Zwrot i rekompensata od mPay i Revolut Bank UAB

* **Prezes UOKiK wydał decyzje zobowiązujące wobec mPay oraz Revolut Bank UAB.**
* **Kwestionowane praktyki dotyczyły m.in. nieprawidłowej formy informowania o zmianach opłat w obowiązujących umowach lub dokonywania zmian wykonywanych umów bez klauzuli modyfikacyjnej.**
* **Spółki rozliczą się z konsumentami z podwyżek i udostępnią klientom inne benefity.**

**[Warszawa, 15 stycznia 2025 r.]** Prezes UOKiK uprawdopodobnił stosowanie praktyk mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów przez mPay – dostawcę płatności mobilnych oraz Revolut Bank UAB (wcześniej Revolut Payment UAB). Obaj przedsiębiorcy nie dostarczali na trwałym nośniku informacji o proponowanych zmianach warunków umów o usługę płatniczą zawieranych z konsumentami. Nie mieli też w swoich umowach odpowiednich klauzul modyfikacyjnych pozwalających na ich zmianę. Postępowania zakończyły się wydaniem decyzji zobowiązujących. Uprawnieni konsumenci otrzymają zwrot niesłusznie pobranych opłat oraz rekompensaty.

**Trwały nośnik**

Informacje o zmianie umowy o usługę płatniczą w postaci Regulaminu Portmonetki i wprowadzeniu wyższych opłatach spółka mPay udostępniała klientom w wiadomości mailowej, w której znajdował się link do strony internetowej. Po wejściu w link konsumenci mogli pobrać umowę po zmianach w formie pliku pdf. Dodatkowo Spółka nie przekazywała konsumentom prawidłowo listy informacji wymaganej zgodnie art. 27 ustawy o usługach płatniczych, ponieważ również wyłącznie udostępniała ją na swojej stronie internetowej. Jak wskazał Prezes UOKiK, przekazywanie powyższych informacji następowało w nieprawidłowej formie, ponieważ strona internetowa mPay nie stanowi trwałego nośnika.

Podobna praktyka została zakwestionowana w przypadku Revolut Bank UAB, który o zmianach regulaminów i nowych opłatach informował swoich klientów poprzez wiadomość e-mail z linkiem do strony internetowej. Dopiero z niej konsumenci mogli pobrać dokumenty w formacie pdf.

- Istotne kwestie związane z umową o usługę płatniczą i ewentualne wszelkie jej zmiany muszą być przekazywane w formie, która gwarantuje trwałość i niezmienność treści, a także bezpośredni dostęp do nich bez ograniczeń czasowych. Chodzi o gwarancję, że przedsiębiorca nie będzie w nie ingerował, a konsument będzie mógł, w razie potrzeby, powołać się na przysługujące mu prawa – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Tymczasem, możliwość pobrania dokumentu ze strony internetowej lub aplikacji – które nie spełniają cech trwałego nośnik - nie daje pewności, że jest to ta sama wersja pliku, która została tam pierwotnie umieszczona. Przedsiębiorca ma techniczną możliwość modyfikacji treści i zawartości swojej strony. Między wysłaniem wiadomości mailowej z linkiem a pobraniem dokumentu plik może zostać zmieniony lub usunięty. Dlatego prawo wymaga dostarczenia konsumentom istotnych informacji na trwałym nośniku zabezpieczonym przed ingerencją ze strony nadawcy. Za trwały nośnik można uznać m.in. **dokument papierowy, kartę pamięci, pendrive, wiadomość mailową lub załączony do niej plik, np. w formacie pdf.** Samo hiperłącze przekierowujące na stronę internetową **nie spełnia** wymogów trwałego nośnika, jeżeli tego rodzaju strona internetowa nie spełnia cech trwałego nośnika.

**Klauzule modyfikacyjne**

Prawidłowa forma dostarczenia informacji to nie wszystko. Aby przedsiębiorca mógł wprowadzić zmiany w umowie na czas nieokreślony niezbędna jest również odpowiednia klauzula modyfikacyjna, która zgodnie z przepisami precyzyjnie i jednoznacznie wskaże konkretne okoliczności warunkujące taką zmianę. Jak ustalił Prezes UOKiK, spółka mPay – w usłudze niepodlegającej pod przepisy ustawy o usługach płatniczych - bez odpowiednich postanowień umownych jednostronnie zmieniła Regulamin Aplikacji mPay i pobierała od swoich klientów nowe lub podwyższone opłaty.

**Zwrot i rekompensata**

Zgodnie z decyzjami zobowiązującymi Prezesa UOKiK mPay oraz Revolut Bank UAB zwrócą uprawnionym konsumentom automatycznie kwoty, które zostały przez nich nadpłacone w wyniku wprowadzenia podwyżek lub wprowadzenia nowych obciążeń. O zwrot opłat będą mogli wystąpić również byli klienci obu spółek, jak i nieaktywni użytkownicy Aplikacji mPay. Obie spółki zaoferują również uprawnionym konsumentom czasowe udogodnienia w ramach rekompensaty. W przypadku mPay – bezpłatny miesięczny plan subskrypcyjny „GOLD”, a dla korzystających z Revolut Bank UAB – bezpłatne podwyższenie obecnego planu, a w niektórych przypadkach zasilenie konta równowartością miesięcznej opłaty abonamentowej, a także dodatkowy cashback za dokonywane zakupy. Szczegóły zobowiązań znajdują się w decyzjach ([mPay](https://uokik.gov.pl/Download/1082), [Revolut Bank UAB](https://uokik.gov.pl/Download/1081)).

**Warto pamiętać**

Nie jesteś pewien czy zapewniono Ci informację na trwałym nośniku? Trwały nośnik, (przeważnie papier, ale też np. karta pamięci, pendrive, plik pdf) spełnia poniższe trzy kryteria:

* brak możliwości dokonywania zmian,
* bezpośrednia dostępność do treści w odpowiednim czasie (nawet po rozwiązaniu umowy),
* bezproblemowe odtworzenie treści w niezmienionej postaci.

Definicje trwałego nośnika wynikają z przepisów unijnych oraz krajowych, m.in. dyrektywy 2015/2366 w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego (PSD2) oraz ustawy o usługach płatniczych (Dz. U. z 2024 r. poz. 30 ze zm.), która implementuje tę dyrektywę.

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
formularz kontaktowy: [poradydlakonsumentow.pl](https://poradydlakonsumentow.pl/)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie