Ponad 106 mln zł kary dla PayPal

* **PayPal Europe stosuje niedozwolone postanowienia – uznał Prezes UOKiK w najnowszej decyzji.**
* **Bardzo ogólny katalog działań zabronionych i dotkliwe sankcje dla użytkowników, w tym finansowe, za złamanie warunków umowy - to tylko część zakwestionowanych postanowień.**
* **Za tak poważne naruszenia na spółkę została nałożona kara ponad 106 mln zł.**

**[Warszawa, 15 lipca 2024 r.]** PayPal jest serwisem internetowym, który umożliwia dokonywanie płatności online na całym świecie oraz pełni funkcję elektronicznego portfela zintegrowanego z rachunkiem bankowym. Po [przeprowadzonym postępowaniu](https://archiwum.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19070), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję, w której uznał, że PayPal stosuje klauzule niedozwolone **i** zakazał ich stosowania. **Kara wyniosła 106,6 mln zł (106 689 453 zł)**.

Prezes UOKiK zakwestionował postanowienia w „Umowie z użytkownikiem PayPal”. Wątpliwości wzbudziły klauzule zawierające 34 działania zabronione użytkownikom oraz katalog przykładowych sankcji. Wśród nich były m.in. zapisy mówiące o ukaraniu użytkownika choćby za samą próbę skorzystania z zablokowanego konta. PayPal zakładał też, że nie wolno „**naruszać żadnych przepisów prawa, ustaw, zarządzeń lub regulacji** (np. dotyczących usług finansowych, ochrony konsumentów, nieuczciwej konkurencji, zakazu dyskryminacji i nieuczciwej reklamy)”, bo może się to skończyć nałożeniem niedookreślonych sankcji. W praktyce naruszenie dowolnego przepisu w jakimkolwiek państwie upoważniało PayPal do zastosowania sankcji. Naruszenie mogłoby nawet nie mieć związku z korzystaniem z konta PayPal, przez co konsumenci mogliby nie wiedzieć, że zrobili coś niezgodnego z postanowieniami umownymi.

Otwarty katalog przewidzianych w umowie sankcji, które dodatkowo nie były powiązane z poszczególnymi naruszeniami, oznaczał arbitralność decyzji spółki. Przykładowo, mogła ona ***„*w dowolnej chwili*”* i *„*według własnego uznania*”*** zablokować pieniądze użytkownika *„***w wysokości oraz przez okres tak długi, jak będzie to konieczne*”***. Co więcej, PayPal mógł jednocześnie nałożyć na konsumenta nawet kilka sankcji: zapłatę kwoty 2500 USD lub większej, zamknięcie konta bez uprzedzenia i odmowę świadczenia usług w przyszłości.

Zdaniem Prezesa UOKiK zastosowanie kwestionowanych warunków mogło prowadzić do sytuacji, w której konsument był z jednej strony nieświadomy tego jakie działanie może zostać uznane przez spółkę za zabronione. Z drugiej strony nie był w stanie przewidzieć sankcji, które mogą zostać wobec niego zastosowane. Skutkiem mogło być nawet pozbawienie dostępu do pieniędzy zgromadzonych na koncie PayPal na nieokreślony czas.

Postanowienia zamieszczane w regulaminach czy umowach muszą być jednoznaczne i zrozumiałe dla konsumenta.

- Charakter naruszeń jest bezprecedensowy. Dla konsumenta korzystanie z usług PayPal na podstawie zakwestionowanych klauzul jest nieprzewidywalne. Klauzule PayPal są ogólne, wieloznaczne i niezrozumiałe. Konsument, czytając te postanowienia, nie może przewidzieć które z jego działań mogą zostać uznane za zabronione, a także jakie sankcje mogą zostać na niego nałożone przez przedsiębiorcę. W związku z tym PayPal ma **nieograniczoną możliwość dowolnego decydowania** o tym, czy użytkownik popełnił czyn zabroniony i jaka spotka go za to kara, którą może być choćby zablokowanie pieniędzy na koncie - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Klauzule abuzywne należy traktować tak, jakby w ogóle nie zostały zamieszczone w umowach. Szczegóły zakwestionowanych postanowień znajdują się w decyzji Prezesa UOKiK. Spółka PayPal (Europe) ma poinformować o tym konsumentów w swoim serwisie internetowym, po uprawomocnieniu się decyzji. Decyzja nie jest prawomocna, przedsiębiorca ma możliwość złożenia odwołania do sądu.

**Pomoc dla konsumentów:**

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