PAYPAL Z ZARZUTAMI PREZESA UOKiK

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny** **wszczął postępowanie przeciwko PayPal.**
* **Spółka może stosować niedozwolone postanowienia umowne we wzorcach umów wykorzystywanych w relacjach z konsumentami, za co grozi kara do 10 proc. obrotu.**
* **Wątpliwości budzą m.in. niejasne kwestie dotyczące swobody nakładania kar umownych, takich jak blokowanie dostępu do kont, sankcje pieniężne czy wypowiadanie umów.**

**[Warszawa, 23 listopada 2022 r.]** PayPal (Europe) umożliwia dokonywanie internetowych płatności na całym świecie, jest rodzajem elektronicznego portfela zintegrowanego z rachunkiem bankowym, do którego można przypisać kartę płatniczą. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Tomasz Chróstny uznał, że luksemburska spółka może stosować niedozwolone postanowienia umowne. Zarzuty dotyczą trzech postanowień „Umowy z Użytkownikiem PayPal”: spisu działań zabronionych, listy nakładanych sankcji oraz zakazu korzystania z konta w momencie jego zablokowania bądź zawieszenia. W ocenie Prezesa Urzędu treści zawarte w tym dokumencie mogą być sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz prowadzić do rażącej dysproporcji praw i obowiązków pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Z ustaleń Urzędu wynika, że działania zabronione zostały opisane nieprecyzyjnie, bez podania konkretnych przykładów bądź wyjaśnienia niejasnych i złożonych pojęć, pozostawiając interpretację w tym zakresie wyłącznie przedsiębiorcy. Zastrzeżenia odnoszą się między innymi do formalnej i gramatycznej struktury postanowień. Użytkownik, zapoznając się z umową, nie jest w stanie ustalić, jakie jego działanie może zostać uznane przez PayPal za zabronione, ani też jakie środki sankcyjne może podjąć Spółka.

Według jednego z postanowień zakwestionowanych przez UOKiK, gdy Paypal uzna, że konsument dopuścił się któregokolwiek z działań zabronionych, może „*w dowolnym momencie i według własnego uznania podjąć szereg działań w celu ochrony firmy*(…)”. Katalog sankcji, zawartych w umowie, ma charakter otwarty – oznacza to, że spółka może zastosować również kary w nim nieprzewidziane. Postanowienia umowy nie zobowiązują też Paypal do wskazania konkretnego naruszenia, czy podania uzasadnienia zastosowanej sankcji. Możliwie jest więc m.in. zablokowanie środków *„w wysokości oraz przez okres tak długi, jak będzie to konieczne”*, nałożenie na konsumenta obowiązku zapłaty równowartości kwoty 2500 USD lub większej, a nawet zamknięcie bez uprzedzenia konta użytkownika i odmówienie świadczenia usług w przyszłości.

Niejasne pozostają także postanowienia dotyczące sytuacji, gdy konto w serwisie PayPal zostanie rzeczywiście zawieszone lub zamknięte. Umowa wskazuje, że karana może być już próba korzystania z takiego konta. Jednocześnie postanowienie nie wyjaśnia, czy dotyczy to prób logowania, czy innego rodzaju działań, ani jakie kary są za to przewidziane. Nie zostało też doprecyzowane, czy spółka zamierza dalej pobierać opłaty za korzystanie z konta, jeżeli jego bilans był dodatni.

*-* *Umowy, a szczególnie te ich części, które określają negatywne konsekwencje działań zabronionych, muszą być napisane prostym i zrozumiałym, ale przy tym precyzyjnym językiem i opierać się o jednoznacznie określone kryteria. Konsumenci powinni być w stanie przewidzieć konsekwencje podejmowanych działań. Powinni mieć przy tym pewność co do bezpieczeństwa i możliwości korzystania ze swoich środków finansowych. Niedopuszczalne jest więc zwolnienie się przez spółkę z jakiejkolwiek odpowiedzialności przy jednoczesnej dowolności w nakładaniu tak dotkliwych sankcji jak np.: blokowanie środków czy zamykanie konta* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

[Postępowanie wyjaśniające](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18102) w sprawie Paypal rozpoczęło się w grudniu 2021 roku. Teraz spółka usłyszała zarzuty stosowania niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów wykorzystywanych w relacjach z konsumentami, za co grozi kara do 10 proc. obrotu.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie

[Europejskie Centrum Konsumenckie](https://konsument.gov.pl)