



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ**

**DECYZJA W WERSJI Z WYŁĄCZENIEM
TAJEMNICY PRZEDSIĘBIORSTWA**

Bydgoszcz, dnia 26 października 2017 r.

Znak: RBG-610-504/16/KL

DECYZJA NR RBG - 6/2017

- I. 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. 6 - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie** 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
- Konta lub linii kredytowej dla Klientów indywidualnych;

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie dokładnej umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z podstawy prawnej określonej w klauzuli modyfikacyjnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie 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

oraz po złożeniu przez **Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia jego skutków poprzez:

- i. przyznanie rekompensaty publicznej dla klientów, którzy są stroną (na dzień kierowania do nich informacji, o której mowa w pkt iv. zobowiązania) zawartej z Bankiem Umowy o kartę kredytową, objętych zmianami Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. oraz 1 czerwca 2015r., w postaci możliwości wyboru przez klientów jednej z opcji wskazanych poniżej:

- 1) możliwości bezpłatnego korzystania przez okres czterech miesięcy z usługi powiadomień SMS „Citi Alerts” w pakiecie „Standard” (standardowa opłata za usługę wynosi 6 złotych miesięcznie) - opcja ta nie będzie proponowana konsumentom, którzy w dniu udostępnienia możliwości skorzystania z rekompensaty publicznej

Sprawę prowadził:

Krzysztof Lehmann - Zastępca Dyrektora

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Bydgoszczy
ul. Długa 47 85-034 Bydgoszcz

tel. 52 345- 56- 44 faks 52 345-56-17
bydgoszcz@uokik.gov.pl www.uokik.gov.pl

- korzystają nieodpłatnie z usługi powiadomień SMS „Citi Alerts” na podstawie zawartej z Bankiem umowy;
- 2) możliwości rozłożenia jednej dowolnej transakcji zrealizowanej z wykorzystaniem karty kredytowej w kwocie od 500 do 3000 złotych na raty w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort” na okres do 12 miesięcy z oprocentowaniem wynoszącym 0% (standardowe oprocentowanie wynosi 10% w skali roku).
- ii. przyznanie rekompensaty publicznej dla klientów, którzy są stroną (na dzień kierowania do nich informacji, o której mowa w pkt iv. zobowiązani) zawartej z Bankiem Umowy Produktów Depozytowych, objętych zmianami *Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz linia kredytowa dla Klientów Indywidualnych* wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. oraz 1 marca 2016 r., w postaci możliwości wyboru przez klientów jednej z opcji wskazanych poniżej:
- 1) możliwości bezpłatnego korzystania przez okres czterech miesięcy z usługi powiadomień SMS „Citi Alerts” w pakiecie „Standard” (standardowa opłata za usługę wynosi 6 zł. miesięcznie) - opcja ta nie będzie proponowana konsumentom, którzy w dniu udostępnienia możliwości skorzystania z rekompensaty publicznej korzystają nieodpłatnie z usługi powiadomień SMS „Citi Alerts” na podstawie zawartej z Bankiem umowy;
- 2) możliwości otwarcia lokaty oszczędnościowej na okres trzech miesięcy z oprocentowaniem w wysokości 1,2% w skali roku, z minimalną kwotą lokaty 500 złotych, maksymalną kwotą lokaty 30.000 złotych (standardowe oprocentowanie wynosi 0,3% w skali roku);
- iii. przyznanie rekompensaty publicznej dla klientów, którzy są stroną (na dzień kierowania do nich informacji, o której mowa w pkt iv. zobowiązani) zawartej z Bankiem Umowy Produktów Depozytowych w ramach której nie posiadają Konta Osobistego, a tylko Konto Oszczędnościowe i zostali objęci zmianami *Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz linia kredytowa dla Klientów Indywidualnych* wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. – w postaci zawieszenia przez Bank naliczania opłaty za prowadzenie Konta Oszczędnościowego na okres dwóch miesięcy; zawieszenie nie będzie wymagało osobnej dyspozycji Klienta (wysokość opłaty za prowadzenie Konta Oszczędnościowego wynosi obecnie 10 złotych);
- iv. przesłanie przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie - w terminie do 3 miesięcy od dnia doręczenia niniejszej decyzji - do uprawnionych klientów za pośrednictwem poczty elektronicznej informacji o możliwości skorzystania z rekompensat publicznych, o których mowa w pkt. i. oraz ii. zobowiązania oraz konieczności zwrócenia się w tym celu do ww. Banku za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Citibank Online, serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone lub Oddziału Banku;
- v. umożliwienie skorzystania przez uprawnionych klientów Banku Handlowego w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie z rekompensat publicznych, o których mowa w pkt. i. oraz ii. zobowiązania w terminie 2 miesięcy od daty doręczenia im informacji, o której mowa w pkt. iv. zobowiązania;
- vi. opublikowanie - w terminie do 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji - na stronie internetowej Banku Handlowego w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie (która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem www.citibank.pl) w sekcji Aktualności i utrzymywanie przez nie krótszy niż do upływu terminu, o którym mowa w pkt v. zobowiązania komunikatu o następującej treści:

„Szanowni Klienci,

Zgodnie ustaleniami wypracowanymi wspólnie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji

i Konsumentów, które zostały potwierdzone decyzją Prezesa Urzędu [data i znak decyzji] przesyłamy informację o możliwości skorzystania z propozycji przygotowanej przez Bank w ramach rekompensaty publicznej.

Klienci, którzy są stroną zawartej z Bankiem umowy o kartę kredytową (Umowa o kartę kredytową) i zostali objęci zmianami Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. oraz 1 czerwca 2015 r. mogą wybrać jedną z poniższych opcji:

Bezpłatną usługę powiadomień SMS „Citi Alerts” w pakiecie „Standard” przez okres 4 miesięcy. (Standardowa opłata za usługę wynosi 6 złotych miesięcznie) – w przypadku Klientów korzystających odpłatnie z usługi.	Otwarcie terminowej lokaty oszczędnościowej na okres trzech miesięcy z oprocentowaniem w wysokości 1,20% w skali roku stanowiącym 4-krotność standardowego oprocentowania oferowanego przez Bank (0,30% w skali roku). Minimalna kwota lokaty to 500 złotych, maksymalna kwota lokaty to 30000 złotych.
--	---

Klienci, którzy są stroną zawartej z Bankiem umowy dotyczącej prowadzenia rachunków bankowych (Umowa Produktów Depozytowych) i zostali objęci zmianami Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz linia kredytowa dla Klientów Indywidualnych wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. oraz 1 marca 2016 r., mogą wybrać jedną z poniższych opcji:

Bezpłatną usługę powiadomień SMS „Citi Alerts” w pakiecie „Standard” przez okres 4 miesięcy. (Standardowa opłata za usługę wynosi 6 złotych miesięcznie) – w przypadku Klientów korzystających odpłatnie z usługi.	Rozłożenie na raty w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort” jednej dowolnej transakcji zrealizowanej kartą kredytową (w kwocie od 500 do 3000 zł) na okres do 12 miesięcy z oprocentowaniem wynoszącym 0%. (Standardowe oprocentowanie wynosi 10% w skali roku).
--	--

Jeżeli chcą Państwo skorzystać z powyższych propozycji, prosimy o przesłanie wiadomości za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Citibank Online, kontakt z serwisem bankowości telefonicznej CitiPhone lub wizytę w Oddziale Banku nie później niż w ciągu dwóch miesięcy począwszy od dnia otrzymania od Banku wiadomości o możliwości skorzystania z rekompensaty.

Klientom, którzy są stroną zawartej z Bankiem Umowy Produktów Depozytowych w ramach której nie posiadają Konta Osobistego, a tylko Konto Oszczędnościowe, objętych zmianami Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz linia kredytowa dla Klientów Indywidualnych wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. oraz 1 marca 2016 r. Bank zawiesi naliczanie opłaty za prowadzenie Konta Oszczędnościowego na okres dwóch miesięcy. Zawieszenie nie będzie wymagało osobnej dyspozycji Klienta (wysokość opłaty za prowadzenie Konta Oszczędnościowego wynosi obecnie 10 zł.).

[PEŁNA TREŚĆ DECYZJI – LINK DO DECYZJI]

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie.

- II. 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) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez przedłożenie - w terminie do 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji - informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie w postaci:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę wysłanych e-maili oraz sposobu postępowania z nimi przez adresatów (np. czy e-mail został otwarty) w zależności od systemu elektronicznego posiadanego przez Bank;
- 2) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie 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 vii. zobowiązania na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- 3) po 3 przykładowe wiadomości e-mail, o których mowa w pkt. i. zobowiązania wysyłane do konsumentów dla każdej grupy klientów (osobno z pkt. i. oraz ii.);
 - 4) informacji na temat liczby klientów, którzy skorzystali z rekompensat, o których mowa w pkt i.1), i.2), ii.1) oraz ii.2) zobowiązania w stosunku do liczby konsumentów uprawnionych do skorzystania z nich (osobno dla każdej z rekompensat);
 - 5) informacji na temat liczby przyznanych rekompensat, o których mowa w pkt. iii. zobowiązania;
 - 6) informacji na temat wartości kwotowej wszystkich przyznanych rekompensat (osobno dla każdej z rekompensat).
- III. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23, ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy
- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

umarza się jako **bezpředmiotowe**, postępowanie wszczęte z urzędu w związku z podejrzeniem stosowania przez **Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie** 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 Kredytu lub pożyczki hipotecznej istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie dokładnej umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z podstawy prawnej określonej w klauzuli modyfikacyjnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie 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.

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. 479³⁸§1 i art. 479³⁹ k.p.c. w związku z art. 385¹-385³ 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 - prowadzonego pod sygnaturą RBG-405-11/14/KL.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK wezwał Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **Bank, Spółka, Bank Handlowy** 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 praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Mając powyższe na uwadze - postanowieniem nr RBG-52/2016 z dnia 9 sierpnia 2016 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę 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
- Konta lub linii kredytowej dla Klientów indywidualnych;
- Kredytu lub pożyczki hipotecznej;

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie dokładnej umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z podstawy prawnej określonej w klauzuli modyfikacyjnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank Handlowy 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 - **dalej: u.o.k.i.k.**

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, wskazując że zawsze działania z poszanowaniem interesów swoich klientów, dbając aby jej działania były we wszystkich obszarach współpracy z kontrahentami nie tylko zgodne z prawem i dobrymi obyczajami, ale też w najwyższym stopniu transparentne i uczciwe.. Wskazała również, iż Bank w okresie objętym postępowaniem nie kierował informacją o zmianie wzorca umowy do osób, które zawarły umowy dotyczące kredytu lub pożyczki hipotecznej. Ponadto Spółka - w ocenie Banku Handlowego - zaniechała stosowania praktyki, czego dowodem miałyby być informacja przekazywana konsumentom przy okazji zmian TOiP dla klientów posiadających konto Citigold, które weszły w życie w dniu 1 lipca 2016 r. Bank wyraził również zamiar spełnienia oczekiwań Prezesa UOKiK dotyczących treści pism informacyjnych dla klientów wysyłanych w przyszłości.

W odpowiedzi z dnia 14 września 2016 r. Prezes UOKiK wskazał, iż analizowana zmiana warunków umowy z lipca 2016 r. nie może stanowić podstawy do przyjęcia całkowitego zaniechania stosowania praktyki. W ocenie organu ochrony konsumentów przekazywane klientom informacje nie były wystarczające i precyzyjne, a przez to nie mogły osiągnąć zakładanego skutku, o którym mowa w uzasadnieniu Postanowienia.

W piśmie z dnia 16 stycznia 2017 r. Bank przedstawił propozycję zobowiązania przedłożoną w trybie art. 28 u.o.k.i.k., która następnie była modyfikowana lub doprecyzowana (w pismach z dnia 11 lipca 2017 r., 31 lipca 2017 r. oraz 21 sierpnia 2017 r.) po wezwaniach ze strony Prezesa UOKiK (w pismach z dnia 21 czerwca 2017 r. oraz 3 sierpnia 2017 r.) i przybrała kształt, jak w sentencji niniejszej decyzji.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 28 września 2017 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z tej możliwości.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie jest zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000001538 oraz posiada NIP: 526-030-02-91. Wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych i został w pełni opłacony. 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 funduszy emerytalnych.

W latach 2015 - 2016 Bank Handlowy dokonywał szeregu zmian warunków umownych w swoich produktach, które to modyfikacje miały zastosowanie nie tylko do nowych klientów, ale również wpływały na prawa i obowiązki konsumentów w ramach wykonywanych kontraktów.

W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych mailem przez Spółkę został podany niekiedy ogólny przepis z wzorca umowy obowiązującego w danym stosunku umownym, ale bez szczegółowego rozwinięcia, który pozwalał ustalić prawdziwe przestanki wprowadzanych modyfikacji. Przedsiębiorca podawał również krótkie opisy tych przestanków, ale nie miały one oparcia w regulacjach umownych. Tym samym, Spółka nie przekazywała konsumentom informacji o dokładnej podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która została określona w regulaminie lub taryfie regulującej określony stosunek obligacyjny, a także nie były wskazywane okoliczności faktyczne, które warunkowały możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

Przy zmianie w Tabeli Opłat i Prowizji dla Klientów indywidualnych posiadających Konto Osobiste lub Rachunki Oszczędnościowe w Banku, która weszła w życie w dniu 1 marca 2016 r. - Spółka przesyłała konsumentom następującą informację:

„Od dnia 01.03.2016 r. ulega zmianie Tabela Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych posiadających Konto Osobiste lub Rachunki Oszczędnościowe w Banku. Zmiany wprowadzone są zgodnie z par. 28 pkt 8 Regulaminu Rachunków bankowych. Wynikają z dostosowania wysokości opłat do obecnych warunków rynkowych i związanych z nimi kosztów usług świadczonych przez Bank.”

Należy jednak zauważyć, że § 28 ust. 8 Regulamin Rachunków Bankowych brzmi następująco:

„Bank jest uprawniony do zmiany TOiP w zakresie podwyższenia wysokości Opłat albo wprowadzenia nowych Opłat w przypadku:

- a) wprowadzenia nowych usług, o ile zapewni to należyte wykonywanie Umowy, nie będzie naruszało interesu Klienta oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Klienta z tytułu Umowy w przypadku nieskorzystania z nowej usługi;*

b) zmiany zakresu lub formy usług dotychczas świadczonych na podstawie Umowy, o ile zapewni to należyte wykonywanie Umowy oraz nie będzie naruszało interesu Klienta;

c) zwiększenia faktycznych kosztów ponoszonych przez Bank, tj.:

- kosztów związanych z wydaniem nowych lub zmianą istniejących rekomendacji, zaleceń albo decyzji przez organy nadzorujące działalność Banku, mające wpływ na podwyższenie kosztów ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem usług na podstawie Umowy;
- kosztów związanych z wydaniem nowych lub zmianą powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub wytycznych organów nadzoru odnoszących się do wykonywania Umowy mających wpływ na podwyższenie kosztów ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem usług na podstawie Umowy;
- kosztów faktycznych ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem usługi na podstawie Umowy lub wzrostu pracochłonności takiej usługi, za którą Opłata jest pobierana;

przy czym zmiana którejkolwiek pozycji z TOiP w takim przypadku nie może być wyższa niż o 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości lub stanowić nie więcej niż 200% wzrostu kosztu;

d) wystąpienia inflacji (wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych) na poziomie minimum 0,25% liczonej rok do roku, publikowanej za poprzedni miesiąc kalendarzowy przez Główny Urząd Statystyczny przy czym zmiana którejkolwiek pozycji z TOiP w takim przypadku nie może być wyższa niż o 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości.

Bank jest uprawniony do zniesienia lub obniżenia Opłat określonych w TOiP.

Zmiana TOiP dokonywana jest nie częściej niż raz na kwartał, przy czym w przypadku zmian wynikających z pkt a), b), c), d) powyżej powiadomienie o zmianie nie może nastąpić później niż 6 miesięcy od wystąpienia zdarzenia.”

Przy zmianach regulacji dot. kart kredytowych, które weszły w życie w czerwcu 2015 roku Bank przesyłał następującą informację:

„Informujemy, że od dnia 1 czerwca 2015 r. będzie obowiązywała nowa Tabela Opłat i Prowizji, a także nowy Regulamin Kart Kredytowych Citibank. Zmiana Regulaminu Kart Kredytowych Citibank oraz Tabeli Opłat i Prowizji wynika z upoważnienia zapisanego w §11 ust. 5 i art. 25 ust. 1 Regulaminu Kart Kredytowych Citibank. Bank zwraca szczególną uwagę na wprowadzane zmiany. Prosimy o zapoznanie się ze zmianami.”

Podobna informacja znalazła się również przy zmianie tożsamyh regulacji, ale dokonanych w styczniu 2015 r. Informacja do konsumentów brzmiała następująco:

„Informujemy, że od dnia 1 stycznia 2015 r. będzie obowiązywała nowa Tabela Opłat i Prowizji stanowiąca załącznik do Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. („Regulamin Kart”). Zmiana Tabeli Opłat i Prowizji wynika z upoważnienia zapisanego w §11 ust. 5 Regulaminu Kart Kredytowych”.

Bank w toku postępowania zmienił sposób przekazywania informacji o zmianach warunków umownych. Od początku 2017 r. Bank przesyła do konsumentów informacje o podstawach prawnych i faktycznych dokonywanych zmian.

Jako przykład można wskazać informacje wysyłane do konsumentów przy zmianach obowiązujących od 1 marca 2017 r. w zakresie Umów Produktów Depozytowych i zmian w Regulaminie Rachunków Bankowych oraz w TOiP, które dotyczyły posiadaczy rachunków CitiKonto, Citi Priority, Citigold oraz Citigold Private Client. W piśmie przewodnim Spółka wskazała m.in. że „Ze szczegółami wprowadzonych modyfikacji mogą się Państwo zapoznać

w załączonym Wykazie”. Przedmiotowy wykaz zmian dla wszystkich ww. rachunków bankowych liczy 31 stron. Jego obszerność wynika z faktu, że każda zmiana postanowienia jest rozpisana w tabeli i podane są następujące informacje:

- treść postanowienia przed zmianą (i ew. stara wysokość opłaty - jeżeli zmiany dotyczyła tego aspektu umowy)
- treść postanowienia po zamieni (i ew. nowa wysokość opłaty - jeżeli zmiana dotyczyła tego aspektu umowy)
- podstawa prawna i faktyczna (poprzez wskazanie dokładnego ppkt w regulaminie produktu oraz okoliczności faktycznej, które spowodowały ww. zmianę)

Co istotne, podstawa prawna i faktyczna - zgodnie z wymogami rzetelności kontraktowej - została przedstawiona osobno dla każdego zmienianego postanowienia umownego.

Podobnie prezentuje się informacja przesyłana do konsumentów w związku ze zmianą od 1 sierpnia Umów o kartę kredytową i zmian w Regulaminie Kart Kredytowych i TOIP. W tym wypadku wykaz zmian w zapisach Regulaminu Kart Kredytowych został zamieszczony na 6 stronach wg. następującego podziału (tabel):

- Zapis przed zmianą
- Zapis po zmianie
- Przestanka do zmiany
- Podstawa faktyczna i prawna

W toku postępowania ustalono również, że Spółka nie dokonywała - w okresie objętym postępowaniem - zmian dokumentów dotyczących kredytów lub pożyczek hipotecznych, a tym samym Bank nie kierował do swoich klientów informacji o zmianie tych umów.

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 wydania decyzji zobowiązującej, 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 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 2015 r., poz. 584 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 jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie bezprawności w zakresie praktyk opisanych w pkt I.

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 obywateli¹, a także umowy o kartę kredytową. Adresatem działań Spółki są konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowy wymienione w sentencji niniejszej decyzji. Przyjąć należy, że oferta handlowa Banku Handlowego 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).

¹ 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.

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 więc uznać, że nawet przy znajomości klauzul modyfikacyjnych znajdujących się w umowie, konsument nie jest w stanie 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 przepisami 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. Dużą rolę ogra 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 zweryfikować 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 w pierwszej kolejności złożyć reklamację, co byłoby działaniem żmudnym, z oddaloną perspektywą 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 podstawy prawnej jakie kierowały przedsiębiorcą do zmiany warunków umowy.

Dobre obyczaje

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt I. sentencji niniejszej decyzji działanie Spółki mogło stanowić 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 prawo². 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 jednakowy³. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego,

² A. Wolter, „Prawo cywilne. Zarys części ogólnej”, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

³ Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny⁴. 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 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”⁵.

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE⁶, 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

⁴ 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.

⁵ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

⁶ 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”)

zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.⁷ 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)”⁸ „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 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”⁹ 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, Bank Handlowy 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, konta lub linii kredytowej dla Klientów indywidualnych - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie dokładnej umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z podstawy prawnej określonej w klauzuli modyfikacyjnej, a przez to uniemożliwiając zweryfikowanie przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank Handlowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

Sprzeczność działania przedsiębiorcy 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.

⁷ M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

⁸ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18.04.2013 r.

⁹ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

W latach 2015 - 2016 Bank Handlowy dokonywał szeregu zmian w swoich produktach, które to modyfikacje miały zastosowanie nie tylko do nowych klientów, ale również wpływały na prawa i obowiązki konsumentów w ramach wykonywanych kontraktów.

W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych mailem przez Spółkę zostały podane niekiedy ogólne przepisy z wzorca umowy obowiązującego w danym stosunku umownym, ale bez szczegółowego rozwinięcia, który pozwala ustalić prawdziwe przesłanki wprowadzanych modyfikacji. Przedsiębiorca podaje również krótki opis tych przesłanek, ale nie mają one oparcia w regulacjach umownych. Tym samym Spółka nie przekazywała konsumentom informacji o dokładnej podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która została określona w regulaminie lub taryfie regulującej określony stosunek obligacyjny, a także nie były wskazywane okoliczności faktyczne, które warunkowały możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

Dla przykładu - przy zmianie w Tabeli Opłat i Prowizji dla Klientów indywidualnych posiadających Konto Osobiste lub Rachunki Oszczędnościowe w Banku, która weszła w życie w dniu 1 marca 2016 r. Spółka przesyłała konsumentom następującą informację:

„Od dnia 01.03.2016 r. ulega zmianie Tabela Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych posiadających Konto Osobiste lub Rachunki Oszczędnościowe w Banku. Zmiany wprowadzone są zgodnie z par. 28 pkt 8 Regulaminu Rachunków bankowych. Wynikają z dostosowania wysokości opłat do obecnych warunków rynkowych i związanych z nimi kosztów usług świadczonych przez Bank.”

Należy jednak zauważyć, że § 28 ust. 8 Regulamin Rachunków Bankowych brzmi następująco:

„Bank jest uprawniony do zmiany TOiP w zakresie podwyższenia wysokości Opłat albo wprowadzenia nowych Opłat w przypadku:

- a) wprowadzenia nowych usług, o ile zapewni to należyte wykonywanie Umowy, nie będzie naruszało interesu Klienta oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych Klienta z tytułu Umowy w przypadku nieskorzystania z nowej usługi;*
- b) zmiany zakresu lub formy usług dotychczas świadczonych na podstawie Umowy, o ile zapewni to należyte wykonywanie Umowy oraz nie będzie naruszało interesu Klienta;*
- c) zwiększenia faktycznych kosztów ponoszonych przez Bank, tj.:*
 - kosztów związanych z wydaniem nowych lub zmianą istniejących rekomendacji, zaleceń albo decyzji przez organy nadzorujące działalność Banku, mające wpływ na podwyższenie kosztów ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem usług na podstawie Umowy;*
 - kosztów związanych z wydaniem nowych lub zmianą powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub wytycznych organów nadzoru odnoszących się do wykonywania Umowy mających wpływ na podwyższenie kosztów ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem usług na podstawie Umowy;*
 - kosztów faktycznych ponoszonych przez Bank w związku ze świadczeniem usługi na podstawie Umowy lub wzrostu pracochłonności takiej usługi, za którą Opłata jest pobierana;*

przy czym zmiana którejkolwiek pozycji z TOiP w takim przypadku nie może być wyższa niż o 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości lub stanowić nie więcej niż 200% wzrostu kosztu;

- d) wystąpienia inflacji (wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych) na poziomie minimum 0,25% liczonej rok do roku, publikowanej za poprzedni miesiąc kalendarzowy*

przez Główny Urząd Statystyczny przy czym zmiana którejkolwiek pozycji z TOiP w takim przypadku nie może być wyższa niż o 200% w stosunku do dotychczasowej wysokości.

Bank jest uprawniony do zniesienia lub obniżenia Opłat określonych w TOiP.

Zmiana TOiP dokonywana jest nie częściej niż raz na kwartał, przy czym w przypadku zmian wynikających z pkt a), b), c), d) powyżej powiadomienie o zmianie nie może nastąpić później niż 6 miesięcy od wystąpienia zdarzenia.”

Powyższe oznacza, że Spółka podała tylko ogólną podstawę prawną, bez wskazania, który z punktów (od a) do d)) ustępu 8 ma zastosowanie do wprowadzanych zmian. Taka szcztakowa informacja nic jednak konsumentom nie mówi, gdyż nie mogą oni na jej podstawie zweryfikować wystąpienia konkretnej przestanki, która była podstawą dokonania modyfikacji. Należy ponadto wskazać, że również określenie użyte przez Bank Handlowy „dostosowania wysokości opłat do obecnych warunków rynkowych i związanych z nimi kosztów usług świadczonych przez Bank” nie wyjaśnia konsumentom, jakie to koszty usług świadczone przez Bank uległy zmianie oraz czym jest związane „dostosowanie” wysokości opłat. Na marginesie należy zauważyć, że wskazane powyżej klauzula modyfikacyjna nie upoważnia Banku do zmiany TOiP z uwagi na bliżej niesprecyzowane „dostosowanie wysokości opłat do warunków rynkowych”, dlatego też nie może to stanowić usprawiedliwienia dla działań podejmowanych przez Spółkę.

Podobny schemat działania występuje również przy zmianie regulacji dotyczących kart kredytowych. Przy zmianach, które weszły w życie w czerwcu 2015 roku Bank przesyłał następującą informację:

Informujemy, że od dnia 1 czerwca 2015 r. będzie obowiązywała nowa Tabela Opłat i Prowizji, a także nowy Regulamin Kart Kredytowych Citibank. Zmiana Regulaminu Kart Kredytowych Citibank oraz Tabeli Opłat i Prowizji wynika z upoważnienia zapisanego w §11 ust. 5 i art. 25 ust. 1 Regulaminu Kart Kredytowych Citibank. Bank zwraca szczególną uwagę na wprowadzane zmiany. Prosimy o zapoznanie się ze zmianami.

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 (przestanki), które stanowią tzw. podstawę materialnoprawną dokonania modyfikacji warunków umowy. Wyjątkiem jest jednak sytuacja, w której to ww. czynniki (przestanki) 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. 385¹ § 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 modyfikacyjnej¹⁰. 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 zmian¹¹.

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 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. Podobnie wygląda sytuacja w przypadku braku zamieszczania w korespondencji informującej o zmianach warunków umowy informacji o okolicznościach faktycznych, które legły u podstaw dokonania przedmiotowych zmian, i które to zmiany warunkowane są przesłanką określoną w klauzuli modyfikacyjnej lub też wynikają z powszechnie obowiązujących przepisów prawa (np. nowelizacja przepisów nakazuje dostosowanie wykonywanych umów do nowych regulacji).

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**. Oznacza to, że jeżeli np. zmiana opłaty w TOiP nastąpiła na podstawie zmiany cen według wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych podawanych przez GUS, 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 punktu procentowego miał miejsce w lutym, czerwcu czy też w październiku określonego roku i czy w ogóle miało to miejsce oraz jaki to miało wpływ na opłaty ponoszone przez niego w ramach wykonywanej umowy. Przedsiębiorca zobowiązany jest opisać sytuację, która wystąpiła w rzeczywistości, a która jest jednocześnie podstawą do zmiany warunków umowy wskazanych w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej. Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK,

¹⁰ Tak m.in. w uchwale Sądu Najwyższego 7 sędziów z dnia 6 marca 1992 r., sygn.. III CZP 141/91.

¹¹ 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.

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 powyższych praktyk przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy¹².

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 wszystkim umów zawartych na czas nieoznaczony). Niemniej jednak, aby taka zmiana była dopuszczalna nie mogą w tym zakresie istnieć żadne przeciwwskazania 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 Bank Handlowy 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 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 stronie umowy lub określonych okolicznościach faktycznych. Poprzez brak

¹² Robert Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 1/2010, str. 88.

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, Bank Handlowy poprzez niezamieszczenie istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian warunków umów bankowych, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian lub czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, które spowodowały tę zmianę, 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

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 ochronę¹³.

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”¹⁴.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowanie Spółki może 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

¹³ 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.

¹⁴ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

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 (choćby 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 zbiór¹⁵”. 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 orzecznictwie¹⁶.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z prawdopodobieństwem naruszenia 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.

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

Przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy

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:

- uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;

¹⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

¹⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn.. VI ACa 67/13.

- zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania;

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą.¹⁷ 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.¹⁸ 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.¹⁹

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

Bank przedstawił zobowiązanie oparte na systemie rekompensat dla klientów, którzy są stroną umowy ze Spółką i otrzymywali od przedsiębiorcy informacje o zmianach warunków umów bez właściwej podstawy prawnej i faktycznej.

Pierwsza z rekompensat (pkt i zobowiązania) dotyczy klientów Banku, którzy objęci zostali zmianami TOIP dla Kart Kredytowych Citibank wprowadzonych z dniem 1 stycznia 2015 i 1 czerwca 2015 r. Konsumenci otrzymają do wyboru jedną z opcji zaproponowanych przez przedsiębiorcę. Będzie to:

- 1) możliwość bezpłatnego korzystania przez okres czterech miesięcy z usługi powiadomień SMS „Citi Alerts” w pakiecie „Standard” (standardowa opłata za usługę wynosi 6 złotych miesięcznie) - opcja ta nie będzie proponowana konsumentom, którzy w dniu udostępnienia możliwości skorzystania z rekompensaty publicznej korzystają nieodpłatnie z usługi powiadomień SMS „Citi Alerts” na podstawie zawartej z Bankiem umowy. Spółka szacuje, że do skorzystania z ww. oferty uprawnionych będzie **osób.** Przysporzenie - dla każdego klienta, który skorzysta z oferty wyniesie **złote.** Koszt po stronie Banku wyniesie **złote** w przeliczeniu na klienta. Maksymalne obciążenie finansowe dla Banku z tego tytułu będzie zależne od liczby klientów zainteresowanych propozycją. Przy założeniu, że wszyscy uprawnieni klienci skorzystają z tej formy rekompensaty, obciążenie finansowe dla Banku z tego tytułu wyniesie **złotych.**
- 2) możliwość rozłożenia jednej dowolnej transakcji zrealizowanej z wykorzystaniem karty kredytowej w kwocie od 500 do 3000 złotych na raty w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort” na okres do 12 miesięcy z oprocentowaniem wynoszącym 0% (standardowe oprocentowanie wynosi 10% w skali roku). Finalne obciążenie finansowe dla Banku z tytułu tej formy rekompensaty publicznej będzie zależne od liczby Klientów, którzy skorzystają z propozycji. Przy założeniu, że wszyscy uprawnieni Klienci skorzystają z tej formy rekompensaty, obciążenie finansowe dla Banku z tego tytułu wyniesie:

¹⁷ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048;

¹⁸ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99;

¹⁹ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

- a) złotych - przy założeniu rozłożenia na raty transakcji w wysokości 500 złotych; wartość przysporzenia dla Klienta przy założeniu rozłożenia na raty transakcji w takiej wysokości wyniesie 22 złote;
- b) złotych - przy założeniu rozłożenia na raty transakcji w wysokości 1787 złotych; wartość przysporzenia dla Klienta przy założeniu rozłożenia na raty transakcji w takiej wysokości wyniesie 80 złotych;
- c) **złotych** - przy założeniu rozłożenia na raty transakcji w wysokości 3.000 złotych; wartość przysporzenia dla Klienta przy założeniu rozłożenia na raty transakcji w takiej wysokości wyniesie **złotych**.

Kolejna z rekompensat (pkt ii. zobowiązania) dotyczy klientów, którzy są stroną zawartej z Bankiem Umowy Produktów Depozytowych, objętych zmianami *Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz linia kredytowa dla Klientów Indywidualnych* wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. oraz 1 marca 2016 r. Spółka szacuje, że do skorzystania z ww. oferty uprawnionych będzie **osób**. Konsumenci otrzymają do wyboru jedną z opcji zaproponowanych przez przedsiębiorcę. Będzie to:

- 1) możliwość bezpłatnego korzystania przez okres czterech miesięcy z usługi powiadomień SMS „Citi Alerts” w pakiecie „Standard” (standardowa opłata za usługę wynosi 6 zł. miesięcznie) - opcja ta nie będzie proponowana konsumentom, którzy w dniu udostępnienia możliwości skorzystania z rekompensaty publicznej korzystają nieodpłatnie z usługi powiadomień SMS „Citi Alerts” na podstawie zawartej z Bankiem umowy. Przysporzenie dla każdego klienta, który skorzysta z oferty wyniesie **złote**. Koszt po stronie Banku wynosi **złote** w przeliczeniu na klienta. Finalne obciążenie finansowe dla Banku z tytułu rekompensaty publicznej będzie zależne od liczby klientów zainteresowanych propozycją. Przy założeniu, że wszyscy uprawnieni Klienci skorzystają z tej formy rekompensaty, obciążenie finansowe dla Banku z tego tytułu wyniesie **złotych**.
- 2) możliwość otwarcia lokaty oszczędnościowej na okres trzech miesięcy z oprocentowaniem w wysokości 1,2% w skali roku, z minimalną kwotą lokaty 500 złotych, maksymalną kwotą lokaty 30.000 złotych (standardowe oprocentowanie wynosi 0,3% w skali roku). Finalne obciążenie finansowe dla Banku z tytułu tej formy rekompensaty publicznej będzie zależne od liczby Klientów, którzy skorzystają z propozycji. Przy założeniu, że wszyscy uprawnieni klienci skorzystają z tej formy rekompensaty, obciążenie finansowe dla Banku z tego tytułu wyniesie:
 - a) złotych - przy założeniu otwarcia lokaty oszczędnościowej na okres trzech miesięcy w wysokości 500 złotych; wartość przysporzenia dla Klienta przy założeniu otwarcia lokaty w tej kwocie wyniesie **złotych** (kwota brutto);
 - b) złotych - przy założeniu otwarcia lokaty oszczędnościowej na okres trzech miesięcy w wysokości 30.000 złotych; przysporzenie dla Klienta przy założeniu otwarcia w tej kwocie wyniesie **złotych** (kwota brutto).

Trzecia forma rekompensaty dotyczy klientów, którzy są stroną zawartej z Bankiem Umowy Produktów Depozytowych w ramach której nie posiadają Konta Osobistego, a tylko Konto Oszczędnościowe i zostali objęci zmianami *Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz linia kredytowa dla Klientów Indywidualnych* wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. – w postaci zawieszenia przez Bank naliczania opłaty za prowadzenie Konta Oszczędnościowego na okres dwóch miesięcy; zawieszenie nie będzie wymagało osobnej dyspozycji Klienta. Wysokość opłaty za prowadzenie Konta Oszczędnościowego wynosi obecnie **złotych**. Spółka szacuje, że do skorzystania z ww. oferty uprawnionych będzie **osób**.

Podsumowanie ekonomiczne zobowiązania przedstawia się następująco:

	Szczegółowe zobowiązanie	Ilość uprawnionych klientów*	Maks. wartość rekompensaty (per client)	Maks. koszt rekompensaty dla przedsiębiorcy
Rekompensata I	SMS „Citi Alerts”			
	Raty 0% oprocentowania			
Rekompensata II	SMS „Citi Alerts”			
	Lokata 1,2%			
Rekompensata III	Brak opłat za konto oszczędnościowe			

* W przypadku klientów związanych z Bankiem Umową Produktów Depozytowych liczba konsumentów uprawnionych do skorzystania z rekompensaty została ustalona na podstawie liczby klientów w dniu 1 marca 2016 r. z uwzględnieniem standardowego okresowego poziomu zmniejszenia ilości klientów. W przypadku klientów będących stroną zawartej z Bankiem Umowy o kartę kredytową liczba konsumentów została ustalona na podstawie klientów na 1 czerwca 2015 r., którzy na 31 lipca 2017 r. byli stroną zawartej z bankiem ww. Umowy.

Z powyższego podsumowania wynika, że maksymalny koszt rekompensaty publicznej może wynieść nawet (maksymalna wartość) zł (przy założeniu wyboru przez wszystkich konsumentów opcji nr 2 w rekompensacie I oraz II).

W celu wykonania ww. zobowiązania Bank w terminie do 3 miesięcy od dnia doręczenia niniejszej decyzji prześle do uprawnionych klientów (czyli tych, którzy w chwili kierowania informacją o możliwości skorzystania z rekompensaty są stroną umów zawartych z Bankiem, które ulegały zmianie w 2015 i 2016 r.) - za pośrednictwem poczty elektronicznej - informację o możliwości skorzystania z rekompensat publicznych, o których mowa w pkt. i. oraz ii. zobowiązania oraz konieczności zwrócenia się w tym celu do ww. Banku za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Citibank Online, serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone lub Oddziale Banku. Klienci Spółki będą mieli 2 miesiące (licząc od daty doręczenia im ww. informacji) na wybór formy rekompensaty wskazanej w pkt i. oraz ii. zobowiązania. Rekompensata zobowiązania, o której mowa w pkt iii. zostanie przyznana przez przedsiębiorcę bez potrzeby składania dodatkowej dyspozycji ze strony konsumenta.

W zakresie spełnienia przez Spółkę obowiązków informacyjnych, Bank zobowiązała się do opublikowania - w terminie do 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji - na stronie internetowej przedsiębiorcy (która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem www.citibank.pl) w sekcji Aktualności i utrzymywanie przez okres nie krótszy niż do upływu terminu, o którym mowa w pkt v. zobowiązania, komunikatu o następującej treści:

„Szanowni Klienci,

Zgodnie ustaleniami wypracowanymi wspólnie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które zostały potwierdzone decyzją Prezesa Urzędu [data i znak decyzji] przesyłamy informację o możliwości skorzystania z propozycji przygotowanej przez Bank w ramach rekompensaty publicznej.

Klienci, którzy są stroną zawartej z Bankiem umowy o kartę kredytową (Umowa o kartę kredytową) i zostali objęci zmianami Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. oraz 1 czerwca 2015 r. mogą wybrać jedną z poniższych opcji:

<p>Bezpłatną usługę powiadomień SMS „Citi Alerts” w pakiecie „Standard” przez okres 4 miesięcy. (Standardowa opłata za usługę wynosi 6 złotych miesięcznie) – w przypadku Klientów korzystających odpłatnie z usługi.</p>	<p>Otwarcie terminowej lokaty oszczędnościowej na okres trzech miesięcy z oprocentowaniem w wysokości 1,20% w skali roku stanowiącym 4-krotność standardowego oprocentowania oferowanego przez Bank (0,30% w skali roku). Minimalna kwota lokaty to 500 złotych, maksymalna kwota lokaty to 30000 złotych.</p>
---	--

Klienci, którzy są stroną zawartej z Bankiem umowy dotyczącej prowadzenia rachunków bankowych (Umowa Produktów Depozytowych) i zostali objęci zmianami Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz linia kredytowa dla Klientów Indywidualnych wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. oraz 1 marca 2016 r., mogą wybrać jedną z poniższych opcji:

<p>Bezpłatną usługę powiadomień SMS „Citi Alerts” w pakiecie „Standard” przez okres 4 miesięcy. (Standardowa opłata za usługę wynosi 6 złotych miesięcznie) – w przypadku Klientów korzystających odpłatnie z usługi.</p>	<p>Rozłożenie na raty w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort” jednej dowolnej transakcji zrealizowanej kartą kredytową (w kwocie od 500 do 3000 zł) na okres do 12 miesięcy z oprocentowaniem wynoszącym 0%. (Standardowe oprocentowanie wynosi 10% w skali roku).</p>
---	---

Jeżeli chcą Państwo skorzystać z powyższych propozycji, prosimy o przesłanie wiadomości za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Citibank Online, kontakt z serwisem bankowości telefonicznej CitiPhone lub wizytę w Oddziale Banku nie później niż w ciągu dwóch miesięcy poczynszy od dnia otrzymania od Banku wiadomości o możliwości skorzystania z rekompensaty.

Klientom, którzy są stroną zawartej z Bankiem Umowy Produktów Depozytowych w ramach której nie posiadają Konta Osobistego, a tylko Konto Oszczędnościowe, objętych zmianami Tabeli Opłat i Prowizji: Konta oraz linia kredytowa dla Klientów Indywidualnych wprowadzonymi z dniem 1 stycznia 2015 r. oraz 1 marca 2016 r. Bank zawiesi naliczanie opłaty za prowadzenie Konta Oszczędnościowego na okres dwóch miesięcy. Zawieszenie nie będzie wymagało osobnej dyspozycji Klienta (wysokość opłaty za prowadzenie Konta Oszczędnościowego wynosi obecnie 10 zł.).

[PEŁNA TREŚĆ DECYZJI – LINK DO DECYZJI]

Biorąc pod uwagę, że bezprawność działań Banku Handlowego w zakresie praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji została, jak wykazano wyżej, uprawdopodobniona, oraz że Spółka złożyła wnioski 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 powyższe wpływa również okoliczność, że po wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów - na początku 2017 r. - Spółka zaniechała stosowania kwestionowanej praktyki.

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. i usunięcia jego skutków, przede wszystkim w aspekcie ekonomicznym. Na aprobatę zasługują takie działania Banku, w wyniku którego konsumentom przyznana zostanie rekompensata finansowa o realnej wartości ekonomicznej. Dodatkowo konsumenci będą posiadali wybór formy ww. rekompensaty w zależności od indywidualnych woli.

Zdaniem Prezesa UOKiK rozstrzygnięcie niniejszej sprawy w oparciu o art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. zapewni szybką i skuteczną eliminację praktyki opisanej w punkcie I 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 I sentencji.

II.

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 Bank Handlowy został zobowiązany do złożenia - w terminie **do 6 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji - informacji z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez **przedłożenie** informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, w postaci:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę wysłanych e-maili oraz sposobu postępowania z nimi przez adresatów (np. czy e-mail został otwarty) w zależności od systemu elektronicznego posiadanego przez Bank;
- 2) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie 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 vii. zobowiązania na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- 3) po 3 przykładowe wiadomości e-mail, o których mowa w pkt. i. zobowiązania wysyłane do konsumentów dla każdej grupy klientów (osobno z pkt. i. oraz ii.);
- 4) informacji na temat liczby klientów, którzy skorzystali z rekompensat, o których mowa w pkt i.1), i.2), ii.1) oraz ii.2) zobowiązania w stosunku do liczby konsumentów uprawnionych do skorzystania z nich (osobno dla każdej z rekompensat);
- 5) informacji na temat liczby przyznanych rekompensat, o których mowa w pkt. iii. zobowiązania;
- 6) informacji na temat wartości kwotowej wszystkich przyznanych rekompensat (osobno dla każdej z rekompensat).

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.

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

III

Zgodnie z art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23, ze zm.) - dalej: k.p.a. - gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe w całości albo w części, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania odpowiednio w całości albo w części. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego, o której mowa w art. 105 § 1 k.p.a. oznacza, że brak jest któregoś z elementów pozwalających na rozstrzygnięcie sprawy co do jej istoty. W orzecznictwie utrwalony jest pogląd, że przestanka bezprzedmiotowości występuje, gdy brak jest podstaw prawnych do merytorycznego rozstrzygnięcia danej sprawy w ogóle bądź nie było podstaw do jej rozpoznania w drodze postępowania administracyjnego. Naczelny Sąd Administracyjny stwierdził, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty²⁰. Bezprzedmiotowość postępowania wynikać może zarówno z przyczyn podmiotowych (np. śmierć strony, ustanie bytu prawnego osoby prawnej), jak i przedmiotowych (np. w przypadku stwierdzenia, że organ, który prowadził postępowanie na żądanie strony nie był właściwy, a także, gdy strona wnosi o wydanie decyzji tożsamej w decyzją uprzednią). W tym zakresie brak jest więc podstaw prawnych do merytorycznego rozpoznania sprawy.

²⁰ Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r., sygn. akt III SA 2225/01.

W ramach Postanowienia Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę 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
- Konta lub linii kredytowej dla Klientów indywidualnych;
- Kredytu lub pożyczki hipotecznej;

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie dokładnej umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z podstawy prawnej określonej w klauzuli modyfikacyjnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank Handlowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k.

W niniejszym przypadku okolicznością powodującą konieczność umorzenia postępowania w zakresie części praktyki kwestionowanej w Postanowieniu jest fakt, iż Bank nie dokonywał - w okresie objętym postępowaniem - zmian dokumentów dotyczących kredytów lub pożyczek hipotecznych, a tym samym Spółka nie kierowała do swoich klientów informacji o zmianie tych umów. Powyższe okoliczności znalazły swoje potwierdzenie zarówno w wyjaśnieniach udzielonych przez Bank w toku postępowania, jak również w materiale dowodowym zgromadzonym w sprawie.

Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec, jak w sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 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*