PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

DECYZJA W WERSJI Z WYŁĄCZENIEM
TAJEMNICY PRZEDSIĘBIORSTWA

Bydgoszcz, dnia 29 września 2017 r.

Znak: RBG-610-511/16/KL

DECYZJA NR RBG - 5/2017

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6- po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie **Euro Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu** polegające na informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o konto osobiste oraz mają aktywny dostęp do usług bankowości elektronicznej eurobank online, o proponowanych zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej eurobank online, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1572 ze zm.), co stanowi naruszenie obowiązku, o którym mowa art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 5 lipca 2016 r.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6- po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Euro Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest dokument dotyczący:

- karty kredytowej i limitu kredytowego;
- konta osobistego;
- tabeli opłat i prowizji;
- karty płatniczej (debetowej);
- bankowości elektronicznej;

Sprawę prowadził:
Krzysztof Lehmann – Zastępca Dyrektora

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian lub czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Euro Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz po złożeniu przez **Euro Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszania zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia jego skutków poprzez:

i. skierowanie – **w terminie do 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji** - do wszystkich konsumentów, którzy są stroną umowy o konto osobiste oraz mają aktywny dostęp do usług bankowości elektronicznej *eurobank online*, których Euro Bank S.A. z siedziba we Wrocławiu w latach 2014 — 2016 poinformował o zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej *eurobank online,* korespondencji pisemnej (list z wydrukiem papierowym) w treści której:

a. poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania;

b. zaprosi klientów do placówek bankowych w celu zawarcia bezpłatnych aneksów do *Umowy konta dla osób fizycznych* lub umów dotyczących kart kredytowych, zakreślając im termin na stawienie się w placówce, zgodny z zobowiązaniem zawartym w pkt ii;

c. poinformuje o skutkach niepodpisania, jak i podpisania aneksów;

ii. zawarcie - **w terminie do 3 miesięcy od dnia wysłania pism, o których mowa w pkt i. zobowiązania** - aneksów do umów z konsumentami, o których mowa w pkt i., którzy zgłoszą się do placówki bankowej w zakreślonym terminie. Aneksy będą zawierały postanowienia dotyczące:

a. oświadczenia Banku o bezskuteczności dokonanych zmian, o których mowa w pkt. i. zobowiązania, w tym także zmiany Tabeli opłat i prowizji;

b. ustalenia, że opłaty i prowizje dla kont/kart kredytowych od dnia podpisania aneksu określa aktualnie obowiązująca Tabela opłat i prowizji dla danego produktu (bez zmian na dzień podpisania aneksu),

c. ustalenia indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji konsumenta za okres od dnia rozpoczęcia ich stosowania (wprowadzenia bez podania podstawy prawnej i faktycznej lub zakomunikowanej z pominięciem trwałego nośnika informacji) do dnia podpisania aneksu, przy czym jeśli indywidualne rozliczenie klienta wykaże, że na podstawie Tabeli opłat i prowizji sprzed jej zmiany zapłaciłby on niższe opłaty, Bank nie później niż **w terminie 1 miesiąca od dnia podpisania aneksu**, dokona zwrotu nadpłaty na rachunek klienta. W przeciwnym wypadku, Bank w tym samym terminie przekaże klientowi informację o braku kwoty do zwrotu. Bank nie będzie domagał się dopłat od klientów, gdyby opłaty/prowizje pobrane na podstawie aktualnej Tabeli opłat i prowizji były dla klienta korzystniejsze od stosowanej przed zmianą;

iii. umożliwienie konsumentom - w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnieniu się pkt II niniejszej decyzji - przy zawieraniu Umowy konta dla osób fizycznych lub umów

dotyczących kart kredytowych oferowanych przez Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu dokonania swobodnego wyboru sposobu dostarczania informacji o modyfikacji warunków umowy w trakcie jej obowiązywania poprzez złożenie dobrowolnego, wyrażonego w sposób odrębny od woli zawarcia umowy, oświadczenia na odrębnym druku oraz umożliwienia im zmiany tego sposobu w okresie obowiązywania umowy

iv. opublikowanie na głównej stronie internetowej Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem www.eurobank.pl) niniejszej decyzji w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się pkt II decyzji, w ten sposób że treść tej decyzji będzie dostępna na przedmiotowej stronie internetowej co najmniej przez okres wysyłania przez Bank do klientów pism zapraszających do wizyt w placówkach bankowych celem zawarcia bezpłatnych aneksów do *Umowy konta dla osób fizycznych* lub umów dotyczących kart kredytowych, o którym mowa w pkt. i. zobowiązania oraz przez okres zawierania tychże aneksów, o którym mowa w pkt. ii. zobowiązania,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Euro Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Euro Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu **obowiązek złożenia sprawozdania** z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez **przedłożenie** informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przedłożenie - według następujących zasad:

- w terminie **do 8 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek i daty ich nadania;

2) skryptów i materiałów szkoleniowych dla pracowników w zakresie informacji udzielanych w placówkach banku po zgłoszeniu się konsumentów w celu zawarcia aneksu, o ile zostały stworzone;

3) wzorców umownych wszystkich rodzajów aneksu (zarówno dla kart kredytowych, jak i dla kont osobistych);

4) wzorów wszystkich rodzajów listów (pism przewodnich w formie korespondencji pisemnej), o których mowa w pkt. i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;

- w terminie **do 11 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);

6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Euro Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji o niniejszej decyzji wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji informacji z pkt iv. zobowiązania na stronie internetowej przedsiębiorcy;

- w terminie **do 14 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania;

8) informacji na temat liczby klientów, którym Euro Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania;

9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Euro Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu nadpłat, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania;

10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Euro Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.c. zobowiązania;

11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Euro Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;

12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania (10 sztuk).

UZASADNIENIE

W dniu 10 kwietnia 2014 r. – postanowieniem Nr RBG-101/2014 – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) w oparciu o własny monitoring i obserwację sytuacji rynkowej wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez wybrane instytucje finansowe, w tym banki**,** zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479^{38} §1 i art. 479^{39} k.p.c. w związku z art. 385^{1}-385^{3} k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w szczególności w związku ze zmianą wzorców umownych (m.in. Tabele Opłat i Prowizji) określających opłaty za czynności bankowe oraz inne czynności w trakcie trwania umowy zawartej z konsumentem – prowadzone pod sygnaturą RBG-405-11/14/KL.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK wezwał Euro Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu (dalej: **Bank**, **Euro Bank**, **Spółka** lub **przedsiębiorca**) do przedłożenia informacji związanych z przedmiotem niniejszego postępowania, w tym informacji o zmianach dokonywanych w tabelach opłat i prowizji, regulaminach, umowach. W dalszej korespondencji organ ochrony konsumentów weryfikował m.in. sposób funkcjonowania elektronicznego systemu komunikowania się z konsumentami czy treść komunikatów wysyłanych do konsumentów przy zmianach w warunkach umowy.

Przeprowadzona analiza pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Mając powyższe na uwadze – postanowieniem nr RBG-79/2016 z dnia 12 grudnia 2016 r. (dalej: **Postanowienie**) – organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o konto osobiste oraz mają aktywny dostęp do usług bankowości elektronicznej *eurobank online*, o proponowanych zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych

przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej *eurobank online*, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1572 ze zm.), co może stanowić naruszenie obowiązku o którym mowa art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest dokument dotyczący:

- karty kredytowej i limitu kredytowego;
- konta osobistego;
- tabeli opłat i prowizji;
- karty płatniczej (debetowej);
- bankowości elektronicznej;

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian lub czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Euro Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

Jednocześnie Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

W piśmie z dnia 2 lutego 2017 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko dotyczące kwestionowanych praktyk nie zgadzając się z argumentacją przedstawioną przez Prezesa UOKIK, a także wniosła o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.i.k. przedstawiając przy tym propozycje zobowiązania.

W pismach z dnia 9 marca i 14 czerwca 2017 r. Prezes UOKiK ustosunkował się do propozycji zobowiązania przedłożonych przez przedsiębiorcę. Z kolei Bank w korespondencji z dnia 6 kwietnia oraz 21 lipca 2017 r. dokonał stosownych poprawek swojej wersji zobowiązania.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 12 września 2017 r.). Przedsiębiorca zapoznał się z materiałem zebranych w aktach sprawy w dniu 20 września 2017 r.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Euro Bank jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000025313, oraz posiada NIP: 521-008-25-38. Wysokość kapitału zakładowego wynosi 563 096 032,05 PLN, a wysokość kapitału wpłaconego: 563 096 032,05 PLN. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu ustawy

z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1988 ze zm.). Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej nie sklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszów emerytalnych.

I. nieinformowanie o zmianach Umowy konta na trwałym nośniku (ustalenia faktyczne)

W ramach swojej działalności Bank oferuje konsumentom możliwość zawarcia różnego rodzaju umów o usługę płatniczą, w tym umowę o konto osobiste (rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy). Dokumentami regulującymi zasady działania tego produktu są przede wszystkim *Umowa zintegrowana o prowadzenie konta dla osób fizycznych, kartę płatniczą, usługi bankowości elektroniczne*j (dalej: **Umowa konta**) oraz *Regulamin Konta dla osób fizycznych w Euro Banku S.A.* (dalej: **Regulamin Konta**).

Jednocześnie Spółka zapewnia klientom możliwość dostępu do rachunku za pomocą bankowości elektronicznej (e-bank), której zasady uregulowane są w głównej mierze w treści *Regulaminu świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej* (dalej: **Regulamin e-banku**) oraz po części w samej Umowie konta. Warunkiem korzystania z bankowości elektronicznej jest korzystanie z co najmniej jednego ”produktu bankowego”, tj. konta czy karty kredytowej. W przypadku wypowiedzenia przez konsumenta umowy o usługi bankowości elektronicznej lub produkt bankowy taki jak konto czy karta kredytowa (o ile jest to jedyna umowa stanowiąca podstawę do korzystania z *eurobank online*), a także w przypadku rozwiązania umowy o produkt bankowy – konsument traci dostęp do e-banku w oparciu o dotychczasowe login i hasło.

W Umowie konta znajduje się rozdział dotyczący oświadczeń składanych przez konsumenta w momencie zawarcia umowy (Oświadczenia Posiadacza dotyczące Umowy). Wynika z nich, że „*Posiadacz oświadcza, że: (…) 6. wnioskuje o wykorzystywanie serwisu eurobank online jako uzgodnionego sposobu komunikacji, tj. przesyłanie przez Bank korespondencji za pośrednictwem serwisu eurobank online (w przypadku korzystania przez Posiadacza z internetowego kanału bankowości elektronicznej)*”. Przedmiotowe oświadczenie jest częścią wzorca umowy i konsument podpisując umowę, niejako godzi się automatycznie złożyć oświadczenie o takiej treści. Zgodnie z § 2 Regulaminu konta „*eurobank serwis*” jest to serwis udostępniany przez Bank, umożliwiający świadczenie usług bankowych za pośrednictwem Internetu. Podobne regulacje znajdują się w Umowie o kartę płatniczą stosowanej przez Euro Bank w obrocie konsumenckim.

W Regulaminie konta, przy zasadach dotyczących sposobu powiadamiania o zmianach warunków umowy, następuje odesłanie do warunków zawartych w Umowie konta (por. § 41 ust 6 i § 64 ust. 4 Regulaminu konta)

Ponadto w § 60 ust. 4 Regulaminu konta znajduje się następująca informacja:

„Bank przesyła korespondencje do Posiadacza za pomocą dostępnych środków komunikacji, wg poniższej kolejności:

a) za pośrednictwem serwisu eurobank online, o ile Posiadacz zawarł z Bankiem umowę o usługi Bankowości Elektronicznej i dokonał aktywacji tego kanału,

b) na adres e-mail – jeśli Posiadacz podał ten adres Bankowi i wyraził zgodę na taki sposób komunikacji,

c) wraz z miesięcznym wyciągiem do Konta

d) w pozostałych przypadkach listem na adres korespondencyjny wskazany przez Posiadacza.”

W piśmie z dnia 26 września 2016 r. Euro Bank wskazał, że obecnie nie ma możliwości zmiany w trakcie trwania ww. umowy sposobu dostarczania informacji o modyfikacji warunków umowy, niemniej jednak „*Bank rozpoczął prace dostosowawcze zmierzające do pełnego umożliwienia Klientom dokonania zmiany dyspozycji w zakresie preferowanego przez Klienta sposobu dostarczenia mu informacji o zmianach regulaminów lub TOiP*".

Spółka nadmieniła, że posiada techniczną możliwość dokonania operacji polegającej na modyfikacji danych zawartych w *eurobank online* po przesłaniu wiadomości do klienta, jednak jest to bezpośrednia ingerencja w bazę danych, która wymaga stosowania restrykcyjnych wewnętrznych procedur. Szczegółowe procedury zamieszczania wiadomości w *eurobank online* i możliwości dokonywania – z technologicznego i technicznego punktu widzenia – usunięcia oraz zmian wiadomości przesłanych już do klientów, zostały zaprezentowane w piśmie Euro Banku z dnia 8 maja 2017 r.

W tymże piśmie zostało wskazane, że Bank – w okresie ostatnich 10 lat – dokonał 3-krotnego usunięcia wiadomości znajdujących się w skrzynkach odbiorczych klientów. W każdym z trzech przypadków usunięcie miało – w ocenie Spółki - charakter wyłącznie „porządkowy".

Treść i forma wiadomości przesyłanych w ramach *eurobank online* zależała od tego, co było przedmiotem zmian (tzn. jaka była ich objętość). Bank wyróżnił trzy sytuacje:

a) umieszczenie wewnątrz wiadomości informacji na temat wprowadzonych zmian;

b) opis zmian w treści wiadomości i dołączony plik .pdf, ze szczegółową informację o wprowadzonych zmianach;

c) opis zmian w treści wiadomości i dołączony link do pliku .pdf ze zmienionym regulaminem lub innymi dokumentami.

Bank na przestrzeni ostatnich lat, również w latach 2014 - 2016 przesyłał do klientów kilkakrotnie (13 razy) informacje o proponowanych zmianach w Regulaminie konta, Regulaminie e-banku, w *Tabeli Opłat i Prowizji – Konto Osobiste i Karty Płatnicze* (dalej: **TOiP**), czy w *Regulaminie wydawania i używania debetowych kart płatniczych* (dalej: **Regulamin kart płatniczych**). W szczególności należy zwrócić uwagę na propozycje zmian, które mogły – w założeniu – negatywnie odbić się na interesach ekonomicznych konsumentów. Do tych zmian należy zaliczyć:

- wprowadzenie opłaty w wysokości 2,50 zł za dodatkowe zestawienie transakcji przy karcie kredytowej we wrześniu 2015 r.;
- podwyższenie opłaty (z 3%, min. 5 zł do 4,5%, min 9 zł) za wypłatę gotówki w bankomacie przy pomocy karty kredytowej we wrześniu 2015 r.
- podwyższenie opłaty (z 3%, min. 9,95 zł do 4,5%, min 10 zł) za wypłatę gotówki - za granicą w krajach członkowskich UE i EFTA - w bankomacie przy pomocy karty kredytowej w styczniu 2015 r.
- zmianę opłat za kartę debetową (wysokość uzależniona jest od posiadanej karty) w październiku 2015 r.
- zmianę opłaty za kartę kredytową (wysokość uzależniona jest od posiadanej karty) w wrześniu 2015 r.

Zgodnie z oświadczeniem Banku, od dnia 5 lipca 2016 r. Bank zaprzestał praktyki dokonywania zmian w jakichkolwiek umowach w trakcie ich obowiązywania za pomocą

wewnętrznego serwisu bankowości elektronicznej. Aktualnie Bank przesyła ww. informację przede wszystkim za pomocą korespondencji papierowej i za pośrednictwem wiadomości elektronicznych e-mail. Potwierdzeniem tego są zmiany – doręczone w ww. sposób – dokonana w maju 2017 r. (w zakresie umów konta oraz umów o kartę kredytową), w sierpniu 2016 (w zakresie kart debetowych).

II. brak podania podstawy prawnej i faktycznej proponowanej zmiany warunków umowy (ustalenia faktyczne)

W latach 2014 – 2016 Bank dokonywał szeregu zmian w obowiązujących konsumentów regulacjach dot. konta osobistego, kart kredytowych, płatniczych (debetowych) czy tabeli opłat i prowizji. Informacje przekazywane przez przedsiębiorcę były różne w zależności od tego, czego dotyczyła zmiana i jak była ona obszerna. W niektórych komunikatach Bank przekazywał konsumentom pewne informacje o podstawach faktycznych lub/i podstawach prawnych dokonywanych zmian.

Przy zmianie TOiP, która weszła w życie w dniu 1 października 2015 r. Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

„uprzejmie informujemy o zmianach w Tabeli Opłat i Prowizji - Konto Osobiste i Karty Płatnicze, które wejdą w życie w dniu 01.10.2015 r.

Zmianie ulegnie:

- *opłata za posiadanie debetowej karty płatniczej Visa Electron oraz MasterCard Debit - niezależnie od posiadanego pakietu konta wynosić ona będzie 4,90 PLN miesięcznie za każdą kartę;*
- *minimalna łączna kwota transakcji bezgotówkowych, kwalifikująca do zwrotu ww. opłaty za posiadanie karty*

i wynosić będzie w przypadku pakietu Active – 400 PLN, Classic – 300 PLN,

(…)

Powyższe zmiany zostaną wprowadzone na podstawie §25 ust.3 pkt. c) Regulaminu wydawania i używania debetowych kart płatniczych Euro Banku S.A.”

Przy innej modyfikacji warunków umowy, tym razem w zakresie TOiP, *Umowy o limit kredytowy i o kartę kredytową* (dalej: **Umowa o kartę kredytową**) oraz *Regulaminu wydawania i używania kart kredytowych Euro Banku S.A.* (dalej: **Regulamin kart kredytowych**), które miały wejść w życie 14 września 2015 r. Bank poprzestał jedynie na wyliczeniu zmian poprzez podanie umiejscowienia w dokumencie postanowień, które ulegną zmianie (podanie jego paragrafu) oraz wskazaniu brzmienia nowego postanowienia. Jako podstawę prawną ww. modyfikacji wskazano:

„Zmiana w powyższych dokumentach zostaje wprowadzona na podstawie: § 19 ust. 2 Umowy, § 19 ust. 5 Umowy oraz § 39 ust. 1 Regulaminu.”

Wprowadzone w dniu 14 września 2015 r. zmiany miały istotny wpływ na interesy ekonomiczne konsumentów, gdyż np. podwyższono opłatę za wypłatę gotówki z bankomatów w ramach karty VISA Classic Standard Bis (z 3% kwoty wypłaty min. 5 PLN na 4,5% kwoty wypłaty min. 9 PLN), zmieniono zasady naliczania opłat miesięcznych za kartę główną i warunki zwolnienia z opłaty (zwolnienie przysługiwało po 3 transakcjach, a po zmienia warunków umowy jest to konieczność wydania określonej sumy pieniężnej (od 300 do 700 PLN), a ew. wysokość opłaty uzależniona jest również od posiadanego ubezpieczenia

opcjonalnego, czy też zmieniono zasady powiadamiania o zmianach przesyłania korespondencji.

Przy zmianie Regulaminu kart płatniczych w dniu 18 stycznia 2016 r. (w związku z wprowadzeniem usługi 3D Secure) i w dniu 19 marca 2016 r. oraz 7 kwietnia 2016 r. (w związku z wprowadzeniem nowych funkcjonalności dla kart MasterCard Debit i MasterCard Debit NFC), a także Regulaminu e-banku w dniu 27 maja 2015 r. (wprowadzenie haseł sms) Bank w ogóle nie poinformował o podstawach prawnych wprowadzonych zmian.

Zgodnie z oświadczeniem Spółki, Bank zaprzestał stosowania ww. praktyki od dnia 5 lipca 2016 r. Potwierdzeniem powyższych informacji były treść pism przesłana do konsumentów przy zmianach warunków umów w sierpniu 2016 r. oraz w maju 2017 r.

Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes UOKIK zważył co następuje:

Przepis art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. stanowi, iż *„Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*", natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż *„Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe"*.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej wymienionym przepisie należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.**

W odniesieniu do przesłanki bezprawności, w przypadku zastosowania decyzji zobowiązującej, jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji, przy jej wykazywaniu należy uwzględnić art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. Zgodnie z tym przepisem *„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, lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, 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 naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio."*.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 u.o.k.i.k. w zakresie praktyki określonej w pkt II sentencji niniejszej decyzji zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Bank art. 24 u.o.k.i.k.

Działania przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje

działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Działalność Spółki polegająca na zawieraniu umów o usługę płatniczą oraz innych umów bankowych spełnia kryteria działalności gospodarczej, o jakich mowa w ww. przepisach. Jest to bowiem działalność wykonywana w sposób stały, powtarzalny oraz zarobkowy.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż Bank - prowadząc działalność gospodarczą jako osoba prawna - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym, jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

I. Bezprawność działania przedsiębiorcy opisanych w zarzucie z punktu I sentencji decyzji

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym lub dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym obiektywnym czynnikiem, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość przedsiębiorcy istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody.

W ocenie Prezesa UOKiK, Bank w sposób nieuprawniony przesyłał konsumentom – którzy mają aktywowany dostęp do bankowości elektronicznej - informacje o proponowanych zmianach postanowień umownych w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach wewnętrznego serwisu internetowego *eurobank online*, które to wiadomości (a przez to „serwer" na którym się one znajdują) nie stanowi trwałego nośnika informacji.

Umowa o konta dotyczy świadczenia przez Spółkę usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1572 ze zm.) – dalej: **u.u.p.** Euro Bank jest dostawcą usług płatniczych w rozumieniu art. 4 ust. 2 pkt 1 u.u.p. W sytuacji informowania konsumentów o proponowanych zmianach postanowień umownych w umowach aktualnie wykonywanych, konieczne jest stosowanie przepisów określonych w art. 29 ww. ustawy. Na podstawie 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*". Zgodnie z art. 29 ust. 3 u.u.p. „*do poinformowania dokonywanego zgodnie z ust. 2. przepis art. 26 ust. 1 stosuje się odpowiednio"*. Przy czym art. 29 ust. 2 u.u.p. określa informacje, jakie musi przekazać Bank swojemu klientowi w sytuacji, w której brak jego sprzeciwu wobec proponowanych zmian będzie równoznaczny z wyrażeniem przez niego zgody na ich przyjęcie. W takiej sytuacji – w myśl art. 26 ust. 1 u.u.p. – „*Dostawca jest obowiązany dostarczać 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, z tym że pocztą elektroniczną dostarcza je tylko na wniosek użytkownika****. Informacje powinny być sformułowane w przejrzystej i czytelnej formie.*". Powyższe oznacza, że zasadą przyjętą w analizowanej sytuacji jest to, aby informacja o zmianie umowy (a więc nie tylko sama treść nowych wzorców umowy) dostarczona była do konsumenta na papierze lub na innym trwałym nośniku informacji. Ustawodawca wskazał jednakże, że przesłanie przedmiotowych informacji za pomocą poczty elektronicznej, która może być jedną z form trwałego nośnika informacji, odbywać się może wyłącznie na wyraźny wniosek konsumenta.

Aby prawidłowo zinterpretować praktykę stosowaną przez Bank należy odpowiedzieć na pytanie, czy wiadomość przesłana za pomocą *eurobank online* stanowi w ogóle „trwały

nośnik informacji", o którym mowa w art. 26 ust. 1 u.u.p. Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 30 u.u.p. przez „trwały nośnik informacji" 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*". Powyższa definicja powinna być interpretowana na gruncie pojęcia „trwałego nośnika", które występuje w innych aktach prawnych regulujących sferę praw i obowiązków w umowach z udziałem konsumentów[1]. Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: **TSUE** lub **Trybunał**). W swoich rozważaniach Trybunał stwierdził, że aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, o której mowa powyżej, to należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci[2].

W innym orzeczeniu TSUE[3] stwierdził, iż serwis internetowy Banku (a w jego ramach działająca poczta elektroniczna) jako strona internetowa, aby mogła zostać uznana za trwały nośnik informacji powinna „*umożliwiać użytkownikowi usług płatniczych przechowywanie informacji adresowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez okres właściwy do celów tych informacji i odtworzenie ich w niezmienionej postaci. Ponadto aby stronę internetową można było uznać za „trwały nośnik" w rozumieniu tego przepisu, należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez dostawcę usług płatniczych lub innego przedsiębiorcę, któremu powierzy się zarządzanie tą stroną*". Trybunał zwrócił jeszcze uwagę na konieczność dostarczenia informacji wymaganych prawem, a nie jedynie ich udostępnienie w ramach serwisu internetowego Banku. W tym celu TSUE wskazał, że „*rozpatrywane informacje, które dostawca usług płatniczych przekazuje użytkownikowi tych usług na stronie internetowej bankowości elektronicznej, mogą zostać uznane za dostarczone w rozumieniu art. 41 ust. 1 dyrektywy 2007/64, jeżeli takiemu przekazaniu towarzyszy aktywne zachowanie dostawcy zmierzające do podania do wiadomości użytkownika istnienia i dostępności tych informacji na wskazanej stronie*."

Przechodząc do stanu faktycznego ustalonego w niniejszej sprawie - zdaniem Prezesa UOKiK - wewnętrzny serwis bankowości elektronicznej *eurobank online* - na dzień wydania niniejszej decyzji - nie może stanowić „trwałego nośnika informacji", gdyż Bank, a więc nadawca informacji posiadał techniczne możliwości jej usunięcia lub modyfikacji. Nie było bowiem technicznych gwarancji, że przechowywane informacje pozostaną w „niezmiennej postaci", przez co należy rozumieć sytuację, w której przedsiębiorca (nadawca informacji) nie może ingerować w treść przekazywanej informacji, w szczególności ją usunąć lub zmienić[4]. Stosowane przez Euro Bank w ramach *eurobank online* rozwiązania technologiczne i techniczne (wynikające m.in. z faktu administrowania bankowością elektroniczną przez Bank) dotyczące zarządzania przez Spółkę wiadomością z informacją o zmianach w

[1] Por. art. 5 ust. 17 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.) „*materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z umową o kredyt, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci*" czy też art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827) „*materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci*".

[2] Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. C-49/11, *Content Services Ltd vs Bundesarbeitskammer*, pkt 43.

[3] Wyrok TSUE z dnia 25 stycznia 2017 r., sygn. C-375/15.

[4] Wyrok Trybunału Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. E-4/09; tak również *Rekomendacja Komitetu ds. Kredytu Konsumenckiego i Rady Prawa Bankowego z dnia 9 sierpnia 2011 r. dotycząca wybranych problemów interpretacyjnych w nowej ustawie o kredycie konsumenckim (cz.II)*, Monitor Prawa Bankowego, 3/2012, s. 106.

warunkach Umowy konta przesłaną do klienta w ramach *eurobank online* nie gwarantują (mając na względzie uwarunkowania techniczne), że informacje przesyłane w ramach ww. wiadomości nie mogą być modyfikowane, jak również usunięte przez Spółkę i to w sytuacji, w której znajdowały się one w skrzynce odbiorczej konsumenta. Aby można było uznać, że zachowane są gwarancje „niezmiennej postaci" trwałego nośnika informacji Bank nie może posiadać jakikolwiek technicznych możliwości dostępu do wiadomości – uprzednio przesłanej przez Spółkę – która znajduje się w skrzynce odbiorczej klienta, w tym w szczególności w zakresie możliwości jej usunięcia, podmiany lub modyfikacji. Brak takich gwarancji powoduje to, że konsument nie ma żadnej pewności, czy udostępnione w ramach *eurobank online* informacje nie były nigdy zmieniane, a historia wiadomości w jego skrzynce odbiorczej jest pełna (tj. nic nie zostało usunięte przez Bank). W takich sytuacjach konsument nie dysponuje również żadnymi niezależnymi (od Spółki) narzędziami, które umożliwiałyby mu zweryfikowanie ww. okoliczności.

Dla porządku należy w tym miejscu dodać, że w ramach rozpatrywania bezprawności praktyki kwestionowanej w pkt I sentencji decyzji nie ma znaczenia, czy Spółka kiedykolwiek dopuściła się rzeczywistej ingerencji w wiadomości przesłane do swoich klientów w ramach *eurobank online*. Przeprowadzone postępowanie dowodowe wykazało jednak, że Bank w latach 2013 – 2016 trzykrotnie dopuścił się usunięcia wiadomości znajdujących się na skrzynkach odbiorczych konsumentów. Przedmiotowe działania miały charakter porządkowy. Pierwsze usunięcie wiadomości związane było z „*chęcią przeredagowania skierowanej do klientów informacji w taki sposób aby była jasna, bardziej czytelna i precyzyjna dla Klientów*". Drugi przypadek związany był z usunięciem wiadomości, które omyłkowo zostały przesłane do klientów (miały one treść „wiadomość testowa"). Ostatni przypadek związany był z błędami dotyczącymi załącznika do wiadomości – przy pierwszej wysyłce załącznik nie został nadany, za kolejnym razem załącznik został wprawdzie dodany, ale próby jego otwarcia kończyły się niepowodzeniem z uwagi na jego uszkodzenie. Dopiero za trzecim razem udało się Bankowi wysłać odpowiednie dane do swoich klientów.

Ponadto, dostęp konsumenta do *eurobank online* możliwy jest wyłącznie przez okres, w którym jest on związany z Bankiem stosunkiem obligacyjnym w zakresie określonego produktu bankowego (umowy konta lub umowy o kartę kredytową). Tymczasem, aby nośnik informacji mógł być uznany za „trwały" musi gwarantować „dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji[5]", tj. tak długo, jak długo informacje te są dla klienta istotne w celu ochrony interesów wynikających z jego stosunków umownych z Bankiem. Może to obejmować okres, w czasie którego prowadzone były negocjacje w sprawie umowy (nawet jeśli nie prowadziły do zawarcia umowy), okres ważności umowy lub, w koniecznym zakresie, okres następujący po wygaśnięciu umowy[6]. Tymczasem, w przypadku rozwiązania umowy konta - powodującego automatyczne rozwiązanie umowy o usługę bankowości elektronicznej, jeżeli konsument nie korzysta z innych usług Spółki umożliwiających dostęp do systemu internetowego *eurobank online* (bez względu na charakter zakończenia stosunku zobowiązaniowego) - użytkownik traci dostęp do materiałów przesłanych na wewnętrzną skrzynkę elektroniczną w ramach bankowości elektronicznej Euro Bank. Istotne jest również to, że do rozwiązania umowy może dojść z inicjatywy Banku. W takiej sytuacji konsument może z dnia na dzień utracić dostęp do informacji, pomimo że możliwość zapoznania się z nimi powinna istnieć przez okres odpowiedni dla celów danej umowy. Przez taki okres należy rozumieć m.in. możliwość dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przez konsumenta w sytuacji niewywiązania się lub nieprawidłowego wywiązania się Spółki z umowy (np. kwestionowanie opłat, które zostały wprowadzone do stosunku obligacyjnego w trakcie trwania umowy) lub też umożliwienie korzystania z przesłanych materiałów w celu podważenia roszczeń kierowanych ze strony Banku (np. dochodzenie

[5] art. 2 pkt 30 u.u.p.
[6] Wyrok Trybunał Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. E-4/09.

przez Euro Bank opłat wprowadzonych w trakcie trwania umowy, które w ocenie konsumenta zostały inkorporowane do stosunku obligacyjnego z naruszeniem prawa, a więc są bezprawne i nie wiążą go). Powyższe oznacza, że przedmiotowy okres związany jest z terminem przedawnienia określonych roszczeń konsumenta względem przedsiębiorcy.

Należy również zauważyć, iż Euro Bank nie dostarczał (w rozumieniu art. 26 ust. 1 u.u.p.) konsumentom informacji o zmianach warunków umowy o usługę płatniczą, a jedynie przedmiotowe informacje udostępniał w serwisie internetowym *eurobank online*. Nie towarzyszyło temu dodatkowe poinformowanie konsumentów o zamieszczeniu informacji w serwisie internetowym *eurobank online* za pomocą innych kanałów komunikacji, dostępnych powszechnie dla konsumentów, na które wyrazili zgodę (np. za pośrednictwem SMS-a). Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, nie dochodziło do dostarczenia ww. informacji konsumentom, o którym to obowiązku mowa przepisach u.u.p. Należy przy tym nadmienić, iż brak osobnego powiadamiania konsumentów o udostępnianiu propozycji zmian warunków umowy za pomocą innych kanałów komunikacji niż serwis internetowy *eurobank online* powoduje bardzo duże niedogodności dla klientów banku, gdyż są oni zmuszeni do bieżącego śledzenia treści wiadomości przesyłanych im w ramach ww. serwisu, pomimo iż na co dzień nie korzystają oni z niego jako miejsca do komunikacji z innymi osobami lub przedsiębiorcami. Duża część konsumentów może w ogóle nie logować się do bankowości elektronicznej przez dłuższy czas albo nie weryfikować zawartości skrzynki odbiorczej po zalogowaniu się do tego serwisu (nie mają bowiem takiego obowiązku, gdyż nie wnioskowali o taki sposób komunikacji z Bankiem). Tym samym, nie będą oni w ogóle mieli świadomości jakie zmiany mają zostać wprowadzone. Dochodzić może również do realnego skrócenia czasu na podjęcie przez konsumentów decyzji w zakresie złożenia sprzeciwu, wypowiedzenia umowy, a nawet zakwestionowania wprowadzonych zmian jako bezprawnych (np. wdrożonych bez podstawy prawnej). Zgodnie z przepisami u.u.p. powinni oni otrzymać informację o zmianach warunków umów o usługę płatniczą w terminie 2 miesięcy przed ich wejściem w życie, w którym to okresie mogą podjąć decyzję co do dalszego kontynuowania umowy. Termin ten nie będzie dochowany, jeżeli konsument zauważy korespondencję przesłaną mu w ramach bankowości elektronicznej dopiero po kilku dniach lub tygodniach od przesłania wysłania jej przez Bank.

Jest to tym bardziej znamienne, że konsumenci nie mieli możliwości wyrażenia swobodnej zgody (a nawet złożenia stosowanego wniosku) na taką formę przesyłania informacji o zmianie warunków umowy, gdyż już samo podpisanie umowy konta i aktywacja serwisu internetowego *eurobank online* oznaczało dorozumianą akceptację tego rodzaju komunikacji narzuconą przez Spółkę. W ocenie Prezesa UOKiK, taka praktyka nie była właściwa, gdyż serwis internetowy *eurobank online* ma służyć konsumentom przede wszystkim do innych celów związanych z usługą konta, tj. możliwością sprawdzania salda rachunku, zlecania przelewu czy podejmowania innych czynności związanych z bieżącą obsługą rachunku. Przesyłanie informacji o zmianach warunków umowy konta za pomocą poczty elektronicznej zintegrowanej w serwis internetowy *eurobank online* powinno odbywać się – zgodnie z art. 26 ust. 1 u.u.p - wyłącznie na wyraźny wniosek konsumenta.

Z uwagi na powyższe okoliczności Bank powinien – zgodnie z art. 29 ust. 1 i 3 u.u.p. w zw. z art. 26 ust. 1 u.u.p. - dostarczać informacje o proponowanych zmianach w postanowieniach wykonywanych umów konta w formie tradycyjnej (tj. listu z wydrukiem papierowym) lub w formie innego trwałego nośnika informacji, który spełni jego ustawową definicję. Na marginesie należy wskazać, że Bank wybierając jako sposób przekazywania informacji „inny trwały nośnik informacji" (nie zwykły papier) powinien uwzględnić również rzeczywiste możliwości odtworzenia przesłanej informacji przez adresatów korespondencji, gdyż np. co raz częściej zdarza się, że komputery osobiste nie posiadają napędu CD/DVD, a osoby starsze w ogóle mogą nie mieć komputera lub też nie będą posiadały niezbędnej wiedzy w zakresie korzystania z niego.

Niezależnie od powyższego, **jeżeli konsument złoży stosowny wniosek, wymagane prawem informacje powinny zostać przesłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, który spełnia cechy trwałego nośnika informacji.** Poprzez złożenie wniosku należy rozumieć dobrowolne oświadczenie woli, wyrażone w sposób odrębny w stosunku do woli zawarcia umowy konta lub umowy dotyczącej bankowości elektronicznej. Z kolei za adres poczty elektronicznej, który spełnia cechy trwałego nośnika informacji należy rozumieć taki adres e-mailowy, który jest wykorzystywany przez konsumentami w codziennych czynnościach i służy do komunikowania się z innymi osobami lub podmiotami trzecimi. Jednocześnie należy podkreślić, iż o ile wewnętrzny system bankowości elektronicznej *eurobank online* (o funkcjonalności dostępnej na dzień wydania niniejszej decyzji) ma charakter poczty elektronicznej w zakresie, w jakim służy do odbierania informacji przez konsumenta i przesyłania wiadomości przez Bank, to nie mieści się on obecnie w definicji „trwałego nośnika informacji", o którym mowa w art. 26 ust. 1 w zw. z art. 2 pkt 30 u.u.p. Oznacza to również, że przesłanie informacji o zmianie umowy konta wyłącznie za pomocą tego systemu – przy obecnej jego funkcjonalności i modelu działania - nie stanowi wywiązania się z ustawowych obowiązków, o których mowa w art. 29 ust. 1 i 3 u.u.p., nawet jeżeli odbywałoby się to na wniosek konsumenta.

Mając na względzie powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, praktyka Spółki opisana w niniejszym zarzucie jest bezprawna, gdyż naruszała powszechnie obowiązujące przepisy u.u.p.

W tym miejscu wskazać należy, że kwestia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostanie opisana w dalszej części uzasadnienia, wspólnie w zakresie praktyk opisanych w pkt I, jak i pkt II sentencji niniejszej decyzji.

Zaniechanie praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 27 u.o.k.i.k, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w dniu 5 lipca 2016 r. Po tej dacie wszystkie zmiany warunków umowy były przesyłane pocztą tradycyjną (listownie) oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail) podanym przez klienta, o ile złożył on stosowany wniosek. W bankowości elektronicznej Bank umieszcza jedynie informacji o tym, jakie zmiany zostały przesłane z wykorzystaniem tych dwóch kanałów.

Jednocześnie, Prezes UOKiK ma na względzie oświadczenie przedsiębiorcy, że ewentualne zmiany dokonywane w przyszłości (do czasu odpowiedniej modernizacji serwisu elektronicznego *eurobank online* w zakresie dostosowania go do wymagań trwałego nośnika informacji) będą dokonywane poprzez przesłanie pisemnej informacji w formie papierowej na adres konsumenta wskazany w umowie lub – w przypadku wniosku ze strony konsumenta i wprowadzenia takiej opcji przez Bank – na adres poczty elektronicznej (e-mail).

Nieprzyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy w zakresie praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji

W tym miejscu organ ochrony konsumentów pragnie odnieść się do wniosku przedsiębiorcy w zakresie zobowiązania się do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia, o którym mowa w pkt I sentencji decyzji i usunięcia jego skutków. Zgodnie z art. 28 u.o.k.i.k. „*(…) Prezes Urzędu **może**, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań*". Z powyższego wynika, iż decyzja wydana w trybie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. jest decyzją o charakterze uznaniowym, w związku z czym Prezes UOKiK nie ma obowiązku wydania decyzji zobowiązującej w odniesieniu do wszystkich praktyk wskazanych w Postanowieniu i w każdym przypadku, gdy wniesie o to przedsiębiorca. Przepis ten nie

nakłada na organ ochrony konsumentów obowiązku wydania decyzji zobowiązującej, a jedynie stwarza mu prawną możliwość wydania takiej decyzji.

Odnosząc się do samej treści tego zobowiązania w zakresie praktyki opisanej w pkt I, należy zauważyć, że Bank w piśmie z dnia 6 kwietnia 2017 r. przedstawił propozycje wdrożenia nowego rozwiązania technicznego pod nazwą „Moje Archiwum Dokumentów", które – w ocenie Banku – gwarantowałoby niezmienność i nieusuwalność przesyłanych informacji zarówno przez Bank, jak i przez podmiot trzeci, któremu Bank powierzy administrowanie przedmiotowym rozwiązaniem oraz dostęp do nich przez okres odpowiadający terminom przedawnienia roszczeń klientów względem Banku. Funkcjonalność nowego rozwiązania opierała się na dostępie dla wszystkich zalogowanych użytkowników do części systemu bankowości elektronicznej, bez konieczności osobnego logowania do Archiwum. Dla klientów, którzy rozwiązali umowę, dedykowany byłby specjalny portal zapewniający dostęp do Archiwum przez okres retencji informacji. Gwarancja niezmienności i nieusuwalności zapewniona miałaby być za pomocą zapisania informacji na macierzy WORM (Write-Once-Read-Many), a także wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń wskazanych w specyfikacji przez przedsiębiorcę. Ponadto, nowe rozwiązanie zapewniałoby skuteczność doręczenia informacji dzięki mechanizmowi aktywnego powiadamiania klienta o dostarczeniu do jego Archiwum nowej informacji i potrzebie zapoznania się z treścią. Powiadamiania konsumenta miałyby być dokonywane za pomocą e-maili lub sms-ów – zgodnie z preferencjami klientów. Nowy mechanizm przekazywania informacji dedykowany byłby dla klientów wnioskujących o korzystanie z takiej metody komunikacji.

Odpowiadając na poniższe zobowiązania Banku, Prezes UOKiK w piśmie z dnia 14 czerwca 2017 r. oświadczył, iż **wstępna analiza „Moje Archiwum Dokumentów" wskazuje, że może ono spełniać cechy trwałego nośnika informacji**. Organ ochrony konsumentów w pozostałej części pisma przedstawił swoje zastrzeżenia i oczekiwania związane z usunięciem skutków kwestionowanych praktyk oraz rekompensatą publiczną.

W piśmie z dnia 21 lipca 2017 r. Bank poinformował Prezesa UOKiK, iż w związku z rozmowami dotyczącymi wdrożenia nowych rozwiązań związanych z trwałym nośnikiem informacji, które toczą się przy udziale Związku Banków Polskich, Komisji Nadzoru Finansowego oraz Prezesa UOKiK, Euro Bank „*zamierza (…) wstrzymać się z modernizacją serwisu internetowego eurobank online do momentu rozstrzygnięcia prawnego odnośnie definicji trwałego nośnika informacji*". Jednocześnie, Spółka złożyła poprawione zobowiązanie w zakresie usunięcia trwających skutków naruszenia oraz przyznania konsumentom określonej rekompensaty publicznej.

Ponadto – w zakresie praktyki z pkt I niniejszej decyzji – Bank zaproponował przyjęcie zobowiązania do „***zaprzestania*** *informowania konsumentów, którzy są stroną umowy o konto osobiste oraz mają aktywny dostęp do usług bankowości elektronicznej eurobank online o proponowanych zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej eurobank online* ***w jej obecnym kształcie do czasu takiej modyfikacji ww. systemu elektronicznego, która doprowadzi do dostosowania go do wymagań „trwałego nośnika informacji"*** *w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach o usługach płatniczych*" lub jako alternatywę – **wydanie decyzji stwierdzającej zaniechanie stosowania praktyki z dniem 5 lipca 2016 r.** *[tak jak to zostało przyjęte w niniejszej sprawie – przyp. Prezes UOKiK]*

Z uwagi na wycofanie się Euro Banku – po wstępnej akceptacji Prezesa UOKiK – z uregulowania od strony technologicznej i technicznej kwestii trwałego nośnika informacji „na przyszłość" nie jest możliwe przyjęcie przez organ ochrony konsumentów zobowiązania przedsiębiorcy w zmienionym zakresie. Należy bowiem zauważyć, iż celem przedmiotowego postępowania (jak również innych postępowań prowadzonych przeciwko bankom w związku z przekazywaniem informacji w oparciu o e-bank, który nie spełnia cech trwałego nośnika

informacji[7]) jest nie tylko zaprzestanie stosowania kwestionowanych praktyk czy usunięcie skutków naruszeń, ale również uregulowanie ww. kwestii na przyszłość, przy założeniu, że przedmiotowe informacje byłyby przesyłane w postaci elektronicznej, która to postać będzie spełniać ustawowe cechy trwałego nośnika informacji.

Należy w tym miejscu podkreślić, iż **zamiarem Prezesa UOKiK wynikającym z wszczęcia i zakończenia niniejszego postępowania nie jest to, aby Bank powrócił – w zakresie przesyłania korespondencji do wszystkich swoich klientów – do formy pisemnej, poprzez przesyłanie informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą wyłącznie za pomocą listów papierowych przesyłanych na adres korespondencyjny podany w umowie przez konsumenta**. Prezes UOKiK dostrzega postęp technologiczny, rozwój społeczeństwa informatycznego, e-commerce, e-administrację i inne udogodnienia związane z obiegiem elektronicznym, w tym obniżenie kosztów w porównaniu do przesyłek tradycyjnych, czy wygodę (zarówno dla konsumentów, jak i dla przedsiębiorcy) w zakresie przesyłania informacji za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Niemniej jednak w tym postępowaniu, przy zarzucie z pkt I sentencji decyzji, organ ochrony konsumentów pragnie zwrócić uwagę na niedostosowanie dotychczasowych rozwiązań informatycznych stosowanych w Banku do wymogów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Wynikają z tego daleko idące negatywne skutki dla konsumentów, w tym brak pewności co do niezmienności przesyłanych informacji, brak dostępu do tych informacji po rozwiązaniu umowy, czy konieczność nieustannego śledzenia informacji udostępnianych w ramach bankowości elektronicznej z uwagi na brak osobnego powiadamiania konsumentów o tym fakcie za pomocą innych środków komunikacji (np. w SMS-ie).

W ocenie organu ochrony konsumentów, e-bankowość jest jednym z najbezpieczniejszych (w zakresie ochrony przed dostępem ze strony osób trzecich) sposobem przesyłania informacji do konsumentów związanych z obsługą ich rachunków czy kredytów, w tym również w zakresie informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą. Dlatego też – w ocenie Prezesa UOKiK – to właśnie wewnętrzny system elektroniczny danego banku, w tym wypadku serwis internetowy *eurobank online*, powinien być tym nośnikiem informacji, który umożliwia przesyłanie przez Bank do konsumentów informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą. Niewątpliwie jednak ww. serwis bankowości elektronicznej (albo inne rozwiązanie korzystające z jego infrastruktury lub na nim się wzorujące, jak np. „Moje Archiwum Dokumentów" zaproponowane przez Spółkę) powinien spełniać cechy „trwałego nośnika informacji" w rozumieniu u.u.p. Z uwagi na powyższe, **celem ewentualnego zobowiązania Banku w odniesieniu do działań na przyszłość, w zakresie praktyki opisanej w zarzucie pkt I sentencji decyzji, powinna być taka modernizacja ww. systemu elektronicznego, która doprowadziłaby do dostosowania go do wymagań „trwałego nośnika informacji" (w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p.), o których mowa w uzasadnieniu do tego zarzutu**.

Nie jest przy tym wystarczające – z uwagi na interes publiczny i rolę rozstrzygnięć Prezesa UOKiK dla innych uczestników rynku – zobowiązanie się do zaprzestania stosowania praktyki określonej w pkt I.1. Postanowienia, jeżeli przedmiotem zobowiązania nie będzie podjęcie przez Spółkę konkretnych działań naprawczych, mających na celu dostosowanie systemu bankowości elektronicznej jako nośnika przesyłania informacji o zmianach warunków umowy do wymogów powszechnie obowiązującego prawa. **Prezes UOKiK oczekuje w tym zakresie, że wynikiem zobowiązania złożonego przez Bank będzie wdrożenie takiej bankowości elektronicznej, która odpowiada definicji „trwałego nośnika informacji", a nie jedynie deklaracji wprowadzenia takich rozwiązań w bliżej nieokreślonej przyszłości.**

[7] Por. https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12923

W tym stanie faktycznym i prawnym, mając również na względzie powyższe rozważania związane z celami wynikającymi z niniejszego postępowania, Prezes UOKiK uznał, że niezasadne jest przyjmowanie zobowiązania przedsiębiorcy w odniesieniu do praktyki opisanej w pkt. I sentencji decyzji.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I sentencji.

II. Uprawdopodobnienie bezprawności w zakresie praktyki opisanej w pkt II sentencji decyzji .

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

W ocenie Prezesa UOKiK, w analizowanym przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Bank może polegać na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3) – dalej: u.p.n.p.r. - tj. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Stosownie do art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą koniecznym jest wykazanie, że:

- stoi ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r. - działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r. ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem, sposób w jaki Bank wykonuje umowy bankowe, w tym w jaki sposób informuje o zmianie ww. umów, spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

Model przeciętnego konsumenta

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej. Przepis art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

W przedmiotowej sprawie konstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta zawierającego z Bankiem różnego rodzaju umowy, przede wszystkim umowy

konta – które posiada zdecydowana większość obywateli[8], a także umowy o kartę kredytową. Adresatem działań Spółki są konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowy wymienione w zarzucie z pkt II sentencji niniejszej decyzji. Przyjąć należy, że oferta handlowa Euro Banku kierowana była do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierali umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoje praktyki do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów.

Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność"), polegający na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Taki konsument nie ma wykształcenia prawniczego oraz wieloletniego doświadczenia w pracy w instytucji finansowej. Nie jest więc w stanie zweryfikować poprawności działania przedsiębiorcy w związku ze zmianami warunków umowy, w szczególności, że przedsiębiorca nie ułatwia mu tego zadania (poprzez brak wskazania podstaw prawnych i faktycznych dokonywanych zmian). Informacje o zmianach warunków umowy lub przyczynach zmian polityki podmiotów działających na rynku usług finansowych może czerpać z mediów, Internetu, czy od znajomych, ale przede wszystkim od samego Banku. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z Bankiem umowę, ma prawo oczekiwać, że będzie ona wykonywana w taki sposób w jaki uzgodnił to w treści zawartej ze Spółką umowy. Dodatkowo, przeciętny konsument ma prawo przypuszczać, że Bank udostępniając mu informację o zmianach w warunkach wykonywanej umowy będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami, a tego typu decyzje będą miały oparcie w klauzuli modyfikacyjnej wskazanej w umowie (o ile konkretna zmiana może być określona w takiej klauzuli) lub w ściśle określonym przepisie prawa (np. w nowelizacji ustawy).

W przedmiotowej sprawie należy przyjąć, że konsument zna treść umowy łączącej go z Bankiem oraz potrafi zlokalizować zawarte w niej klauzule modyfikacyjne. Przeciętny konsument nie jest w stanie jednak „odgadnąć" jakie rzeczywiste przyczyny leżały u podstaw dokonywanych przez Bank zmian warunków umowy, gdyż to przede wszystkim wola zmian warunków kontraktu po stronie Spółki determinuje każdorazowo modyfikację umowy (np. z uwagi na okoliczności makro czy mikroekonomiczne, kondycję Spółki, czy zmianę sposobu jej zarządzania), a dopiero w dalszej kolejności następuje wybór przesłanki wskazanej w treści klauzuli modyfikacyjnej, która taką zmianę powinna umożliwić. Należy wiec uznać, że nawet przy znajomości klauzul modyfikacyjnych znajdujących się w umowie, konsument nie jest wstanie zweryfikować decyzji biznesowych przedsiębiorcy, w tym określić, czy dokonana zmiana warunków umowy miała oparcie w rzeczywistych okolicznościach faktycznych opisanych w umowie. Poza tym, przy kilku przesłankach wskazanych w tejże klauzuli, nie byłby on w stanie wskazać, który czynnik miał w tym zakresie decydujący wpływ na taką, a nie inną zmianę warunków umowy.

Ponadto, przeciętny konsument zakłada, że przekazywane przez przedsiębiorcę informacje są prawdziwe, w tym zakresie, że podejmowane przez niego działania powinny być zgodne zarówno z warunkami umowy, jak również z powszechnie obowiązującymi

[8] Szacuje się, że z kont osobistych korzysta ok 78% Polaków w wieku powyżej 15 lat – źródło: A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. Van Oudheusden, The Global Findex Database 2014, World Bank Group, Policy Research Working Paper 7255, Kwiecień 2015.

przepisami prawa oraz z dobrymi obyczajami. Ma prawo przypuszczać, że wprowadzone zmiany są dozwolone, gdyż, co do zasady, jest przekonany, że Bank działający na tak dużą skalę, nie wprowadzałaby zmian, do których nie jest uprawniony. Nie posiada wiedzy prawniczej w kwestii obwarowań prawnych niezbędnych do jednostronnej zmiany umowy. Z doświadczenia życiowego wie, ze takie zmiany są dokonywane. Duża rolę odgrywa również tutaj przyzwyczajenie konsumenta do takich działań ze strony instytucji bankowych, które to z mniejszą lub większą częstotliwością dokonują zmian w swoich umowach (w tym w regulaminach czy tabeli opłat i prowizji). Duża ilość wprowadzonych modyfikacji i wysoka ich częstotliwość usypia czujność przeciętnego konsumenta, gdyż nie ma on zazwyczaj czasu, ani dostatecznej wiedzy aby za każdym razem móc weryfikować w sposób dogłębny każdą zmianę umowy, tym bardziej, że przedsiębiorca nie udziela podstawowych informacji, od których każda taka analiza powinna zostać rozpoczęta (czyli brak jest wskazania podstawy prawnej i faktycznej dokonywanych zmian). Nawet więc, gdyby przeciętny konsument chciał dokonać weryfikacji zasadności i legalności wprowadzenia tych zmian, to musiałby wpierw złożyć reklamację, co byłoby działaniem żmudnym, z oddaloną pespektywą uzyskania zadowalających informacji (mając na względzie terminy na jej rozpatrzenie przez przedsiębiorcę), a ponadto stanowiłoby to dla niego dodatkowe obciążenie (przede wszystkim czasowe). Nie ma również pewności czy informacja przekazana w odpowiedzi przez Bank byłaby wystarczająca dla odbiorcy, aby poznać faktyczne motywy i podstawie prawnej jakie kierowały przedsiębiorcę do zmiany warunków umowy.

Dobre obyczaje

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt II sentencji niniejszej decyzji działanie Spółki stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo[9]. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu, mającego walor bezwzględny, oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy[10]. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny[11]. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu, sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *„in minus”* od standardów postępowania. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istotą zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami *„jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji*

[9] A. Wolter, *„Prawo cywilne. Zarys części ogólnej”*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

[10] Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

[11] Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, *„Wokanda”* 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] *„Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz”*, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, *„Dobre obyczaje w prawie polskim”*, *„Przegląd Prawa Handlowego”*, 2002/5.

profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności"[12].

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE[13], w której odpowiednikiem klauzuli dobrych obyczajów jest zasada staranności zawodowej, która oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności (por. art. 2 lit. h). Oznacza to, że przedsiębiorca – jako jedyny posiadacz wiedzy na temat tego, dlaczego określone zmiany zostały wprowadzone - powinien poinformować konsumentów (klientów) o swoich działaniach względem nich z należytą starannością. Poprzez tę staranność rozumie się takie przekazanie informacji, które pozwoli konsumentowi ocenić, czy wprowadzone zmiany oparte są o określone podstawy prawne i okoliczności faktyczne. Brak tych informacji nie pozwala konsumentowi ocenić ich zasadności i legalności. Konsument, który związany jest umową z Bankiem nie jest bowiem jedynie wykonawcą jego woli i nie musi bezkrytycznie akceptować wprowadzanych jednostronnie zmian do obowiązujących kontraktów. Konsument powinien mieć szansę ocenić zasadność i legalność wprowadzenia tych modyfikacji, gdyż może nie być w ogóle zobowiązany do ich akceptacji lub skorzystać ze zgłoszenia sprzeciwu/wypowiedzenia umowy. Poprzez wskazaną powyżej staranność zawodową rozumie się również takie działanie, w którym to przedsiębiorca będzie starał się tak wykonywać umowę, aby nie wprowadzać do niej nowych treści, na które nie zezwalają mu zarówno bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, jak również umowne klauzule modyfikacyjne. Klienci przedsiębiorcy mają więc prawo oczekiwać - na zasadach dobrej wiary i w zaufaniu, że Bank jest instytucją zaufania społecznego – że nie będzie on dokonywał zmian warunków umowy, do których dokonywania nie jest uprawniony.

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen w zakresie dobrych obyczajów na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie, za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.[14] Jak wskazuje motyw 20 Dyrektywy 2005/29/WE *„Należy nadać odpowiednie znaczenie kodeksom postępowania, które umożliwiają przedsiębiorcom skuteczne stosowanie zasad niniejszej dyrektywy w poszczególnych dziedzinach gospodarki. W sektorach, w których istnieją szczególne obligatoryjne wymogi regulujące postępowanie przedsiębiorców, powinny one również stanowić podstawę oceny staranności zawodowej w określonym sektorze"*.

Zgodnie z *„Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)"*[15] *„banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy"*. Kodeks ten przewiduje, że *„Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego*

[12] Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

[13] Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych")

[14] M. Kępiński, *„Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji"*, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

[15] Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18.04.2013 r.

interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów" (pkt 1.3).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również *„Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego"*[16] rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez *„Kodeks Etyki Bankowej"* (pkt 6 *„Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej"*). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą *„podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru"* (zasada nr 9). W ocenie Prezesa UOKiK, Euro Bank mógł dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez niezamieszczanie - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest dokument dotyczący karty kredytowej i limitu kredytowego, konta osobistego, tabeli opłat i prowizji, karty płatniczej (debetowej), bankowości elektronicznej - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian lub czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Spółkę w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyki z pkt II z dobrymi obyczajami

W niniejszym zarzucie dobre obyczaje należy **utożsamiać z przekazywaniem konsumentom pełnej informacji (zarówno w zakresie co do faktów, jak i co do podstaw prawnych) o podejmowanych przez przedsiębiorcę decyzjach dotyczących jednostronnych zmian warunków umownych w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, które umożliwiają słabszej stronie umowy kontrolę zasadności i legalności decyzji podejmowanych przez przedsiębiorcę.** Konsument powinien mieć możliwość zweryfikowania decyzji biznesowych przedsiębiorcy, co do zgodności jego działań z zaakceptowanym przez obie strony kontraktem. Aby taka możliwość istniała Spółka powinna przedstawić wszystkie niezbędne przesłanki, które legły u podstaw modyfikacji warunków umownych w trakcie wykonywania istniejącego już zobowiązania, w tym ich podstawę prawną oraz okoliczności faktyczne, które miały wpływ na dokonaną zmianę.

W latach 2014 – 2016 Bank dokonywał szeregu zmian w obowiązujących konsumentów regulacjach dot. konta osobistego, kart kredytowych, płatniczych (debetowych) czy tabeli opłat i prowizji. Informacje przekazywane przez przedsiębiorcę były różne w zależności od tego, czego dotyczyła zmiana i jak była ona obszerna. W niektórych komunikatach Bank przekazywał konsumentom informację o podstawach faktycznych lub/i podstawach prawnych dokonywanych zmian. Uwagę Prezesa UOKiK wzbudziły przede wszystkim zmiany związane z modyfikacją – w trakcie trwania umowy – warunków w umowy, w których to przedsiębiorca nie informował klientów o przyczynie dokonania zmian albo podstawa prawna była podana w bardzo ogólny sposób (poprzez odesłanie do ogólnego paragrafu we wzorcu umowy) lub też jej w ogóle nie było. Zdarzały się również sytuacje, w których nastąpiła kumulacja nieprawidłowości i wszystkich ww. elementów. Zmiany te miały różny zakres i w odmienny sposób wpływały na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów w związku z dalszym wykonywaniem umowy.

Przy zmianie TOiP, która weszła w życie w dniu 1 października 2015 r. Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

[16] Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

„uprzejmie informujemy o zmianach w Tabeli Opłat i Prowizji - Konto Osobiste i Karty Płatnicze, które wejdą w życie w dniu 01.10.2015 r.

Zmianie ulegnie:

• opłata za posiadanie debetowej karty płatniczej Visa Electron oraz MasterCard Debit - niezależnie od posiadanego pakietu konta wynosić ona będzie 4,90 PLN miesięcznie za każdą kartę;

•minimalna łączna kwota transakcji bezgotówkowych, kwalifikująca do zwrotu ww. opłaty za posiadanie karty

i wynosić będzie w przypadku pakietu Active – 400 PLN, Classic – 300 PLN,

(…)

Powyższe zmiany zostaną wprowadzone na podstawie §25 ust.3 pkt. c) Regulaminu wydawania i używania debetowych kart płatniczych Euro Banku S.A.”

O ile w powyższym komunikacie Bank poinformował klientów o podstawie prawnej swoich działań, to nie wspomniał nic o okolicznościach faktycznych, które je spowodowały. Nie zostały więc wskazane jakie nowe przepisy prawa zostały wprowadzone i jakie one mają wpływ na koszty czynności związanych z obsługą produktów oferowanych przez Spółkę.

Przy innej modyfikacji warunków umowy, tym razem w zakresie TOiP, Umowy o limit kredytowy i o kartę kredytową (dalej: Umowa o kartę kredytową) oraz Regulaminu wydawania i używania kart kredytowych Euro Banku S.A. (dalej: Regulamin kart kredytowych), które miały wejść w życie 14 września 2015 r. Bank poprzestał jedynie na wyliczeniu zmian poprzez podanie umiejscowienia w dokumencie postanowień, które ulegną zmianie (podanie jego paragrafu) oraz wskazaniu brzmienia nowego postanowienia. Jako podstawę prawną ww. modyfikacji wskazano:

„Zmiana w powyższych dokumentach zostaje wprowadzona na podstawie: § 19 ust. 2 Umowy, § 19 ust. 5 Umowy oraz § 39 ust. 1 Regulaminu.”

W przedmiotowym komunikacie zabrakło nie tylko podania okoliczności faktycznych warunkujących wprowadzenie określonych zmian, ale również poprzestano na podaniu jedynie ogólnej podstawy prawnej, bez uszczegółowienia jaka przesłanka wymieniona w klauzuli modyfikacyjnej miała zastosowania przy określonej zmianie. Dla przykładu § 39 ust. 1 Regulaminu brzmi następująco: *„Bank ma prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uznaje się jedną z niżej wymienionych: (…)”* i dopiero w punktach od a) do c) wymienione są określone przesłanki, które mogły stanowić realną podstawę do zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego. Identycznie wygląda sytuacja w zakresie § 19 ust. 2 i ust. 5 Umowy o kartę kredytową. Na uwagę zasługuje również fakt, że pomimo licznych zmian wprowadzonych za pośrednictwem ww. komunikatu, nie wiadomo jaka przesłanka miała dokładnie zastosowanie do każdej wprowadzonej zmiany warunków umowy.

Należy przy tym zauważyć, iż wprowadzone w dniu 14 września 2015 r. zmiany miały istotny wpływ na interesy ekonomiczne konsumentów, gdyż np. podwyższono opłatę za wypłatę gotówki z bankomatów w ramach karty VISA Classic Standard Bis (z 3% kwoty wypłaty min. 5 PLN na 4,5% kwoty wypłaty min. 9 PLN), zmieniono zasady naliczania opłat miesięcznych za kartę główną i warunki zwolnienia z opłaty (zwolnienie przysługiwało po 3 transakcjach, a po zmianie warunków umowy jest to konieczność wydania określonej sumy pieniężnej (od 300 do 700 PLN, a ew. wysokość opłaty uzależniona jest również od posiadanego ubezpieczenia opcjonalnego, czy też zmieniono zasady powiadamiania o zmianach przesyłania korespondencji.

Przy zmianie Regulaminu kart płatniczych w dniu 18 stycznia 2016 r. (w związku z wprowadzeniem usługi 3D Secure) i w dniu 19 marca 2016 r. oraz 7 kwietnia 2016 r. (w

związku z wprowadzeniem nowych funkcjonalności dla kart MasterCard Debit i MasterCard Debit NFC), a także Regulaminu e-banku w dniu 27 maja 2015 r. (wprowadzenie haseł sms) Bank w ogóle nie poinformował o podstawach prawnych wprowadzonych zmian.

W ocenie Prezesa UOKiK, podstawą do dokonania zmian w trwających kontraktach mogą być – oprócz wyraźnego przepisu prawa, który nakazuje dostosować umowy do zmienionego stanu prawnego – jedynie określone w klauzulach modyfikacyjnych czynniki (przesłanki), które stanowią tzw. podstawę materialnoprawną dokonania modyfikacji warunków umowy. Wyjątkiem jest jednak sytuacja, w której to ww. czynniki (przesłanki) określone w klauzuli modyfikacyjnej mają charakter niedozwolony (abuzywny) z uwagi m.in. na nieprecyzyjną treść lub też dobór czynników, które z mocy prawa nie mogą stanowić podstawy do zmiany warunków umowy w trakcie jej wykonywania, gdyż – zgodnie z art. 385^1 § 1 k.c. – nie wiążą konsumenta. Powyższe rozważania pozostają jednak poza przedmiotem niniejszego zarzutu, którego celem jest wykazanie braków informacyjnych względem konsumentów niezależnie od treści (czyli zrozumiałości, precyzyjności, czy jednoznaczności) klauzul modyfikacyjnych. Na marginesie należy również dodać, że powyższe rozważania odnoszą się jedynie do takich stosunków umownych i ich elementów, które mogą być jednostronnie zmieniane przez przedsiębiorcę (*a contrario* – nawet prawidłowa klauzula modyfikacyjna nie powinna uprawniać Banku do zmiany warunków umów zawartych na czas oznaczony w zakresie jej elementów istotnych).

Aby można było dokonać zmiany warunków umowy w oparciu o zasady określone w klauzuli modyfikacyjnej muszą rzeczywiście wystąpić okoliczności faktyczne określone w tejże klauzuli modyfikacyjnej (np. wzrost o określony procent przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia). **Dopiero spełnienie tych wymagań uprawnia Bank do poinformowania konsumenta o planowanej zmianie warunków umowy i wprowadzeniu do umów przedmiotowej zmiany**.

Z punktu widzenia konsumenta, istotne jest m.in. to, aby został on poinformowany o propozycji przedsiębiorcy w sposób rzetelny, tzn. aby miał możliwość zweryfikowania zgodności przeprowadzanej zmiany z pierwotnymi warunkami umowy, które kształtują jego stosunek obligacyjny nawiązany z Bankiem. Dla konsumentów są to informacje istotne, gdyż pozwalają im nadzorować działania przedsiębiorcy, w tym czy proponowana przez przedsiębiorcę zmiana umowy jest uzasadniona i czy dokonana jest zgodnie z zawartą umową. Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę, klienci Banku powinni mieć możliwość oszacowania zakresu wprowadzonych zmian, ich podstawy prawnej (w zakresie warunków wskazanych w klauzuli modyfikacyjnej), a także weryfikacji okoliczności faktycznych mających wpływ na dokonane zmiany. Wszystkie przedmiotowe okoliczności powinny stanowić punkt odniesienia dla konsumentów do stwierdzenia, czy proponowana zmiana warunków umowy nie jest przejawem dyskrecjonalnej decyzji Spółki i czy została dokonana zgodnie z warunkami umowy. Informacja przesłana przez Bank powinna pozwolić klientom ocenić, czy zastosowana przez Spółkę zmiana wysokości opłaty czy wprowadzenie nowych warunków umownych odpowiada zmienionym od chwili zawarcia umowy warunkom ekonomicznym lub innym okolicznościom wskazanym w klauzuli modyfikacyjnej[17]. Tym samym, należy zgodzić się z ugruntowanym stanowiskiem judykatury, że o ile kontrahent banku, jakkolwiek musi się liczyć ze zmianami umowy w trakcie jej trwania, w szczególności w zakresie możliwości modyfikacji oprocentowania czy wysokości opłat, to jednak nie może być pozbawiony możliwości kontrolowania zasadności tych zmian[18].

Bank w części korespondencji poprzestał jedynie na wskazaniu ogólnej podstawy prawnej bez odniesienia do poszczególnych ustępów i punktów, jak również w ogóle nie podał żadnej podstawy prawnej, przez co konsument nie miał możliwości realnego poznania

[17] Tak m.in. w uchwale Sądu Najwyższego 7 sędziów z dnia 6 marca 1992 r., sygn.. III CZP 141/91.
[18] Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 kwietnia 2002 r., sygn.. II CKN 993/99; Wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lutego 2012 r., sygn. VI ACa 1460/11.

podstaw prawnych przedstawionej przez Bank propozycji zmiany warunków umowy (w tym wysokości opłat i prowizji). Z tak lakonicznych informacji klient nie może poznać rzeczywistych powodów, które legły u podstaw wprowadzenia zmian do wykonywanej umowy. Konsument nie wie tym samym, czy modyfikacja warunków była wynikiem np. zmiany poziomu inflacji, a jeżeli tak- to w jakim okresie doszło do zmiany poziomu inflacji i o ile jej poziom się zmienił.

Konsumenci muszą mieć możliwość przeprowadzenia weryfikacji zasadności zmian, co oznacza, że muszą wiedzieć, **na podstawie której przesłanki doszło do zmiany umowy** w trakcie jej trwania, a także czy **określone w umowie czynniki rzeczywiście zaistniały** (dotyczy to w szczególności okoliczności, które nie są publicznie znane, a na podstawie których Bank dokonuje zmian). Oznacza to, że jeżeli np. zmiana opłaty w Taryfie nastąpiła na podstawie wzrostu poziomu wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, to konsument powinien zostać poinformowany, że zmiana nastąpiła właśnie z uwagi na wzrost tego czynnika. Jednocześnie konsument powinien móc zweryfikować w jakim okresie nastąpiła zmiana ww. czynników, tzn. czy rzeczywisty wzrost wskaźnika o co najmniej 0,3% miał miejsce w lutym, czerwcu czy też w październiku określonego roku. Podobnie należy ocenić informację o zmianach warunkowanych czynnikami niezależnymi od Banku, które – w jego ocenie – mogą stanowić podstawę do dokonania zmian w umowie, np. wydanie decyzji, wytycznych czy też wzrost cen energii elektrycznej o więcej niż 1%. Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, w wiadomościach kierowanych do konsumentów powinno zostać wskazane postanowienie umowne dopuszczające możliwość dokonania proponowanych zmian warunków umowy, a także zamieszczona powinna być informacja o zaistnieniu okoliczności faktycznych, które miały wpływ na podjęcie przez przedsiębiorcę analizowanej decyzji.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, omawiane w niniejszym zarzucie informacje mają charakter istotny, z punktu widzenia możliwości zweryfikowania przez konsumentów zasadności wprowadzonych zmian, które mogą mieć znaczący wpływ na dalsze wykonywanie umowy przez obie strony. W wyniku opisywanej tutaj praktyki przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy[19].

W opisywanej w niniejszym zarzucie praktyce, Bank z jednej strony wywiązuje się ze swojego ustawowego obowiązku poinformowania konsumentów o zamiarze wprowadzenia do trwającego stosunku obligacyjnego nowych warunków umownych, ale z drugiej strony nie przedstawia w wiadomościach do nich kierowanych ani podstawy prawnej dokonania takich modyfikacji, ani realnych sytuacji, które wystąpiły i w oparciu o które podjęta została taka decyzja. Jedną z cech umów bankowych zawieranych z konsumentami jest to, że ich warunki mogą w trakcie trwania ulegać zmianie (dotyczy to przede wszystkich umów zawartych na czas nieoznaczony). Niemniej jednak, aby taka zmiana była dopuszczalna, nie mogą w tym zakresie istnieć żadne przeciwskazania określone w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, a także muszą wystąpić określone okoliczności faktyczne, które zostały wskazane w klauzuli modyfikacyjnej zamieszczonej w tychże umowach, które dopuszczają dokonanie zmian warunków umownych w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu

Nieprzekazanie przez Euro Bank przedmiotowych informacji - które mają charakter istotny z punktu widzenia odpowiednich umów bankowych (dot. m.in. rachunku osobistego, karty kredytowej, czy karty płatniczej) i warunkach na jakich są wykonywane - może istotnie zniekształcać zachowanie gospodarcze konsumenta, co do możliwości

[19] Robert Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 1/2010, str. 88.

zweryfikowania okoliczności modyfikacji warunków umownych i stwierdzenia, czy były one dozwolone na mocy zawartego przez strony kontraktu. Tym samym, brak tych informacji, może przyczynić się do zniekształcenia decyzji dotyczących umowy, których odbiorcy nie podjęliby, gdyby takie informacje zostały umieszczone w korespondencji od Banku. Dla przykładu można wskazać, iż konsument – poprzez brak powyższych informacji - może błędnie uznać, że wprowadzona zmiana była dopuszczalna, pomimo, że decyzja Banku o zmianie umowy (w tym np. podniesieniu opłat) ma charakter arbitralny z uwagi na:

- brak umocowania w warunkach umownych,

  lub

- niewystąpienie okoliczności faktycznych, które na podstawie klauzuli modyfikacyjnej mogły stanowić podstawę do zmiany wykonywanego kontraktu.

Tym samym, konsumenci będą przekonani o zasadności stosowania zmienionych warunków umownych, pomimo bezprawności takiego działania po stronie przedsiębiorcy. W takiej sytuacji, konsumenci nie będą mieli świadomości, że zaproponowana przez Spółkę modyfikacja warunków umowy nie obowiązuje, ponieważ nie miała ona umocowania w obowiązującej strony umowie lub określonych okolicznościach faktycznych. Poprzez brak wskazania istotnych informacji, o których mowa powyżej, konsumenci mogą zaniechać wykonywania praw i obowiązków, które wynikają z pierwotnej wersji umowy/regulaminu czy TOiP, a przez to mogą doznać uszczerbku m.in. w zakresie interesu ekonomicznego, np. poprzez konieczność regulowania opłat w wyższej wysokości.

W ocenie Prezesa UOKiK, Euro Bank poprzez niezamieszczanie istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian lub czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności – w tym legalności - zmiany warunków umowy przez Spółkę w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, mógł dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów w zakresie praktyki opisanej w punkcie I i II sentencji decyzji

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę[20].

Stanowisko to potwierdzone zostało orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”*[21].

[20] Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.
[21] Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Spółki godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez ww. przedsiębiorcę jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest zawarta umowa bankowa (umowa o kredyt konsumencki, kartę kredytową, płatniczą czy umowę konta). Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z przedsiębiorcą.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (chociażby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „*przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór*[22]”. Ponadto Sąd ten wskazał, że „***praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy***”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie[23].

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z prawdopodobieństwem naruszenia (a w zakresie praktyki z punktu I – z naruszeniem) praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes UOKiK podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę.

[22] Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.
[23] Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn.. VI ACa 67/13.

Mając powyższe na względzie należy uznać, że również przesłanka dotycząca godzenia w zbiorowe interesy konsumentów została udowodniona w zakresie zarzutów z pkt I i II sentencji niniejszej decyzji.

Przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy w zakresie praktyki opisanej w punkcie II sentencji decyzji

Zgodnie z art. 28 u.o.k.i.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której 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 UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia 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;
- uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenia obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania;

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą.[24] W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. [25] 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 UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład" w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie.[26]

Po przedstawieniu zarzutów w Postanowieniu, Euro Bank na początku niniejszego postępowania złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 u.o.k.i.k. w zakresie praktyk wskazanych w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji, celem ich wyeliminowania i usunięcia ich skutków. Przedmiotowe zobowiązanie było następnie kilkakrotnie modyfikowane, aby ostatecznie przybrać następujący kształt:

Pierwszy z obowiązków wskazanych w zobowiązaniu (pkt. i.) polega na skierowaniu – w terminie do 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy są stroną umowy o konto osobiste oraz mają aktywny dostęp do usług bankowości elektronicznej *eurobank online*, których Euro Bank w okresie od 2014 — 2016 r. poinformował o zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego

[24] D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048;
[25] J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz *de lege ferenda*), IKAR 1/2012, s.99;
[26] J. Sroczyński, *Naruszenie* (…), op. cit., s. 99,

w bankowości elektronicznej *eurobank online* korespondencji pisemnej (list z wydrukiem papierowym) w treści której :

a. poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania;

b. zaprosi klientów do placówek bankowych w celu zawarcia bezpłatnych aneksów do Umowy konta dla osób fizycznych lub umów dotyczących kart kredytowych zakreślając im termin na stawienie się w placówce, zgodny z zobowiązaniem zawartym w pkt. ii.;

c. poinformuje o skutkach niepodpisania, jak i podpisania aneksów;

Ponadto Spółka (w pkt ii. zobowiązania) – w terminie 3 miesięcy od dnia wysłania powyższej korespondencji – będzie zawierała z konsumentami aneksy, o których mowa w pkt i., jeżeli zgłoszą się oni do placówki bankowej w zakreślonym terminie. Aneksy będą zawierały postanowienia dotyczące:

a. oświadczenia Banku o bezskuteczności dokonanych zmian, o których mowa w pkt. i. zobowiązania, w tym także zmiany Tabeli opłat i prowizji;

b. ustalenia, że opłaty i prowizje dla kont/kart kredytowych od dnia podpisania aneksu określa aktualnie obowiązująca Tabela opłat i prowizji dla danego produktu (bez zmian na dzień podpisania aneksu),

c. ustalenia indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji konsumenta za okres od dnia rozpoczęcia ich stosowania (wprowadzenia bez podania podstawy prawnej i faktycznej lub zakomunikowanej z pominięciem trwałego nośnika informacji) do dnia podpisania aneksu, przy czym jeśli indywidualne rozliczenie klienta wykaże, że na podstawie Tabeli opłat i prowizji sprzed jej zmiany zapłaciłby on niższe opłaty, Bank nie później niż **w terminie 1 miesięcy od dnia podpisania aneksu**, dokona zwrotu nadpłaty na rachunek klienta. W przeciwnym wypadku, Bank w tym samym terminie przekaże klientowi informację o braku kwoty do zwrotu. Bank nie będzie domagał się dopłat od klientów, gdyby opłaty/prowizje pobrane na podstawie aktualnej Tabeli opłat i prowizji były dla klienta korzystniejsze od stosowanej przed zmianą.

Należy przy tym wskazać, iż w analizowanym w toku postępowania okresie (lata 2014 – 2016) Spółka wprowadziła następujące zmiany warunków umów z pominięciem doręczenia ich na trwałym nośniku informacji i bez zakomunikowania konsumentom o podstawach prawnych i faktycznych ich wprowadzenia (dotyczy zmian opłat i prowizji, które mogą mieć wpływ na interesy ekonomiczne konsumentów):

- wprowadzenie opłaty w wysokości 2,50 zł za dodatkowe zestawienie transakcji przy karcie kredytowej we wrześniu 2015 r.;
- podwyższenie opłaty (z 3%, min. 5 zł do 4,5%, min 9 zł) za wypłatę gotówki w bankomacie przy pomocy karty kredytowej we wrześniu 2015 r.
- podwyższenie opłaty (z 3%, min. 9,95 zł do 4,5%, min 10 zł) za wypłatę gotówki - za granicą w krajach członkowskich UE i EFTA - w bankomacie przy pomocy karty kredytowej we styczeń 2015 r.
- zmianę opłat za kartę debetową (wysokość uzależniona jest od posiadanej karty) w październiku 2015 r.
- zmianę opłaty za kartę kredytową (wysokość uzależniona jest od posiadanej karty) w wrześniu 2015 r.

Szacując przybliżoną wartość maksymalnych rekompensat, jakie może wypłacić Spółka, Prezes UOKiK wziął pod uwagę przychody z tytułu wprowadzenia tych opłat/prowizji w kolejnych miesiącach licząc od miesiąca ich wprowadzenia do czerwca 2017 r. Porównano przy tym, jak wyglądałyby poszczególne przychody, gdyby wskazane opłat i prowizji nie uległy zmianie. To właśnie różnica ww. przychodach stanowi maksymalną wysokość rekompensaty, jaką może wypłacić Bank z tytułu indywidualnych rozliczeń z konsumentami. Należy jednocześnie zauważyć, iż podane wartości będą zawyżone z tego względu, że przedmiotowe wyliczenia nie uwzględniają opłat i prowizji, które uległy obniżeniu w wyniku zmian wprowadzanych przez Euro Bank, a konsumenci byli zobligowani do ich poniesienia w zmienionej wysokości. Przy kalkulowaniu rekompensat Bank uwzględni więc również te opłaty, które uległy obniżeniu i konsument był zobligowany do ich poniesienia. Rzeczywista wartość rekompensat (wynikająca z indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji) będzie znana dopiero po wykonaniu zobowiązania przez Spółkę i przedłożenia stosowanych informacji w sprawozdaniu, o którym mowa w pkt III sentencji decyzji.

Niezależnie od powyższego, przychód przedsiębiorcy wynikający z wprowadzonych zmian opłat i prowizji wygląda następująco:

Nazwa nowej opłaty/prowizji	**Termin wprowadzenia zmian**	**Ilość umów objętych zmianą**	**Przychód wynikający ze zmiany***
Dodatkowe zestawienie transakcji przy karcie kredytowej	Wrzesień 2015 r.		
Wypłata gotówki w bankomacie przy pomocy karty kredytowej	Wrzesień 2015 r.		
Wypłata gotówki - za granicą w krajach członkowskich UE i EFTA - w bankomacie przy pomocy karty kredytowej	Styczeń 2015 r.		
Zmiana opłat za kartę debetową	Październik 2015 r.		
Zmiana opłaty za kartę kredytową	Wrzesień 2015 r.		

*różnica pomiędzy osiągniętym przychodem (od momentu wprowadzenia zmiany do czerwca 2017 r.), a przychodem wyliczonym w oparciu o poprzednio obowiązującą wysokość opłaty/prowizji

W piśmie z dnia 24 sierpnia 2017 r. Bank wskazał, że wedle jego wiedzy, na ten dzień uprawnionych do zawarcia aneksów jest ok konsumentów, a skutki finansowe dla Banku kształtowałyby się na poziomie .

Ponadto Euro Bank wprowadzi - w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnieniu się niniejszej decyzji w zakresie pkt II– możliwość dokonania przez konsumentów – w związku z zawieraniem Umowy konta dla osób fizycznych lub umów dotyczących kart kredytowych oferowanych przez Spółkę - swobodnego wyboru sposobu dostarczania informacji o modyfikacji warunków umowy w trakcie jej obowiązywania poprzez złożenie dobrowolnego, wyrażonego w sposób odrębny od woli zawarcia umowy, oświadczenia na odrębnym druku oraz umożliwienia im zmiany tego sposobu w okresie obowiązywania umowy

W zakresie spełnienia przez Spółkę obowiązków informacyjnych, Bank zobowiązał się do opublikowania na głównej stronie internetowej przedsiębiorcy (która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem www.eurobank.pl) niniejszej decyzji w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się w zakresie pkt II, w ten sposób, że treść tej decyzji będzie dostępna na przedmiotowej stronie internetowej co najmniej przez okres wysyłania przez Bank do klientów pism zapraszających do wizyt w placówkach bankowych celem zawarcia bezpłatnych aneksów do *Umowy konta dla osób fizycznych* lub umów dotyczących kart kredytowych, o którym mowa w pkt. i. zobowiązania oraz okres zawierania tychże aneksów, o którym mowa w pkt. ii. zobowiązania.

Biorąc pod uwagę, że bezprawność działań Euro Bank w zakresie praktyki opisanej w punkcie II sentencji decyzji została, jak wykazano wyżej, uprawdopodobniona, oraz że Spółka złożyła wniosek o przyjęcie złożonego w toku postępowania zobowiązania zmierzającego do zakończenia naruszeń zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia ich skutków, możliwe stało się skorzystanie przez Prezesa UOKiK z przewidzianej w art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. możliwości nałożenia na Bank obowiązku wykonania tego zobowiązania.

Na powyższy fakt wpływa również okoliczność, że po wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w dniu 5 lipca 2016 r. Spółka zaniechała stosowania praktyk, o których mowa w pkt I i pkt II niniejszej decyzji.

Należy uznać, że nałożone na Bank zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do zakończenia uprawdopodobnionego w toku niniejszego postępowania naruszenia art. 24 u.o.k.i.k opisanego w pkt II sentencji decyzji i usunięcia jego skutków. W szczególności na aprobatę zasługuję takie działanie Banku, w wyniku którego wycofa się on ze wszystkich zmian postanowień umownych (w tym wysokości opłat i prowizji) udostępnionych klientom w latach 2014-2016 z pominięciem doręczenia ich na trwałym nośniku informacji i bez zakomunikowania konsumentom o podstawach prawnych i faktycznych ich wprowadzenia. Najistotniejszym punktem tego zobowiązania jest jednak usunięcie skutków praktyki w aspekcie finansowym, które przybiera formę indywidualnego rozliczenia się z pobranych opłat i prowizji w oparciu o wadliwie komunikowane konsumentom zmiany TOiP aż do dnia podpisania aneksu, w którym będzie wskazany określony wniosek konsumenta w tym zakresie.

Charakter i wysokość rekompensaty publicznej podyktowane są przede wszystkim niewielką ilością zmian wysokości opłat i prowizji na niekorzyść konsumentów. Stąd też – w ocenie Prezesa UOKiK – taki sposób usunięcia trwających skutków naruszenia jest właściwy mając na względzie uwarunkowania faktyczne w niniejszej sprawie, w szczególności w kontekście analizy zmian warunków umownych dokonywanych przez Bank w badanym okresie.

Zdaniem Prezes UOKiK rozstrzygnięcie niniejszej sprawy w oparciu o art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. zapewni szybką i skuteczną eliminację praktyk opisanych w punkcie II sentencji niniejszej decyzji oraz przyczyni się do usunięcia powstałych skutków, co odbędzie się z korzyścią dla konsumentów.

Z uwagi na powyższe, zasadnym jest skorzystanie z instrumentu prawnego przewidzianego art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt II sentencji.

III.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. *w decyzji (…) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.* Zgodnie z tym przepisem Euro Bank został zobowiązany **do złożenia sprawozdania** z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez **przedłożenie** informacji

o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie II sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następujących zasad:

- w terminie **do 8 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek i daty ich nadania;
2) skryptów i materiałów szkoleniowych dla pracowników w zakresie informacji udzielanych w placówkach banku po zgłoszeniu się konsumentów w celu zawarcia aneksu;
3) wzorów umownych wszystkich rodzajów aneksów (zarówno dla kart kredytowych, jak i dla kont osobistych);
4) wzorów wszystkich rodzajów listów (pism przewodnich w formie korespondencji pisemnych), o których mowa w pkt. i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów

- w terminie **do 11 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk),
6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Euro Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji o niniejszej decyzji wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji informacji z pkt iv. zobowiązania na stronie internetowej przedsiębiorcy;

- w terminie **do 14 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania;
8) informacji na temat liczby klientów, którym Bank dokonał zwrotu nadpłat, o których w pkt ii.c. zobowiązania;
9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Bank nadpłat, o których w pkt ii.c. zobowiązania;
10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Bank zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.c. zobowiązania;
11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Bank nie dokonał zwrotu nadpłat, o których w pkt ii.c. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania (10 sztuk).

Należy przy tym zauważyć, iż dodany został obowiązek z pkt 12, który nie był wskazany w propozycji złożonej przez Bank w toku postępowania. Powyższe związane jest z tym, iż nałożone przez Prezesa UOKiK obowiązki powinny pozwolić ww. organowi realnie ocenić faktyczne wywiązanie się przedsiębiorcy z przedłożonego zobowiązania. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes UOKiK samodzielnie decyduje o terminach składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji[27].

Organ ochrony konsumentów nie nałożył na przedsiębiorcę kary pieniężnej za praktykę wskazaną w sentencji decyzji, bowiem art. 28 ust. 4 u.o.k.i.k. stanowi, iż w przypadku wydania decyzji, o której mowa w ust. 1 nie stosuje się art. 26 i 27 oraz art. 106 ust. 1 pkt 4, z zastrzeżeniem art. 28 ust. 7 tejże ustawy.

[27] Wyrok SA w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt III sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479^{28} § 2 kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy
Piotr Adamczewski