posiadają Polskie Konto Osobiste, na trwałym nośniku zgodnie z art. 29 (w związku z art. 26) ustawy o usługach płatniczych oraz zgodnie z procedurą określoną w tym przepisie - w zakresie, w jakim art. 29 i art. 26 ustawy o usługach płatniczych będą mieć zastosowanie;
3. **poinformowania** Istniejących oraz Byłych Posiadaczy Polskich Kont Osobistych, że zmiany dokonane w Polskiej Umowie z Użytkownikiem od dnia 1 stycznia 2019 r. są bezskuteczne wobec konsumentów, którzy posiadali Polskie Konta Osobiste przed wprowadzeniem tych zmian. Zobowiązanie to zostanie wykonane zgodnie z punktami 7 - 9 poniżej;
4. **zwrócenia** Istniejącym oraz Byłym Posiadaczom Polskich Kont Osobistych:
  - (a) równowartości łącznych kwot naliczonych z tytułu:
    - opłaty za brak aktywności, która została wprowadzona w drodze zmiany Polskiej Umowy z Użytkownikiem z dnia 16 grudnia 2020 r. i która była naliczana wobec takich posiadaczy kont w 2020 r. (dalej jako: „Opłata za Brak Aktywności”) - z zastrzeżeniem, że posiadali oni Polskie Konto Osobiste, gdy zostali obciążeni Opłatą za Brak Aktywności;
    - opłaty z tytułu wypłat na rachunek w banku amerykańskim, która została wprowadzona w drodze zmiany Polskiej Umowy z Użytkownikiem z dnia 16 grudnia 2020 r. i która jest naliczana wobec takich posiadaczy kont od 2020 r. (dalej jako: „Opłata za Wypłatę na Rachunek w Banku Amerykańskim”) - z zastrzeżeniem, że posiadali oni Polskie Konto Osobiste, gdy zostali obciążeni Opłatą za Wypłatę na Rachunek w Banku Amerykańskim;
    - podwyżek: BFX (opłaty/elementu składowego kursu wymiany mającego zastosowanie do kupujących) - z 4% do 4,5%; SFX (opłaty/elementu składowego kursu wymiany mającego zastosowanie do sprzedających) - z 2,5% do 3%; i AFX (opłaty/elementu

składowego kursu wymiany mającego zastosowanie do przewalutowania salda na koncie) - z 2,5% do 3%; które zostały wprowadzone od 1 stycznia 2019 r. i które były naliczane wobec takich posiadaczy konta - z zastrzeżeniem, że posiadali oni Polskie Konto Osobiste, gdy zostali obciążeni kwotami tych podwyżek;

- (b) równowartości dodatkowych 50% z kwot wymienionych w punkcie (a) powyżej.

Zwrot ten będzie dalej zwany łącznie „Zwrotem” i zostanie dokonany w następujący sposób:

- (c) Zwrot zostanie dokonany na uprawnione Polskie Konto Osobiste (i) o ile nie otrzymały one Zwrotu zgodnie z decyzją UOKiK nr RPZ 3/2025 oraz (ii) z zastrzeżeniem, że nie zostały one wyłączone.

Konto jest wyłączone, jeśli spełnia następujące kryteria: (i) jest objęte obowiązującym nakazem blokady/zabezpieczenia lub zajęcia wydanym przez odpowiednie organy publiczne, w celu zapobieżenia przepływowi środków z określonych rachunków lub zajęcia środków z określonych rachunków, lub (ii) jest zablokowane w wyniku sankcji nakładanych i egzekwowanych przez władze państwowe lub organizacje międzynarodowe w jurysdykcjach, w których PayPal posiada licencję lub prowadzi działalność, lub (iii) PayPal złożył w odpowiednich organach zawiadomienie o działalności podejrzanej (ang. Suspicious Activity Report) lub zawiadomienie o podejrzanych transakcjach (ang. Suspicious Transaction Report) w okresie od 1 stycznia 2019 r., zgodnie z obowiązującymi przepisami.

- (d) Kwota Zwrotu zostanie obliczona indywidualnie w odniesieniu do każdego uprawnionego Polskiego Konta Osobistego.

- (e) W przypadku uprawnionych Istniejących Posiadaczy Polskich Kont Osobistych, PayPal - w terminie 10 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej - zasili ich konta PayPal - bez konieczności podejmowania jakichkolwiek działań przez klienta. W przypadku, gdy na danym koncie PayPal w momencie zaksięgowania wpłaty widoczne jest saldo ujemne, kwota Zwrotu zostanie potrącona z wysokością tego ujemnego salda (do kwoty Zwrotu, do której dany użytkownik jest uprawniony).

- (f) W przypadku uprawnionych Byłych Posiadaczy Polskich Kont Osobistych, PayPal - w terminie 10 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej - wyśle do takich użytkowników wiadomości e-mail w języku polskim na ostatnie znane podstawowe adresy e-mail tych użytkowników zarejestrowane na ich kontach PayPal:

- wiadomość e-mail będzie zawierała link do dedykowanej usługi płatniczej, za pomocą której uprawnieni użytkownicy będą mogli uzyskać Zwrot;
- link do dedykowanej usługi płatniczej pozostanie aktywny przez 3 miesiące i w tym okresie uprawnieni użytkownicy będą mogli skorzystać z tego linku w celu uzyskania - bezpłatnie - Zwrotu, po podaniu odpowiedniej metody płatności i bez konieczności tworzenia osobnego konta;
- Zwrot zostanie wówczas dokonany w ciągu 72 godzin po podaniu odpowiedniej metody płatności w dedykowanej usłudze płatniczej.

5. **niestosowania** w przyszłości wobec konsumentów posiadających Polskie Konto Osobiste zmian Polskiej Umowy z Użytkownikiem z dnia 16 grudnia 2020 r. (wprowadzających Opłatę za Brak Aktywności oraz Opłatę za Wypłatę na Rachunek w Banku Amerykańskim)

oraz zmian dokonanych od 1 stycznia 2019 r., które zwiększyły obowiązujące opłaty/elementy składowe kursu wymiany walut (tj. BFX, SFX i AFX).

6. **obniżenia** na przyszłość wysokości opłaty/elementu składowego kursu wymiany walut BFX (do 2%) dla wszystkich Istniejących Posiadaczy Polskiego Konta Osobistego działających jako kupujący, przez ograniczony czas, tj. do momentu, gdy łączna kwota tej dodatkowej korzyści dla konsumentów osiągnie równowartość 50% łącznych kwot, o których mowa w punkcie 4 (a) powyżej podlegających zwrotowi na uprawnione Polskie Konto Osobiste (na zasadach określonych w punkcie 4 (c) powyżej).

Przez cały okres obowiązywania tego zobowiązania PayPal będzie pokazywać łączny obniżony kurs wymiany mający zastosowanie do Posiadaczy Polskich Kont Osobistych działających jako kupujący w narzędziu Konwerter Walut (które jest dostępne tutaj: <https://www.paypal.com/pl/cshelp/article/gdzie-mog%C4%99-znale%C5%BA%C4%87-przelicznik-walut-i-kursy-wymiany-stosowane-w-systemie-PayPal-help109>), z komentarzem: „Tymczasowo obniżony całkowity transakcyjny kurs wymiany dla posiadaczy polskich kont osobistych występujących w roli kupujących (wynikający z decyzji UOKiK).”

7. **złożenia następującego oświadczenia publicznego** w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się decyzji:

- (a) ***Decyzje konsumenckie UOKiK: klauzula modyfikacyjna jest nieuczciwa, a zmiany mogły nie być dostarczone na trwałym nośniku (więcej)*** (dalej jako: „Oświadczenie 1”)

link „więcej” będzie przekierowywać do następującego oświadczenia opublikowanego na osobnej stronie:

- (b) ***„Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) wydał dwie decyzje dotyczące spółki PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A (PayPal). Decyzje UOKiK dotyczą Umowy z Użytkownikiem Usług PayPal w Polsce (Polska Umowa z Użytkownikiem) i mają zastosowanie wyłącznie do konsumentów w Polsce, którzy posiadają lub posiadali konto osobiste w systemie PayPal z zarejestrowanym podstawowym adresem w Polsce (Polskie Konto Osobiste):***

- *UOKiK uznał, że klauzula modyfikacyjna Polskiej Umowy z Użytkownikiem, w wersji obowiązującej od dnia 11 grudnia 2019 r., która umożliwia PayPal zmianę Polskiej Umowy z Użytkownikiem (Klauzula Modyfikacyjna), jest nieuczciwa w świetle art. 385<sup>1</sup> polskiego Kodeksu cywilnego i jest bezskuteczna wobec konsumentów w Polsce posiadających Polskie Konto Osobiste. UOKiK zakazał jej stosowania wobec konsumentów w Polsce.*
- *UOKiK uznał, że od dnia 1 stycznia 2019 r. sposób informowania istniejących konsumentów o zmianach w Polskiej Umowie z Użytkownikiem mógł naruszać interesy konsumentów w Polsce (którzy posiadali Polskie Konto Osobiste przed wprowadzeniem tych zmian), w tym obowiązek przekazywania takich informacji na trwałym nośniku.*

***Jakie działania podejmujemy?***

*PayPal uzgodnił z UOKiK podjęcie środków mających na celu ochronę interesów konsumentów dotkniętych tymi praktykami w Polsce i wyeliminowanie skutków*

opisanych wyżej praktyk. Środki te, które zostały szczegółowo opisane w decyzjach UOKiK, będą polegały m.in. na tym, że:

- PayPal zwróci 150% równowartości nowych opłat konsumenckich lub podwyżek opłat konsumenckich wprowadzonych do Polskiej Umowy z Użytkownikiem od dnia 1 stycznia 2019 r - uprawnionym konsumentom, którzy posiadali Polskie Konto Osobiste, kiedy zostali obciążeni tymi nowymi opłatami lub podwyżkami opłat (zdefiniowanymi w decyzjach UOKiK). Zwroty te zostaną dokonane do [dnia przypadającego na 10 miesięcy od uprawomocnienia się Decyzji] na rzecz uprawnionych obecnych i byłych użytkowników, z którymi PayPal skontaktuje się oddzielnie.
- PayPal zaoferuje również posiadaczom Polskich Kont Osobistych, działającym jako kupujący, dodatkową korzyść w postaci obniżonego kursu wymiany walut przez ograniczony czas, zgodnie z warunkami uzgodnionymi z UOKiK.

Ponadto w odniesieniu do konsumentów, którzy posiadają Polskie Konto Osobiste:

- PayPal nie będzie już stosować:
  - Klauzuli Modyfikacyjnej;
  - zmian w Polskiej Umowie z Użytkownikiem z dnia 16 grudnia 2020 r., które wprowadziły nowe opłaty konsumenckie: opłatę za brak aktywności i opłatę za wypłatę na rachunek w banku amerykańskim;
  - zmian w Polskiej Umowie z Użytkownikiem wprowadzonych od 1 stycznia 2019 r., które zwiększyły opłaty/elementy składowe kursu wymiany walut stosowanego przez PayPal do przewalutowania (wymienione w decyzjach UOKiK).
- Zmiany wprowadzone w Polskiej Umowie z Użytkownikiem od 1 stycznia 2019 roku są bezskuteczne wobec konsumentów, którzy posiadali Polskie Konto Osobiste przed wprowadzeniem tych zmian. Oznacza to, że zmiany wiążą PayPal, lecz nie wiążą dotkniętych nimi konsumentów - ze względu na sposób, w jaki zmiany te zostały wprowadzone.
- Dla uniknięcia wątpliwości PayPal potwierdza, że będzie nadal stosować zmiany wprowadzone w Polskiej Umowie z Użytkownikiem, które są korzystne dla konsumentów.

### **Więcej informacji**

Pełna treść decyzji UOKiK znajduje się w linku: [[Decyzje](#)].

W przypadku pytań konsumentów mogą się z nami skontaktować pod adresem: <https://www.paypal.com/pl/cshelp/contact-us/call-us?entryPoint=contact-us> oraz sprawdzić dedykowaną stronę Centrum Pomocy pod adresem: [[link do strony FAQ](#)].

Przepraszamy za wszelkie powstałe niedogodności.

(dalej jako: „Oświadczenie 2”)

Powyższe oświadczenia zostaną opublikowane w następujący sposób:

- (c) Oświadczenie 1:

- zostanie opublikowane u góry strony głównej PayPal (ang. *landing page*) dla polskich użytkowników: <https://www.paypal.com/pl/home>;
- będzie widoczne na ekranie od razu po wejściu na stronę;
- zostanie umieszczone w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px (tekst oświadczenia będzie zaczynać się od górnej krawędzi ramki)
- kolor czcionki: czarny (kod szesnastkowy RGB #000000) na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff)
- czcionka w nagłówkach: 60px / PayPalSansBig-Light/
- czcionka w akapitach: 20px / PayPalSansSmall-Regular
- odstępy między wierszami: 24px
- hiperłącze w kolorze niebieskim: „więcej” przekierowujące do drugiego oświadczenia (patrz Oświadczenie 2)
- Oświadczenie 1 będzie utrzymywane przez okres 6 miesięcy od daty publikacji.

(d) Oświadczenie 2:

- zostanie opublikowane na osobnej stronie;
- kolor czcionki: RGB(0,20,53) na białym tle;
- czcionka w nagłówkach: 60px / PayPalSansBig-Light/
- czcionka w akapitach: 20px / PayPalSansSmall-Regular
- odstępy między wierszami: 24px
- hiperłącza w kolorze niebieskim: „*Decyzje*” przekierowujące do strony UOKiK z odpowiednimi decyzjami
- Oświadczenie 2 będzie utrzymywane przez okres 6 miesięcy od daty publikacji.

**8. opublikowania analogicznych Oświadczeń 1 i 2 w aplikacji mobilnej PayPal** w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej, w następujący sposób:

- w sekcji profil użytkownika w aplikacji mobilnej użytkownicy zostaną powiadomieni o nowej wiadomości dla nich w Centrum Wiadomości;
- po wejściu do Centrum Wiadomości zostanie wyświetlone Oświadczenie 1;
- po kliknięciu na Oświadczenie 1 użytkownicy zostaną przekierowani do pełnej treści Oświadczenia 2;
- Oświadczenia 1 i 2 będą utrzymane przez okres 6 miesięcy od daty publikacji.

**9. wysłania indywidualnych wiadomości e-mail do wszystkich Istniejących i Byłych Posiadaczy Polskich Kont Osobistych**, w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, z zastrzeżeniem, że nie otrzymali oni już takiej wiadomości e-mail zgodnie z decyzją UOKiK nr RPZ 3/2025, zawierających następujący tekst:

**Temat: Informacja o decyzjach UOKiK. Nie muszą Państwo podejmować żadnych działań.**

Szanowny Pan [XX]/Szanowna Pani [XX],

pragniemy poinformować, że Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) wydał dwie decyzje dotyczące spółki PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A (PayPal). Decyzje UOKiK dotyczą Umowy z Użytkownikiem Usług PayPal w Polsce (Polska Umowa z Użytkownikiem) i mają zastosowanie wyłącznie do konsumentów w Polsce, którzy posiadają lub posiadali konto osobiste w systemie PayPal z zarejestrowanym podstawowym adresem w Polsce (Polskie Konto Osobiste):

- UOKiK uznał, że klauzula modyfikacyjna Polskiej Umowy z Użytkownikiem, w wersji obowiązującej od dnia 11 grudnia 2019 r., która umożliwia PayPal zmianę Polskiej Umowy z Użytkownikiem (Klauzula Modyfikacyjna), jest nieuczciwa w świetle art. 385<sup>1</sup> polskiego Kodeksu cywilnego i jest bezskuteczna wobec konsumentów w Polsce posiadających Polskie Konto Osobiste. UOKiK zakazał jej stosowania wobec konsumentów w Polsce.
- UOKiK uznał, że od dnia 1 stycznia 2019 r. sposób informowania istniejących konsumentów o zmianach w Polskiej Umowie z Użytkownikiem mógł naruszać interesy konsumentów w Polsce (którzy posiadali Polskie Konto Osobiste przed wprowadzeniem tych zmian), w tym obowiązek przekazywania takich informacji na trwałym nośniku.

PayPal uzgodnił z UOKiK, że podejmie działania mające na celu ochronę interesów konsumentów dotkniętych tymi praktykami w Polsce oraz wyeliminowanie skutków opisanych wyżej praktyk, które to działania obejmują m.in.:

#### **Zmiany w Umowie z Użytkownikiem**

- PayPal nie będzie już stosować wobec konsumentów posiadających Polskie Konto Osobiste:
  - Klauzuli Modyfikacyjnej;
  - zmian w Polskiej Umowie z Użytkownikiem z dnia 16 grudnia 2020 r., które wprowadziły nowe opłaty konsumenckie: opłatę za brak aktywności i opłatę za wypłatę na rachunek w banku amerykańskim;
  - zmian w Polskiej Umowie z Użytkownikiem wprowadzonych od 1 stycznia 2019 r., które zwiększyły opłaty/elementy składowe kursu wymiany walut stosowanego przez PayPal do przewalutowania (wymienione w decyzjach UOKiK).
- Zmiany wprowadzone w Polskiej Umowie z Użytkownikiem od 1 stycznia 2019 roku są bezskuteczne wobec konsumentów, którzy posiadali Polskie Konto Osobiste przed wprowadzeniem tych zmian. Oznacza to, że zmiany wiążą PayPal, lecz nie wiążą dotkniętych nimi konsumentów - ze względu na sposób, w jaki zmiany te zostały wprowadzone.
- Dla uniknięcia wątpliwości PayPal potwierdza, że będzie nadal stosować zmiany wprowadzone w Polskiej Umowie z Użytkownikiem, które są korzystne dla konsumentów.

## **Obniżony kurs wymiany walut**

PayPal zaoferuje również posiadaczom Polskich Kont Osobistych, działającym jako kupujący, dodatkową korzyść w postaci obniżonego kursu wymiany walut przez ograniczony czas, zgodnie z warunkami uzgodnionymi z UOKiK.

### **Więcej informacji**

Pełna treść decyzji UOKiK znajduje się w linku: [[Decyzje](#)].

W przypadku pytań konsumenci mogą się z nami skontaktować pod adresem: <https://www.paypal.com/pl/cshelp/contact-us/call-us?entryPoint=contact-us> oraz sprawdzić dedykowaną stronę Centrum Pomocy pod adresem: [[link do strony FAQ](#)].

PayPal dokłada wszelkich starań, aby zapobiegać fałszywym wiadomościom e-mail. Wiadomości e-mail od PayPal zawsze będą zawierać Państwa imię i nazwisko. Dowiedz się, jak rozpoznać phishing [będzie zawierać link do następującej strony: <https://www.paypal.com/pl/webapps/mpp/phishing>].

Przepraszamy za wszelkie powstałe niedogodności.

10. **wysłania indywidualnych wiadomości e-mail do wszystkich Istniejących i Byłych Posiadaczy Polskich Kont Osobistych**, którzy są uprawnieni do otrzymania Zwrotu, z zastrzeżeniem, że nie otrzymali oni już takiej wiadomości e-mail zgodnie z decyzją UOKiK nr RPZ 3/2025, w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, zawierających następujący tekst:

**Temat: Informacja o decyzjach UOKiK. Mają Państwo prawo do otrzymania zwrotu**

Szanowny Pan [XX]/Szanowna Pani [XX],

Zgodnie z decyzjami z dnia [X] oraz [XX] (**Decyzje**) wydanymi przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) i uzgodnionymi z PayPal, mają Państwo prawo do otrzymania zwrotu niektórych opłat, które zostały wobec Państwa naliczone.

PayPal uzgodnił z UOKiK, że zwróci uprawnionym użytkownikom równowartość 150%:

- opłaty za brak aktywności (wprowadzonej i naliczanej wobec konsumentów w Polsce w 2020 r.),
- opłaty za wypłatę na rachunek w banku amerykańskim (wprowadzonej i naliczanej wobec konsumentów w Polsce od 2020 r.),
- podwyżek opłat/elementów składowych kursu wymiany walut stosowanego przez PayPal do przewalutowania (wprowadzonych i naliczanych wobec konsumentów od dnia 1 stycznia 2019 r.) (opisanych w Decyzjach UOKiK).

**Mają Państwo prawo do otrzymania zwrotu.**

**Co należy zrobić:**

Jeśli mają Państwo otwarte konto osobiste PayPal - nie muszą Państwo podejmować żadnych działań. Otrzymają Państwo środki bezpośrednio na swoje konto PayPal do [dnia przypadającego na 10 miesięcy od uprawomocnienia się Decyzji].

*Jeśli mają Państwo zamknięte/rozwiązane konto osobiste w systemie PayPal - PayPal skontaktuje się z Państwem w sprawie otrzymania środków do [dnia przypadającego na 10 miesięcy od uprawomocnienia się Decyzji]. Otrzymają Państwo wiadomość e-mail z linkiem przekierowującym do dedykowanego rozwiązania płatniczego, gdzie będą Państwo mogli zlecić realizację zwrotu środków w ciągu 3 miesięcy (od daty otrzymania wiadomości e-mail z linkiem), poprzez wybór odpowiedniej metody płatności.*

*PayPal dokłada wszelkich starań, aby zapobiegać fałszywym wiadomościom e-mail. Wiadomości e-mail od PayPal zawsze będą zawierać Państwa imię i nazwisko. Dowiedz się, jak rozpoznać phishing [będzie zawierać link do następującej strony: <https://www.paypal.com/pl/webapps/mpp/phishing>].*

### **Więcej informacji**

*Pełna treść Decyzji UOKiK znajduje się w linku [[Decyzje](#)].*

*W przypadku pytań konsumenci mogą się z nami skontaktować pod adresem: <https://www.paypal.com/pl/cshelp/contact-us/call-us?entryPoint=contact-us> oraz sprawdzić dedykowaną stronę Centrum Pomocy pod adresem: [[link do strony FAQ](#)].*

*Przepraszamy za wszelkie powstałe niedogodności.*

11. **uruchomienia osobnej strony z często zadawanymi pytaniami** oraz przygotowania działu obsługi klienta do udzielania odpowiedzi na pytania użytkowników związane ze Zwrotem. Użytkownicy zostaną o tym poinformowani w opublikowanym oświadczeniu oraz w indywidualnych komunikatach (patrz punkty 7-10 powyżej).

Pismem z dnia 23 czerwca 2025 r. PayPal został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości złożenia dodatkowych wyjaśnień w sprawie. W piśmie tym PayPal został zawiadomiony, że Prezes Urzędu ma zamiar przyjąć jego zobowiązanie o treści ostatecznie określonej pismem z dnia 21 maja 2025 r.

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

PayPal jest spółką, wpisaną do Luksemburskiego Rejestru Handlowego pod numerem B118349. PayPal jest równocześnie instytucją kredytową utworzoną na mocy prawa luksemburskiego podlegającą nadzorowi Komisji Nadzoru Sektora Finansowego Wielkiego Księstwa Luksemburg, przy czym konsumentom i przedsiębiorcom oferuje przede wszystkim usługi płatnicze i pokrewne w całej Europie, w szczególności usługi w zakresie pieniądza elektronicznego. PayPal należy do grupy, na czele której stoi PayPal Inc. z siedzibą w San Jose (Stany Zjednoczone Ameryki Północnej).

(Dowód: wydruk z Rejestru Handlu i Spótek Luksemburga, wraz z tłumaczeniem przysięgłym, k. 42-54 akt adm.; pismo Spółki z dnia 14 września 2021 r., k. 59-68 akt adm.)

Warunki umów zawieranych przez konsumentów z Polski z PayPal zawiera regulamin o nazwie „Umowa z użytkownikiem usługi PayPal” (dalej: „Regulamin”). Regulamin określa zasady korzystania z kont PayPal oraz usług PayPal, przy czym stanowi, że korzystanie z usług PayPal uzależnione jest od założenia konta w ramach serwisu PayPal. Konto w ramach serwisu zakładane jest na czas nieokreślony, a użytkownik może zamknąć je w dowolnej chwili.

(Dowód: egzemplarze Regulaminu, k. 70-105, 132-1037, 1113, 1227, 1237-1394, 1494-1622, 1628 akt adm.)

W Regulaminie PayPal zamieścił między innymi klauzulę modyfikacyjną stanowiącą podstawę do dokonywania jednostronnych zmian tegoż Regulaminu oraz określającą procedurę dokonywania tego rodzaju zmian. Z poczynionych ustaleń wynika przy tym, że klauzula modyfikacyjna była przez PayPal również zmieniana, a w poszczególnych wersjach Regulaminu postanowienie to miało następujące brzmienie:

**- klauzula modyfikacyjna zamieszczona w wersjach Regulaminu stosowanych do dnia 10 grudnia 2019 r.:**

„1.6 Zmiany w niniejszej Umowie. Firma PayPal może w dowolnej chwili modyfikować, usuwać lub dodawać postanowienia w niniejszej Umowie, w tym postanowienia dotyczące Opłat i innych kwot mających zastosowanie do Konta Użytkownika (zgodnie z postanowieniami określonymi w Załączniku 1) („Zmiana”), powiadamiając o takiej Zmianie przez zamieszczenie zmienionej wersji Umowy w witrynach PayPal. Zmiana jest dokonywana jednostronnie przez firmę PayPal i przyjmuje się, że po otrzymaniu powiadomienia o Zmianie Użytkownik ją zaakceptuje. PayPal powiadomi Użytkownika o każdej Zmianie z dwumiesięcznym wyprzedzeniem, przy czym po upływie tego dwumiesięcznego okresu Zmiana wchodzi w życie. Zasada powiadomienia z dwumiesięcznym wyprzedzeniem nie ma zastosowania w sytuacjach, gdy Zmiana wymagana jest na mocy obowiązujących przepisów prawa lub gdy wiąże się z dodaniem nowej usługi lub dodatkowych funkcji do istniejącej Usługi lub inną zmianą, która nie ogranicza praw Użytkownika ani nie rozszerza zakresu jego odpowiedzialności. W takich przypadkach Zmiana zostanie wprowadzona bez bezpośredniego wcześniejszego powiadomienia Użytkownika i wejdzie w życie wraz z opublikowaniem informacji o niej.

Jeśli Użytkownik nie akceptuje jakiegokolwiek Zmiany, musi zamknąć swoje Konto, postępując zgodnie z procedurą zamknięcia konta opisaną w punkcie 7 (Okres ważności i zamykanie Konta). Jeśli Użytkownik nie wyrazi sprzeciwu wobec Zmiany przez zamknięcie Konta w ciągu dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, firma PayPal uzna, że Użytkownik tę zmianę zaakceptował. Choć Użytkownik może w każdej chwili bez żadnej opłaty zamknąć swoje Konto, powinien pamiętać, że po rozwiązaniu niniejszej Umowy może nadal być zobligowany do uregulowania wszelkich ewentualnych zobowiązań zaciągniętych i podjętych przed rozwiązaniem tej Umowy; powinien także zapoznać się z prawami firmy PayPal określonymi w punkcie 7 (Okres ważności i zamykanie Konta).”

**- klauzula modyfikacyjna zamieszczona w wersjach Regulaminu stosowanych od dnia 11 grudnia 2019 r. do dnia 15 czerwca 2020 r.:**

„Firma PayPal może od czasu do czasu wprowadzać zmiany w niniejszej Umowie z Użytkownikiem oraz w innych dokumentach wymienionych powyżej. Zmieniona wersja wejdzie w życie w chwili jej opublikowania, o ile nie zaznaczono inaczej. Jeśli wprowadzane zmiany ograniczają prawa Użytkownika lub rozszerzają zakres jego odpowiedzialności, opublikujemy odpowiednie powiadomienie na stronie Aktualizacji zasad w witrynie PayPal i poinformujemy o tym Użytkownika z co najmniej 60-dniowym wyprzedzeniem. Poprzez dalsze korzystanie z usług PayPal po wejściu w życie zmian w niniejszej Umowie z Użytkownikiem, Użytkownik zgadza się przestrzegać wspomnianych zmian. Jeśli Użytkownik nie wyraża zgody na którekolwiek zmiany, może zamknąć swoje konto przed ich wejściem w życie.”

**- klauzula modyfikacyjna zamieszczona w wersjach Regulaminu stosowanych od dnia 16 czerwca 2020 r. do dnia 28 stycznia 2021 r.:**

„Firma PayPal może od czasu do czasu wprowadzać zmiany w niniejszej Umowie z Użytkownikiem oraz w innych dokumentach wymienionych powyżej. Zmieniona wersja wejdzie w życie w chwili jej opublikowania, o ile nie zaznaczono inaczej. Jeśli wprowadzane zmiany ograniczają prawa Użytkownika lub rozszerzają zakres jego odpowiedzialności, opublikujemy odpowiednie powiadomienie na stronie Aktualizacji zasad w witrynie PayPal i poinformujemy o tym Użytkownika z co najmniej dwumiesięcznym wyprzedzeniem. Poprzez dalsze korzystanie z usług PayPal po wejściu w życie zmian w niniejszej Umowie z Użytkownikiem, Użytkownik zgadza się przestrzegać wspomnianych zmian. Jeśli Użytkownik nie wyraża zgody na którekolwiek zmiany, może zamknąć swoje konto przed ich wejściem w życie.”

**- klauzula modyfikacyjna zamieszczona w wersjach Regulaminu stosowanych od dnia 29 stycznia 2021 r. do dnia 5 maja 2022 r.:**

„PayPal może wprowadzać zmiany w niniejszej Umowie z Użytkownikiem oraz w innych dokumentach wymienionych powyżej. Zmieniona wersja wejdzie w życie w chwili jej opublikowania, o ile nie zaznaczono inaczej. Jeśli wprowadzane zmiany ograniczają prawa Użytkownika lub rozszerzają zakres jego odpowiedzialności, opublikujemy odpowiednie powiadomienie na stronie Aktualizacji zasad w witrynie PayPal i poinformujemy o tym Użytkownika z co najmniej dwumiesięcznym wyprzedzeniem. Poprzez dalsze korzystanie z usług PayPal po wejściu w życie zmian w niniejszej Umowie z Użytkownikiem Użytkownik zgadza się przestrzegać wspomnianych zmian. Jeśli Użytkownik nie wyraża zgody na którekolwiek zmiany, może zamknąć swoje konto przed ich wejściem w życie.”

**- klauzula modyfikacyjna zamieszczona w wersjach Regulaminu stosowanych od dnia 6 maja 2022 r.:**

PayPal może od czasu do czasu wprowadzać zmiany w niniejszej Umowie z Użytkownikiem. O ile nie zaznaczono inaczej, zmieniona wersja wejdzie w życie w chwili jej opublikowania. Jeśli wprowadzane zmiany ograniczają prawa Użytkownika lub rozszerzają zakres jego odpowiedzialności, opublikujemy odpowiednie powiadomienie na stronie Aktualizacji zasad w witrynie PayPal i poinformujemy o tym Użytkownika z co najmniej dwumiesięcznym wyprzedzeniem. Poprzez dalsze korzystanie z usług PayPal po wejściu w życie zmian w niniejszej Umowie z Użytkownikiem Użytkownik zgadza się przestrzegać wspomnianych zmian. Jeśli Użytkownik nie wyraża zgody na którekolwiek zmiany, może zamknąć swoje konto przed ich wejściem w życie.

(Dowód: egzemplarze Regulaminu, k. 70-105, 132-1037, 1113, 1227, 1237-1394, 1494-1622, 1628 akt adm.)

Na podstawie informacji zawartych na stronie PayPal pod adresem <https://www.paypal.com/pl> ustalono, że PayPal zamieszcza informacje o wprowadzanych zmianach Regulaminu na tej stronie internetowej w specjalnie do tego przygotowanej zakładce „Aktualizacje zasad”. W zakładce tej można zapoznać się z bieżącymi informacjami o zmianach regulaminu. Natomiast po kliknięciu w hipertącze oznaczone jako „Wyświetl poprzednie aktualizacje zasad”, użytkownik ma możliwość zapoznania się z archiwalnymi informacjami o zmianach Regulaminu (na dzień wydania decyzji hipertącze odsyłające do archiwalnych wersji wzorca znajduje się pod linkiem „Możesz się także zapoznać

z wcześniejszymi aktualizacjami zasad”). Przykładowe informacje o aktualizacji Regulaminu miały następujące brzmienie:

**A. Komunikat opublikowany w dniu 13 maja 2019 r.**

„Powiadomienie o zmianach w umowach prawnych zawieranych przez firmę PayPal

Wydano: 13 maja 2019 r. (poszczególne Daty wejścia w życie zostały podane poniżej)

Przeczytaj ten dokument.

Wprowadzamy zmiany w umowach prawnych regulujących relacje użytkowników z firmą PayPal.

Zachęcamy do uważnego zapoznania się z poniższymi informacjami o wprowadzanych zmianach.

Nie trzeba nic robić, aby zaakceptować zmiany, ponieważ wejdą one w życie automatycznie z Datą wejścia w życie podaną poniżej. Jeśli nie chcesz ich zaakceptować, możesz powiadomić nas przed upływem Daty wejścia w życie lub w dowolnym momencie po jej upływie, aby natychmiast zamknąć swoje konto, nie ponosząc przy tym żadnych opłat.

Zapoznaj się z obowiązującymi Umowami prawnymi.

(...)

Powiadomienie o zmianach w Umowie z Użytkownikiem usługi PayPal.

Data wejścia w życie: 27 lutego 2019 r.

Powiadomienie o zmianach w opłatach z tytułu Międzynarodowych Transakcji prywatnych wysyłanych przez Użytkowników z adresem zamieszkania w Irlandii

Zawiadomienie jest zgodne z postanowieniami punktu A1.2.2.2 Załącznika 1 Umowy z Użytkownikiem usługi PayPal.

Jeżeli adres zamieszkania Użytkownika jest zarejestrowany w Irlandii, od 27 lutego 2019 r. zastosowanie do Użytkownika mają opłaty określone w bieżącym punkcie A1.2.2.3 zamiast opłat określonych w punkcie A1.2.2.2. Punkt A1.2.2.2. Umowy z Użytkownikiem PayPal został zmieniony i ostatecznie zostanie usunięty, w związku z czym bieżący punkt A1.2.2.3 zostanie zastąpiony nowym punktem A1.2.2.2.”

**B. Komunikat opublikowany w dniu 29 października 2021 r.**

„Powiadomienie o zmianach w umowach firmy PayPal obowiązujących użytkowników z Polski

Data wydania: 29 października 2021 r.

Ta strona zawiera szczegółowe informacje o zmianach, o których jesteśmy zobowiązani powiadomić użytkowników usługi PayPal, wprowadzanych w Umowie z Użytkownikiem usługi PayPal obowiązującej użytkowników z Polski oraz w innych umowach, zasadach bądź oświadczeniach online. Możesz się także zapoznać z wcześniejszymi aktualizacjami zasad.

Nadchodzące zmiany

Wprowadzamy zmiany w pewnych umowach (wymienionych poniżej) regulujących relacje użytkowników z firmą PayPal. Zmiany te zostaną wprowadzone automatycznie w odpowiednich dniach wejścia w życie wskazanych poniżej.

Wymagane działania

Zapoznaj się z poniższymi informacjami, aby dowiedzieć się, jakie zmiany zostaną wkrótce wprowadzone. Korzystanie z usług firmy PayPal po wejściu w życie zmian jest równoznaczne z wyrażeniem na nie zgody. Nie musisz nic więcej robić, aby je zaakceptować. Jeśli jednak wolisz je odrzucić, musisz zamknąć swoje konto PayPal przed odpowiednią datą wejścia w życie, zgodnie z opisem w Umowie z Użytkownikiem.

Zmiany w Umowie z Użytkownikiem usługi PayPal

Z dniem 28 stycznia 2022 r.:

Przenosimy warunki programów Ochrony kupujących w systemie PayPal i Ochrony sprzedających w systemie PayPal na osobne strony internetowe. Zostały one zaakceptowane w momencie akceptowania Umowy z Użytkownikiem i pozostają częścią tej Umowy. Celem przeniesienia jest ułatwienie znalezienia tych warunków i korzystania z nich.

Wprowadzamy do programu Ochrony sprzedających w systemie PayPal wyjaśnienie, że dowód wysyłki i dowód dostawy muszą także zawierać numer w systemie monitorowania przesyłek, który można zweryfikować online.

Wyjaśniamy, że nadużywanie procesu rozstrzygania sporów online, programu Ochrony kupujących w systemie PayPal i programu Ochrony sprzedających w systemie PayPal jest działaniem zabronionym na mocy Umowy z Użytkownikiem.

Wyjaśniamy, że w przypadku sporów, które będą spełniać wszystkie wymagania programu Ochrony sprzedających w systemie PayPal, użytkownik nie zostanie obciążony standardową opłatą z tytułu sporów.

Wyjaśniamy, że rezerwa minimalna jest również znana jako rezerwa początkowa.

Zmieniamy dodatkowe opłaty procentowe za darowizny międzynarodowe, a także upraszczamy klasyfikację naszych rynków i regionów obowiązującą w odniesieniu do tych opłat. Nowe stawki są podane na zaktualizowanej stronie opłat dla klientów (TUTAJ) i na zaktualizowanej stronie opłat dla handlowców (TUTAJ).

Wyjaśniamy, że darowizny wysyłane lub odbierane przez handlowca są rodzajem transakcji komercyjnej.

Wyjaśniamy definicję Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), podając listę rynków/regionów, które do niego należą.

Przeczytaj zaktualizowaną Umowę z Użytkownikiem.”

(Dowód: notatka ze zrzutu strony Spółki wraz z załącznikami, k. 1193-1215 akt adm.)

Późniejsze informacje o zmianach Regulaminu, prócz ogólnikowych informacji o zakresie zmian zawierały jedynie hipertączy do treści Regulaminu po nowelizacji (niekiedy do poszczególnych jego fragmentów), który w brzmieniu aktualnym na dzień wydania niniejszej decyzji ma kilkadziesiąt stron. Zwrócić w tym miejscu należy uwagę, że w dniu 11 grudnia 2019 r. weszła w życie duża zmiana Regulaminu, przy okazji której PayPal zrezygnował z podziału Regulaminu na jednostki redakcyjne (tj. punkty i litery). W konsekwencji, Regulamin w aktualnym na dzień wszczęcia postępowania brzmieniu, prócz śródtytułów, nie posiadał podziału redakcyjnego (tj. na poszczególne paragrafy, ustępy czy punkty), co ułatwiałoby konsumentowi zapoznanie się z jego treścią i zorientowanie się w zakresie wprowadzanych zmian.

(Dowód: egzemplarze Regulaminu, k. 70-105, 132-1037, 1113, 1227, 1237-1394, 1494-1622, 1628 akt adm., notatka ze zrzutu strony Spółki wraz z załącznikami, k. 1193-1215 akt adm.)

Z poczynionych ustaleń wynika również, że PayPal korzystał i korzysta z uprawnień określonych w wyżej cytowanych klauzulach modyfikacyjnych i wprowadzał zmiany Regulaminu, które często wchodziły w życie w dniu publikacji na stronie internetowej informacji o danej zmianie. W toku postępowania odnotowano również przypadek, kiedy (zgodnie z informacją zamieszczoną na stronie PayPal) informacja o zmianie Regulaminu została opublikowana już po terminie wejścia jej w życie.

(Dowód: egzemplarze Regulaminu, k. 70-105, 132-1037, 1113, 1227, 1237-1394, 1494-1622, 1628 akt adm., notatka ze zrzutu strony Spółki wraz z załącznikami, k. 1193-1215 akt adm.; zestawienie zmian Regulaminu przedłożone przez Spółkę, k. 1229-1235 oraz k. 1483-1486 akt adm.)

Z poczynionych ustaleń wynika, że - co do zasady - publikacji informacji o zmianie Regulaminu na stronie PayPal towarzyszyło wysłanie wiadomości e-mail do użytkowników. Spółka, zgodnie z jej oświadczeniem zawartym w piśmie z dnia 22 sierpnia 2023 r., do dnia 24 lipca 2023 r. korzystała przy tym z jednego, standardowego szablonu wiadomości o następującej treści:



Witaj Jakub Rak,

Wprowadzamy pewne zmiany w umowach prawnych regulujących Twoje relacje z PayPal.

Nie musisz podejmować żadnych działań. Jeśli jednak chcesz dowiedzieć się więcej na temat tych zmian oraz tego, kiedy mają one zastosowanie i co zrobić, jeśli nie chcesz ich zaakceptować, przejdź do zakładki [Aktualizacje zasad](#).

Możesz także wyświetlić te zmiany na stronie [paypal.com/pl](https://paypal.com/pl), klikając Umowy prawne u dołu strony, a następnie wybierając zakładkę Aktualizacje zasad.

Jeśli masz pytania dotyczące tych zmian lub Twojego konta, [skontaktuj się](#) z nami.

Dziękujemy za korzystanie z naszych usług.

Z poważaniem

PayPal

Jesteśmy zobowiązani do wysłania Ci tego powiadomienia e-mail, aby poinformować Cię o zmianach na Twoim koncie. Twoje [preferencje marketingowe](#) nie dotyczą tej wiadomości.

Copyright © 1999-2021 PayPal. Wszelkie prawa zastrzeżone. PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., Société en Commandite par Actions. Oficjalna siedziba: 22-24 Boulevard Royal, L-2449, Luxembourg, R.C.S. Luxembourg B 118 349.

104532

(Dowód: pismo Spółki z dnia 22 sierpnia 2023 r., k. 1398-1400 akt adm.; szablon wiadomości, k. 1402-1403 i 1416 akt adm.)

Praktyka Spółki w zakresie komunikacji zamian konsumentom uległa modyfikacji 24 lipca 2023 r. Zgodnie z oświadczeniem Spółki, od tego dnia konsumenci są informowani o aktualizacjach umów za pośrednictwem wiadomości e-mail i wiadomości w Secure Message Center (Centrum Wiadomości). Przykładowe wiadomości kierowane do konsumentów po omawianej modyfikacji mają następujący kształt i brzmienie:

- wiadomość e-mail wysłana użytkownikom usług PayPal 3 i 6 listopada 2023 r. (k. 1488 akt. adm.):

Drogi Użytkowniku! (Adresatem tej wiadomości jest John Doe).



## Wprowadzamy pewne zmiany w umowach prawnych, które Cię dotyczą

Informacje dotyczące tych umów, terminu i sposobu wprowadzenia zmian oraz działań, które można podjąć, by odrzucić takie zmiany, można znaleźć na stronie [Aktualizacje zasad](#) w witrynie PayPal.com.

Informacje te są również dostępne w Centrum wiadomości PayPal.



### Korzystasz z aplikacji PayPal?

Zaloguj się do aplikacji PayPal. Wybierz ikonę Ustawienia, a następnie [Centrum wiadomości](#) lub przejdź do swojego profilu, wybierz "Umowy prawne", a następnie "Aktualizacje zasad".

---

Jeśli masz pytania dotyczące którejkolwiek z tych zmian lub swojego konta, [skontaktuj się z nami](#).

Dziękujemy za korzystanie z systemu PayPal.



---

[Pomoc i kontakt](#) | [Bezpieczeństwo](#) | [Aplikacje](#)

- wiadomość wysłana przez Spółkę za pośrednictwem Secure Message Center 3 i 6 listopada 2023 r. (k. 1488 akt. adm.):

Nadchodzące zmiany w Warunkach korzystania z usług PayPal

Dzień dobry!

Aktualizujemy nasze umowy prawne, które mają wpływ na niektóre świadczone przez nas usługi. Jeśli korzystasz z tych produktów i usług, obowiązują Cię [zaktualizowane warunki](#).

Aby zapoznać się ze wszystkimi zmianami, odwiedź stronę [Aktualizacje zasad](#).

Korzystanie z usług firmy PayPal po wejściu w życie zmian jest równoznaczne z wyrażeniem na nie zgody. Nie musisz nic więcej robić, aby je zaakceptować. Jeśli chcesz odrzucić te zmiany, musisz [zamknąć swoje konto](#) przed datą ich wejścia w życie.

Dostęp do [umów prawnych dotyczących usług PayPal](#) możesz również uzyskać w naszej witrynie pod nagłówkiem „Informacje prawne” lub w aplikacji w obszarze „Umowy prawne”.

Dołączamy odpowiednie umowy prawne i inne ważne informacje dostępne w Centrum wiadomości, aby umożliwić Ci wgląd do nich w przyszłości. Możesz je także pobrać i zapisać. Zawierają one ważne informacje na temat warunków korzystania z naszych usług, dlatego prosimy o dokładne zapoznanie się z ich treścią.

W razie pytań [skontaktuj się z nami](#).

PayPal

Dla wszystkich użytkowników

- [Umowa z Użytkownikiem usługi PayPal](#)

Dla handlowców, firm i organizacji charytatywnych

- [Strona Opłat](#)
- [Umowa dotycząca usług płatności online kartą w systemie PayPal](#)
- [Umowa o korzystanie z płatności zbiorczych PayPal Payouts](#)

Zaznaczyć należy, że do przesyłanych konsumentom wiadomości elektronicznych Spółka nie dodawała załączników, a w ich treści zamieszczono jedynie hipertłącza do serwisu PayPal (zakładki „Aktualizacje zmian”), a po dniu 24 lipca 2023 r. również do stosownej zakładki w aplikacji PayPal.

(Dowód: pismo Spółki z dnia 31 maja 2024 r., k. 1437-1439 akt adm.; szablony wiadomości, k. 1487-1492 akt adm.)

Terminy publikacji i wejścia w życie poszczególnych zmian Regulaminu na przestrzeni ostatnich lat przedstawiono w poniższym zestawieniu:

Lp.	Data zamieszczenia informacji o zmianie w zakładce „Aktualizacje zasad”	Data przesłania wiadomości e-mail z informacją o zmianie	Data wejścia zmian w życie
1.	28 marca 2024 r.	brak danych	28 maja 2024 r.*
2.	21 lutego 2024 r.	14 marca 2024 r.	28 maja 2024 r.
3.	12 października 2023 r.	3 i 6 listopada 2023 r.	16 stycznia 2024 r.
4.	14 września 2023 r.	26 i 27 września 2023 r.	27 listopada 2023 r.
5.	8 czerwca 2023 r.	brak danych	17 lipca 2023 r.*
6.	9 sierpnia 2022 r.	9 sierpnia 2022 r.	31 października 2022 r.
7.	10 maja 2022 r.	10 maja 2022 r.	31 sierpnia 2022 r.
8.	11 lutego 2022 r.	11 lutego 2022 r.	6 maja 2022 r.
9.	29 października 2021 r.	29 października 2021 r.	28 stycznia 2022 r.
10.	11 sierpnia 2021 r.	11 sierpnia 2021 r.	10 listopada 2021 r.
11.	21 czerwca 2021 r.	21 czerwca 2021 r.	20 sierpnia 2021 r.*
12.	29 kwietnia 2021 r.	29 kwietnia 2021 r.	29 kwietnia 2021 r.*
		29 kwietnia 2021 r.	30 lipca 2021 r.
13.	29 stycznia 2021 r.	29 stycznia 2021 r.	30 kwietnia 2021 r.
14.	29 września 2020 r.	5 października 2020 r. 20 listopada 2020 r. 23 listopada 2020 r. 8 grudnia 2020 r.	16 grudnia 2020 r.
15.	16 czerwca 2020 r.	16 czerwca 2020 r.	14 września 2020 r.
16.	19 marca 2020 r.	19 marca 2020 r.	19 marca 2020 r.*
		19 marca 2020 r.	16 czerwca 2020 r.
17.	2 stycznia 2020 r.	2 stycznia 2020 r.	5 marca 2020 r.
18.	19 sierpnia 2019 r.	19 sierpnia 2019 r.	19 sierpnia 2019 r.*
		19 sierpnia 2019 r.	11 grudnia 2019 r.
19.	1 sierpnia 2019 r.	1 sierpnia 2019 r.	21 października 2019 r.
20.	29 maja 2019 r.	29 maja 2019 r.	29 maja 2019 r.*
		29 maja 2019 r.	19 sierpnia 2019 r.
		29 maja 2019 r.	16 września 2019 r.

21.	13 maja 2019 r.	Brak	27 lutego 2019 r.*
22.	30 stycznia 2019 r.	30 stycznia 2019 r	30 stycznia 2019 r.*
		30 stycznia 2019 r	29 kwietnia 2019 r.

\* Zmiany Umowy z użytkownikiem usługi PayPal, które zgodnie ze stanowiskiem PayPal weszły w życie przed upływem terminu 2 miesięcy liczonym od dnia publikacji informacji o tych zmianach (w tym zmiany, które weszły w życie w dniu publikacji tej informacji albo przed terminem jej publikacji)

[opracowanie własne wykonane na podstawie informacji publikowanych na stronie <https://www.paypal.com/pl> w dniu 8 lutego 2022 r. oraz informacji zawartych w pismach PayPal z dnia 3 lipca 2023 r., 22 sierpnia 2023 r. z postępowania wyjaśniającego RPZ.405.8.2021.PG oraz informacji zawartych w piśmie PayPal z 31 maja 2024 r.]

(Dowód: pismo Spółki z dnia 31 maja 2024 r., k. 1437-1439 akt adm.; szablon widomości, k. 1487-1492 akt adm.; zestawienie zmian Regulaminu przedłożone przez Spółkę, k. 1229-1235 oraz k. 1483-1486 akt adm.; notatka ze zrzutu strony Spółki wraz z załącznikami, k. 1193-1215 akt adm.)

Na podstawie oświadczenia PayPal ustalono, że na dzień 16 marca 2025 r. łączna liczba kont, które podlegały nowym opłatom lub podwyżkom opłat naliczonych, w związku ze zmianami Regulaminu, które weszły w życie w okresie od 1 stycznia 2019 r. wynosi **[informacja prawnie chroniona]**, a łączna wartość nowych opłat lub podwyżek opłat pobranych z tych kont wynosi **[informacja prawnie chroniona]**.

	Liczba kont osobistych, które obciążono odpowiednio nową opłatą lub podwyżkami opłat od 1 stycznia 2019 r. do 16 marca 2025 r.	Łączna wartość nowych opłat/ podwyżek opłat w USD, o których mowa w kolumnie 1	Równowartość w PLN kolumny 2 (według kursu NBP z dnia 19 maja 2025 r. - 1 USD = 3,80 PLN)
Opłata za Brak Aktywności	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]
Opłata za Wypłatę na Rachunek w Banku Amerykańskim	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	1 [informacja prawnie chroniona]
Podwyżki BFX / AFX / SFX	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]
<b>Razem:</b>	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]	[informacja prawnie chroniona]

(Dowód: pismo Spółki z dnia 21 maja 2025 r., k. 1870-1885 akt adm.)

Z przekazanych przez Spółkę informacji, w tym przedłożonego sprawozdania finansowego wynika, że PayPal w 2023 r. osiągnął łączny przychód w kwocie **[informacja prawnie chroniona]** (**[informacja prawnie chroniona]**) z czego w Polsce wygenerował przychód w kwocie **[informacja prawnie chroniona]** (**[informacja prawnie chroniona]**<sup>1</sup>).

<sup>1</sup> Przeliczone zgodnie kursem średnim USD opublikowanym przez NBP w dniu 29 grudnia 2023 r.

(Dowód: pismo Spółki z dnia 31 maja 2024 r., k. 1437-1439 akt adm.; sprawozdanie finansowe Spółki za 2023 r., wraz z tłumaczeniem przysięgłym, k. 1441-1481 akt adm.)

## **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

### **I. Interes publiczny**

Stosownie do art. 1 ust. 1 u.o.k.k., ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Podejmując więc działania określone w przywołanej ustawie, organ ochrony konsumentów występuje w funkcji rzecznika interesu publicznego<sup>2</sup>. Prezes Urzędu podejmuje się zatem ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach<sup>3</sup>. 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.<sup>4</sup> Prezes Urzędu ocenia odbierane sygnały o niezgodnych z prawem działaniach przedsiębiorców pod kątem ich wpływu na ogół konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, praktyka stosowana przez PayPal, której dotyczy niniejsza decyzja, mogła dotyczyć nieokreślonej z góry liczby konsumentów, którzy byli lub mogli być narażeni na negatywne skutki wprowadzanych zmian Regulaminu. Rozpatrywana sprawa ma zatem 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, mogło naruszać interesy wszystkich konsumentów, którzy korzystali z usług PayPal, albowiem zostali objęci wprowadzonymi zmianami.

Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie interesu publicznego, a więc możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

### **II. Uprawdopodobnienie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie natomiast do art. 24 ust. 2 u.o.k.k., przez praktykę

---

<sup>2</sup> Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 lipca 2001 r., sygn. akt XVII Ama 108/00.

<sup>3</sup> Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

<sup>4</sup> 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.

naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 u.o.k.k.).

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) działanie jest bezprawne,
- 3) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Wskazać także należy, że zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.k., 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 u.o.k.k., 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 u.o.k.k., i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Powszechnie uważa się, że 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 Urzędu. 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.<sup>5</sup> 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 Urzędu.

Analiza art. 28 ust. 1 u.o.k.k. 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,

---

<sup>5</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009r., s. 1048.

- uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

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

### **Przedsiębiorca**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 u.o.k.k., przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2024 r., poz. 236, ze zm. - dalej: Prawo przedsiębiorców). Natomiast, stosownie do 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.

W kontekście powyższego wskazać należy, że PayPal jest spółką, wpisaną do Luksemburskiego Rejestru Handlowego pod numerem B118349. PayPal jest równocześnie instytucją kredytową utworzoną na mocy prawa luksemburskiego podlegającą nadzorowi Komisji Nadzoru Sektora Finansowego Wielkiego Księstwa Luksemburg, przy czym konsumentom i przedsiębiorcom oferuje przede wszystkim usługi płatnicze i pokrewne w całej Europie, w szczególności usługi w zakresie pieniądza elektronicznego. Tym samym, PayPal przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Uprawdopodobnienie bezprawności**

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współzycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.

Odnosząc się do wyżej ustalonego stanu faktycznego podkreślić należy, że Spółka jako dostawca usług płatniczych zobowiązana jest realizować obowiązek informacyjny określony w art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2022 r., poz. 2360 ze zm. - dalej: u.u.p.), zgodnie z którym 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. Wskazany obowiązek informacyjny podlega jedynie ograniczeniu w zakresie określonym w art. 29 ust. 4 u.u.p., zgodnie z którym zmiany stóp procentowych lub kursów walutowych mogą być stosowane bez uprzedzenia, pod warunkiem że są korzystniejsze dla użytkowników lub:

1) przewiduje to umowa ramowa oraz

2) zmiany wynikają ze zmian wysokości bazowych stóp procentowych lub referencyjnych kursów walutowych, których zastosowanie przewiduje umowa ramowa.

Przytoczone ograniczenie obowiązku informacyjnego należy jednak interpretować przy uwzględnieniu treści art. 29 ust. 5 u.u.p., zgodnie z którym dostawca (usług płatniczych) informuje użytkownika o zmianach stopy procentowej bez zbędnej zwłoki, chyba że umowa ramowa określa stałą częstotliwość lub sposób dostarczania albo udostępniania informacji o zmianach stopy procentowej.

Dla prawidłowej interpretacji praktyki stosowanej przez Spółkę należy ocenić, czy PayPal dostarczał informacje o proponowanych zmianach Regulaminu na trwałym nośniku informacji, o którym to obowiązku mowa w art. 26 ust. 1 u.u.p. 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 nośnik informacji może być uznany za „trwały”, w zakresie, w jakim umożliwia konsumentowi przechowywanie informacji, które zostały mu osobiście przekazane, gwarantuje brak zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci<sup>6</sup>.

W orzecznictwie TSUE podkreśla się jednocześnie, że aby stronę internetową można było uznać za trwały nośnik, należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez dostawcę usług płatniczych lub innego przedsiębiorcę, któremu powierzony jest zarządzanie tą stroną<sup>7</sup>.

Zaznaczyć należy, że u.u.p. za dyrektywami unijnymi wprowadza rozróżnienie między dwoma możliwymi sposobami przekazywania informacji przez dostawcę usług płatniczych. Dostawca usług płatniczych w określonych ustawą okolicznościach obowiązany jest bowiem dostarczyć, tj. aktywnie przekazać daną informację w odpowiednim czasie, zgodnie z wymogami ustawy, bez konieczności dalszych działań ze strony użytkownika usług płatniczych. Alternatywnie, dostawca jest obowiązany jedynie do udostępnienia danej informacji użytkownikowi usług płatniczych, z uwzględnieniem wszelkich ewentualnych jego żądań dotyczących dalszych informacji. W tym przypadku użytkownik usług płatniczych powinien sam podjąć inicjatywę w celu dotarcia do informacji, np. zażądać ich wyraźnie od dostawcy usług płatniczych, zalogować się do konta pocztowego, rachunku bankowego lub włożyć kartę bankową do drukarki w celu otrzymania wyciągu z rachunku. W tym kontekście TSUE orzekł, że zmiany w umowie ramowej, które dostawca usług płatniczych przekazuje użytkownikowi tych usług przez skrzynkę poczty elektronicznej na stronie internetowej bankowości elektronicznej, można uznać za dostarczone na trwałym nośniku w rozumieniu tych przepisów tylko wtedy, gdy zostaną spełnione poniższe dwie przesłanki:

---

<sup>6</sup> Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt C-49/11, pkt 43.

<sup>7</sup> Wyrok TSUE z dnia 25 stycznia 2017 r., sygn. akt C-375/15, pkt 44.

- rzeczona strona internetowa daje temu użytkownikowi możliwość przechowywania informacji adresowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich i odtworzenie ich w niezmienionej postaci we właściwym okresie, bez możliwości jednostronnego wprowadzenia przez tego dostawcę lub przez innego przedsiębiorcę zmian do ich treści, oraz

- jeżeli użytkownik usług płatniczych jest zmuszony wejść na tę stronę internetową, aby zapoznać się z nowymi informacjami, przekazaniu tych informacji towarzyszy aktywne zachowanie dostawcy usług płatniczych zmierzające do podania do wiadomości użytkownika istnienia i dostępności tych informacji na wskazanej stronie internetowej<sup>8</sup>.

Odnosząc powyższe rozważania do okoliczności niniejszej sprawy, podkreślić należy, że PayPal do 24 lipca 2023 r. informował o zmianach Regulaminu przy wykorzystaniu poczty elektronicznej oraz komunikatów zamieszczanych na stronie internetowej. Zwrócić w tym miejscu należy uwagę, że wiadomości elektroniczne zawierały jedynie ogólnikową informację o zmianie Regulaminu, w której zamieszczone było hipertączę z odesłaniem do strony Spółki (zakładki „Aktualizacje zasad”). Nie sposób zatem mówić w przypadku tych wiadomości e-mail o dostarczeniu informacji, które wymagane jest przepisami ustawy, a co najwyżej o ich udostępnieniu. Przedmiotowe modyfikacje - czyli treść nowych postanowień umownych - muszą być konsumentowi przedstawione na trwałym nośniku informacji. W okolicznościach niniejszej sprawy nie ma przy tym znaczenia, czy samą wiadomość mailową uznamy za trwały nośnik, czy też nie, gdyż nie zawierają one informacji wymaganych przepisami u.u.p.

Mając powyższe na względzie należy rozważyć, czy samo zamieszczenie informacji o zmianach Regulaminu na stronie serwisu PayPal może zostać uznane za zrealizowanie obowiązku przekazania tych informacji użytkownikom serwisu na trwałym nośniku. W tym zakresie należy zwrócić uwagę, że w zakładce „Aktualizacja zasad” odnaleźć można informacje o bieżących zmianach. Natomiast, archiwalne komunikaty w tym przedmiocie przenoszone są na odrębną podstronę, do której można było się dostać po kliknięciu w hipertączę o nazwie „Wyświetl poprzednie aktualizacje zasad” (na dzień wydania decyzji hipertączę odsyłające do archiwalnych wersji wzorca znajduje się pod linkiem „Możesz się także zapoznać z wcześniejszymi aktualizacjami zasad”). Mając na względzie okoliczność, że Spółka miała możliwość usuwania z zakładki „Aktualizacje zasad” zamieszczanych tam informacji i przenoszenia ich na inną podstronę (posiadała pełną kontrolę nad tą stroną i komunikatami tam publikowanymi), uznać należy, że Spółka posiadała w praktyce również możliwości bieżącej ingerencji w zamieszczane tam treści. Nie sposób zatem uznać strony internetowej Spółki w zakresie zakładki „Aktualizacje zasad” za trwały nośnik w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p.

Podobne wnioski nasuwają się w związku z analizą komunikacji zmian Regulaminu, które miały miejsce po dniu 24 lipca 2023 r. Zwrócić należy uwagę, że wiadomości mailowe po tym dniu nadal posiadają jedynie odesłania do szerszych informacji o zmianach zamieszczanych na stronie internetowej Spółki oraz w aplikacji mobilnej PayPal. Materiał dowodowy zgromadzony w toku sprawy nie wskazuje przy tym, aby wiadomości przekazywane za pośrednictwem Secure Message Center miały charakter wiadomości przekazywanych na trwałym nośniku. Wiadomości te są bowiem przekazywane w ramach aplikacji PayPal, nad którą Spółka ma pełną kontrolę.

---

<sup>8</sup> Wyrok TSUE z dnia 25 stycznia 2017 r., sygn. akt C-375/15, pkt 44.

Niezależnie od powyższego zwrócić należy uwagę, że z przepisów u.u.p. jasno wynika, że zasadą jest konieczność informowania o wszystkich zmianach umowy ramowej (Regulaminu w okolicznościach niniejszej sprawy) z dwumiesięcznym wyprzedzeniem. Nie jest przy tym dopuszczalne umowne ograniczanie tego obowiązku poza przypadkiem opisanym w art. 29 ust. 4 ustawy. Mając to na względzie za wątpliwe należy uznać postanowienie Regulaminu ograniczające obowiązek udzielenia na trwałym nośniku informacji o jego zmianach z odpowiednim wyprzedzeniem jedynie do sytuacji, w której proponowane zmiany ograniczają prawa użytkownika serwisu lub rozszerzają zakres jego odpowiedzialności.

Należy podkreślić, że wskutek niedostarczenia konsumentom informacji o zmianie Regulaminu na trwałym nośniku informacji Spółka inkorporowała zmiany w trwającym stosunku obligacyjnym z naruszeniem prawa, a więc są one bezprawne i nie wiążą konsumentów. *De iure* nigdy nie weszły w życie.

Mając powyższe na względzie, za uprawdopodobnioną można uznać okoliczność, że PayPal nie realizuje obowiązku określonego w art. 26 ust. 1 w zw. z art. 29 ust. 1 u.u.p. i tym samym może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k., tj. obowiązek dostarczenia na trwałym nośniku informacji - w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p. - konsumentom, którzy są stroną umów o świadczenie usług płatniczych zawartych z wykorzystaniem Regulaminu, informacji o proponowanych zmianach postanowień umownych tego Regulaminu. Na podstawie dotychczasowych ustaleń, w tym analizy przedłożonych przez PayPal egzemplarzy Regulaminu oraz oświadczeń Spółki, można przy tym podejrzewać, że Spółka praktykę tę stosuje co najmniej od stycznia 2019 r., o czym świadczy między innymi fakt, że komunikując konsumentom zmiany Regulaminu korzystała (jak oświadczyła w toku postępowania) z jednego standardowego wzoru wiadomości e-mail.

Podsumowując, w ocenie Prezesa Urzędu, praktyka Spółki opisana w niniejszym zarzucie może być bezprawna, gdyż może naruszać powszechnie obowiązujące przepisy ustawy o usługach płatniczych.

### **Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów**

Zakwestionowane powyżej działania PayPal mogą w ocenie Prezesa Urzędu naruszać zbiorowe interesy konsumentów, a więc interesy konsumentów jako zbiorowości stanowiącej nieokreśloną i nieograniczoną grupę podmiotów, których nie da się zidentyfikować.

Zwrócić należy uwagę, że interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pojęcie to obejmuje swym zakresem prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorców warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy. Efektem naruszenia interesu prawnego może być naruszenie również stricte ekonomicznych interesów konsumentów (o wymiarze majątkowym). Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W niniejszej sprawie skutkami działań PayPal dotknięty mógł zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów - wszyscy aktualni i potencjalni klienci PayPal (użytkownicy kont PayPal).

Stosowana przez PayPal praktyka nie dotyczy zindywidualizowanego kręgu osób. Potencjalnie każda osoba dorosła może założyć konto w serwisie PayPal i stać się użytkownikiem świadczonych za jego pośrednictwem usług. W konsekwencji, uznać można, że w niniejszym przypadku, to potencjalnie nieoznaczona z góry grupa konsumentów może skorzystać z oferty PayPal i tym samym działania PayPal mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W niniejszej sprawie naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło mieć charakter zarówno ekonomiczny jak i pozaekonomiczny. Zmiany, o których konsumenci byli informowali dotyczyły bowiem ponoszonych przez nich opłat jak i innych elementów Regulaminu wprost kwestii finansowych niedotyczących.

Mając powyższe na uwadze przyjąć należy, że Spółka stosując zakwestionowaną praktykę mogła naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

### **Przyjęcie zobowiązania**

W toku postępowania, na podstawie art. 28 ust. 1 u.o.k.k., Spółka zobowiązała się do podjęcia szeregu działań mających na celu zaniechanie stosowania zakwestionowanej praktyki i usunięcie skutków stwierdzonego naruszenia, w tym zobowiązała się do poinformowania konsumentów o bezskuteczności wprowadzonych zmian Regulaminu, zwrotu bezpodstawnie pobranych od konsumentów świadczeń oraz do przyznania konsumentom dotkniętym praktyką stosownej rekompensaty.

W ocenie Prezesa Urzędu, zaproponowane przez Spółkę zobowiązanie nie budzi zastrzeżeń, a jego treść jest jednoznaczna i precyzyjna. Zobowiązanie Spółki zmierza zaniechania uprawdopodobnionej praktyki oraz do usunięcia skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 u.o.k.k. Realizacja wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli jednocześnie osiągnąć cele postępowania poprzez złożenie konsumentom oświadczenia o bezskuteczności wprowadzonych zmian Regulaminu oraz odzyskanie nienależnie pobranych od konsumentów świadczeń (tj. świadczeń, których obowiązek poniesienia nie został w sposób należyty wprowadzony do Regulaminu).

Pozytywnie należy ocenić, że zaproponowany przez Spółkę zwrot środków nastąpi co do zasady w sposób automatyczny, bez konieczności podejmowania przez konsumentów jakichkolwiek działań. Spółka nie pomija przy tym konsumentów, którzy zakończyli z nią współpracę i nie posiadają aktywnych kont użytkownika PayPal. Zaproponowaną w tym zakresie procedurę zwrotu również należało uznać za przejrzystą i prokonsumencką. Zaproponowany przez PayPal stosunkowo długi termin realizacji zobowiązania koresponduje przy tym z dużą liczbą konsumentów, do których Spółka będzie musiała się zwrócić i którym będzie zobligowana zwrócić środki.

Pozytywnie należy także ocenić fakt, że PayPal, prócz zwrotu nienależnie pobranych środków zobowiązuje się do realizacji na rzecz konsumentów dodatkowych przysporzeń, których łączna wartość stanowi równowartość wszystkich nienależnie pobranych od konsumentów świadczeń (rekompensata łącznie stanowi 100 % nienależnie pobranych przez Spółkę kwot).

Dodać należy, że PayPal nie tylko zobowiązał się do podjęcia szerokiej kampanii informacyjnej wśród konsumentów, ale przy okazji zaproponował rozwiązania mające na celu zapobiegać ewentualnemu phishingowi.

Nie należy zapominać, że Spółka dodatkowo zobowiązała się uruchomić osobną stronę internetową z często zadawanymi pytaniami oraz do przygotowania działu obsługi klienta

do udzielania odpowiedzi na pytania użytkowników związane z podejmowanymi działaniami naprawczymi.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał za celowe nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania przedłożonego przez nią zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 u.o.k.k.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji decyzji.

### **III. Uzasadnienie do pkt II decyzji - obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań**

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.k., elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. W związku z powyższym Prezes Urzędu zobowiązał Spółkę do poinformowania o stopniu realizacji zobowiązań, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji, zgodnie z treścią pkt II tej sentencji.

Przekazane przez Spółkę informacje oraz dokumenty pozwolą zweryfikować i ocenić sposób oraz stopień wykonania zobowiązania.

Wskazany w pkt II sentencji przedmiotowej decyzji termin uznać należy jednocześnie za 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.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji decyzji.

### **V. Pouczenie**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k. w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2024 r., poz. 1568, ze zm. - dalej: Kpc) - 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 Poznaniu (ul. Zielona 8, 61-851 Poznań).

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.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł. Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne są informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 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. Stosownie do art. 103 ust. 2 tej ustawy, 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 zd. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 §1- § 4 Kpc, 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.

Niniejsza decyzja nie podlega doręczeniu w trybie art. 4 i 5 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 ze zm.), w związku z art. 147 ust. 5 tej ustawy.

z upoważnienia Prezesa  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu  
Jarosław Krüger