PAYPAL – POSTĘPOWANIE WYJAŚNIAJĄCE

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny prowadzi postępowanie wyjaśniające, w którym sprawdza czy PayPal nie stosuje niedozwolonych postanowień umownych, m.in. dotyczących jednostronnej zmiany warunków umowy, a także sankcji w postaci ograniczenia dostępu do usług.**
* **Kolejnym krokiem może być wszczęcie postępowania o uznanie klauzul za niedozwolone lub w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.**

**[Warszawa, 15 grudnia 2021 r.]** Prezes UOKiK przygląda się działalności luksemburskiej spółki PayPal w zakresie jednostronnej zmiany warunków umowy oraz w zakresie klauzul abuzywnych stosowanych w obrocie konsumenckim. Jest to serwis internetowy do dokonywania płatności, pełniący również funkcję elektronicznego portfela.

Wątpliwości wzbudziły postanowienia, które pozwalają na dużą dowolność ingerencji spółki w sposób wykonywania umowy. Przykładowo, zgodnie z tymi postanowieniami, gdy użytkownik dopuści się tzw. „zabronionych działań”, PayPal może m.in. rozwiązać z nim umowę, zamknąć konto, ograniczyć możliwość płacenia, wysyłania pieniędzy lub je zablokować. Są to zatem istotne i dotkliwe sankcje, mogące w praktyce prowadzić do ograniczenia dostępu do środków finansowych i pozbawienia konsumenta możliwości korzystania z usług.

- *Zakres tych uprawnień, które przyznała sobie spółka w regulaminach, jest bardzo szeroki – możliwe jest nawet jednostronne rozwiązanie umowy bez okresu wypowiedzenia. W postępowaniu wyjaśniającym sprawdzimy, czy rzeczywiście PayPal arbitralnie decyduje o wstrzymywaniu świadczenia usług oraz blokowaniu środków na kontach użytkowników bez podawania uzasadnienia ani wskazywania naruszeń, których się oni dopuścili* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Również lista wskazanych we wzorcu umowy "zabronionych działań", na podstawie których PayPal może wstrzymać możliwość korzystania z usługi, jest obszerna i ma charakter otwarty, a zatem ich interpretacja leży wyłącznie po stronie przedsiębiorcy.

W tym kontekście istotnym jest również fakt, że postanowienia dotyczące możliwości stosowania sankcji umownych wobec użytkowników, znajdujące się we wzorcu umownym wykorzystywanym przez PayPal w obrocie z konsumentami, zastrzegają z jednej strony dowolność w ich stosowaniu, a z drugiej brak odpowiedzialności przedsiębiorcy z tego tytułu.

W postępowaniu wyjaśniającym Prezes UOKiK sprawdzi czy postanowienia w umowach z użytkownikami - zwłaszcza te dotyczące zasad korzystania z usług PayPal i działań zabronionych - są sformułowane w sposób jednoznaczny i czytelny, a także czy pozwalają PayPal na arbitralność w stosowaniu sankcji w postaci ograniczania, jak i blokowania dostępu do usług.

Kolejnym krokiem może być wszczęcie postępowania o uznanie klauzul we wzorcu umowy stosowanym przez przedsiębiorcę za niedozwolone lub postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie