



**PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA W BYDGOSZCZY

ul. Długa 47, 85-034 Bydgoszcz
Tel. 52 345-56-44, Fax 52 345-56-17
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 10 maja 2017 r.

Znak: RBG-61-12/15/KL

DECYZJA NR RBG - 2/2017

- 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) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634) i art. 104 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23, ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – 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 **Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu** polegające na informowaniu konsumentów, którzy są stroną Umowy konta dla osób fizycznych oraz którzy aktywowali dostęp do serwisu elektronicznego CA24, o proponowanych zmianach postanowień umownych w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach wewnętrznego serwisu internetowego CA24, który nie stanowi 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 w art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1572 ze zm.) 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 27 stycznia 2015 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) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634) i art. 104 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23, ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą postanowień umownych lub wysokości opłat i prowizji dokonywaną w trakcie trwania *Umowy konta dla osób fizycznych* lub umów dotyczących kart kredytowych oferowanych przez Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Credit Agricole Bank Polska S.A. 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 (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 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.

2. informowaniu konsumentów o jednostronnej modyfikacji z dniem 5 października 2014 r. postanowień umownych w wykonywanych:

- umowach kredytu konsolidacyjnego;
- umowach kredytu mieszkaniowego (standard);
- umowach kredytu mieszkaniowego z dopłatami Rodzina na swoim;
- umowach pożyczki hipotecznej,

udzielonych w polskich złotych (o oznaczeniu PLN) lub denominowanych w walutach obcych (o oznaczeniu DEN) w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami, co w konsekwencji może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

3. informowaniu konsumentów o jednostronnej modyfikacji z dniem 5 października 2014 r.:

- A. klauzuli modyfikacyjnej zawartej w §14 w wykonywanych umowach o kartę kredytową *Alsolia Mastercard*, *Visa Castorama / Visa E.Leclerc*, *RTVEuroAGD* oraz *Media Markt MasterCard*;
- B. klauzuli modyfikacyjnej zawartej w §14 ust. 1 w wykonywanych umowach o kartę kredytową *Standard*, *Silver* i *Gold* oraz w dziale VII §1-2 *Regulaminu kart kredytowych Standard, Silver i Gold*;

C. treści postanowień odnoszących się do:

- sposobu kształtowania wysokości opłat i prowizji [§107 ust. 3]
- okoliczności umożliwiających zmianę umowy i regulaminu w trakcie trwania umowy (klauzula modyfikacyjna) [§ 110 ust. 1 i 2]
- okoliczności umożliwiających przedsiębiorcy wypowiedzenie umowy zawartej z konsumentem [§112 ust. 1]

zawartych w *Regulaminie kont dla osób fizycznych*, będącym integralną częścią wykonywanych umów konta dla osób fizycznych;

w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami, co w konsekwencji może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. informowaniu konsumentów o jednostronnej modyfikacji:

A. z dniem 1 października 2014 r. wysokości opłat i prowizji określonych w *Tabeli opłat i prowizji dla karty kredytowej Visa Auchan* w stosunku do konsumentów, którzy zawarli Umowę o kartę kredytową *Visa Auchan* przed 5 sierpnia 2013 roku;

B. z dniem 5 października 2014 r. oraz z dniem 1 kwietnia 2015 r. wysokości opłat i prowizji określonych w *Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych* w stosunku do konsumentów, którzy zawarli *Umowę o konto dla osób fizycznych* przed 4 sierpnia 2013 roku;

C. z dniem 12 kwietnia 2015 r. wysokości opłat określonych:

- a) w *Tabeli opłat i prowizji dla kart kredytowych*, w stosunku do konsumentów, którzy zawarli umowę o kartę kredytową *Standard, Silver i Gold* przed 4 sierpnia 2013 roku;
- b) w *Tabeli opłat i prowizji dla kart kredytowych „Partnerskich”* w stosunku do konsumentów, którzy zawarli umowę o kartę kredytową *Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc* przed 5 października 2014 roku;
- c) w *Tabeli opłat i prowizji karty kredytowej RTVEuroAGD MasterCard* w stosunku do konsumentów, którzy zawarli umowę o kartę kredytową *RTVEuroAGD MasterCard* przed 5 października 2014 roku;

w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami, co w konsekwencji może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym 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 **Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia jego skutków poprzez:

- i. skierowanie do wszystkich konsumentów - do których w latach 2013 – 2015 Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu wystosował wiadomość związaną ze zmianą wysokości opłat i prowizji dokonywaną w trakcie trwania Umowy konta dla osób fizycznych lub umów dotyczących kart kredytowych, bez wskazywania umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tą zmianę oraz których poinformował o jednostronnej modyfikacji postanowień umownych w wykonywanych umowach, regulaminach (z wyłączeniem zmian wskazanych w pkt II.2. sentencji decyzji, do której zastosowanie ma pkt. iii. zobowiązania), Tabelach opłat i prowizji w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umów w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami (w tym przysyłał te informacje za pośrednictwem Serwisu internetowego CA24) i z którymi na dzień wysłania pisma, o którym mowa poniżej będą wiązały Bank umowy konta dla osób fizycznych lub umowy o kartę kredytową – korespondencji pisemnej (list z wydrukiem papierowym), **w terminie 7 miesięcy od dnia uprawomocnienia pkt. II sentencji decyzji**, 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
 - c. przekaze klientom uzasadnienie dla propozycji aneksowania umów wykonywanych oraz opíše skutki niepodpisania, jak i podpisania aneksów;
 - d. poinformuje o przyznaniu rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt iv.a. zobowiązania, wskaże jej postać i termin;
- ii. zawarcie **w terminie do 3 miesięcy od dnia wysłania pism, o których mowa w pkt i.a. zobowiązania**, aneksów do umów z konsumentami, którzy zgłoszą się do placówki bankowej. 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 odpowiedniej podstawy prawnej 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 2 miesięcy od dnia podpisania aneksu**, dokona zwrotu nadpłaty na rachunek klienta. W przeciwnym wypadku, Bank w tym samym terminie przekaze 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. skierowanie w stosunku do konsumentów - kredytobiorców umów kredytu konsolidacyjnego, kredytu mieszkaniowego (standard), kredytu mieszkaniowego z dopłatami Rodzina na swoim i pożyczki hipotecznej, udzielonych w polskich złotych lub denominowanych w walutach obcych, których Bank poinformował o jednostronnej modyfikacji postanowień umownych w umowach i regulaminach, obowiązującej od dnia 5 października 2014 r., w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami – korespondencji pisemnej (list z wydrukiem papierowym), **w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia pkt II sentencji decyzji**, w treści której:
 - a. poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania;
 - b. złoży oświadczenie o bezskuteczności modyfikacji postanowień umownych w umowach i regulaminach, dokonanej jednostronnie z terminem obowiązywania od dnia 5 października 2014 r.
 - c. poinformuje kredytobiorców - posiadaczy konta dla osób fizycznych - o przyznaniu im rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt iv.b. zobowiązania oraz wskaże jej postać i termin;
- iv. przyznanie konsumentom:
 - a. o których mowa w pkt. i. zobowiązania, rekompensaty publicznej polegającej na zwolnieniu z opłat za wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach w kraju i za granicą przez okres 1 miesiąca kalendarzowego, który zostanie wskazany w piśmie, o którym mowa w pkt. i zobowiązania. Zwolnienie dotyczy opłat pobieranych przez Bank w odniesieniu do wszystkich kart debetowych wydawanych do konta (łącznie z kartami do prowadzonych w ramach konta rachunków walutowych) oraz wszystkich kart kredytowych, których dotyczy postępowanie (łącznie z kartami dodatkowymi);
 - b. o których mowa w pkt. iii. zobowiązania, którzy są stroną zawartej z Bankiem umowy konta dla osób fizycznych, rekompensaty publicznej polegającej na zwolnieniu z opłat za wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach w kraju i za granicą przez okres 1 miesiąca kalendarzowego, który zostanie wskazany piśmie, o którym mowa w pkt. iii zobowiązania;
- v. niedokonywanie – po uprawomocnieniu się decyzji w zakresie pkt. II sentencji decyzji - jednostronnych zmian warunków umów w dokumentach określających wysokość opłat i prowizji, jak i inne warunki umów konta dla osób fizycznych oraz umów dotyczących kart kredytowych, w stosunku do konsumentów, którzy nie zawrą aneksów, o których mowa w pkt. ii zobowiązania;
- vi. informowanie konsumentów – po uprawomocnieniu się decyzji w zakresie pkt. II sentencji decyzji - (przy dokonywaniu jednostronnych zmian w postanowieniach umownych lub wysokości opłat i prowizji w trakcie trwania Umowy konta dla osób fizycznych lub umów dotyczących kart kredytowych oferowanych przez Credit Agricole

Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu) o podstawach prawnych umożliwiających dokonanie zmiany oraz okolicznościach faktycznych uprawniających Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu do dokonania zmiany;

- vii. opublikowanie na głównej stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu (która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem www.credit-agricole.pl) niniejszej decyzji w terminie do 30 dni od dnia jej uprawomocnienia się, w ten sposób że treść tej decyzji będzie dostępna na przedmiotowej stronie internetowej przez okres, o którym mowa w pkt ii zobowiązania,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Credit Agricole 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) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634) i art. 104 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 23, ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Credit Agricole 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:
 - 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci potwierdzonej za zgodność z oryginałem książki nadawczej Banku (wyłącznie w wersji elektronicznej, w formie pdf), zawierającej potwierdzenie przez pocztę liczby 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 aneksu (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. oraz pkt iii. zobowiązania wysyłanych do konsumentów
- w terminie **do 11 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji:
 - 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk),
 - 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji o niniejszej decyzji;
- w terminie **do 14 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji:

- 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 przesłanych do klientów (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. 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 Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu (dalej: **Bank, Credit Agricole, Spółka** lub **przedsiębiorca**) do przedłożenia informacji związanych z przedmiotem niniejszego postępowania, w tym informacji o zmianach dokonywanych w tabelach opłat i prowizji, regulaminach, umowach, sposobie funkcjonowania elektronicznego systemu komunikowania się z konsumentami czy też szczegółów związanych ze zmianami umów dokonanyymi 5 października 2014 r.

Przeprowadzona analiza pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Mając powyższe na uwadze – postanowieniem Nr RBG-180/2015 z dnia 5 listopada 2015 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 konta dla osób fizycznych oraz którzy aktywowali dostęp do serwisu elektronicznego CA24, o proponowanych zmianach postanowień umownych w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach wewnętrznego serwisu internetowego CA24,

który nie stanowi trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 873 ze zm.) – dalej: **u.p.p.** - co może stanowić naruszenie obowiązku o którym mowa w art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 873 ze zm.) i w konsekwencji może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.) – dalej: **u.o.k.i.k.**;

2. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą postanowień umownych lub wysokości opłat i prowizji dokonywaną w trakcie trwania *Umowy konta dla osób fizycznych* lub umów dotyczących kart kredytowych oferowanych przez Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Credit Agricole Bank Polska S.A. 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) - dalej: **u.p.n.p.r.** - i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k.

3. informowaniu konsumentów o jednostronnej modyfikacji z dniem 5 października 2014 r. postanowień umownych w wykonywanych:

- umowach kredytu konsolidacyjnego;
- umowach kredytu mieszkaniowego (standard);
- umowach kredytu mieszkaniowego z dopłatami Rodzina na swoim;
- umowach pożyczki hipotecznej,

udzielonych w polskich złotych (o oznaczeniu PLN) lub denominowanych w walutach obcych (o oznaczeniu DEN) w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami, co w konsekwencji 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 pkt 3 u.o.k.i.k.

4. informowaniu konsumentów o jednostronnej modyfikacji z dniem 5 października 2014 r.:

- A. klauzuli modyfikacyjnej zawartej w §14 w wykonywanych umowach o kartę kredytową *Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc, RTVEuroAGD oraz Media Markt MasterCard*;
- B. klauzuli modyfikacyjnej zawartej w §14 ust. 1 w wykonywanych umowach o kartę kredytową *Standard, Silver i Gold* oraz w dziale VII §1-2 *Regulaminu kart kredytowych Standard, Silver i Gold*;
- C. treści postanowień odnoszących się do:

- sposobu kształtowania wysokości opłat i prowizji [§107 ust. 3]
- okoliczności umożliwiających zmianę umowy i regulaminu w trakcie trwania umowy (klauszula modyfikacyjna) [§ 110 ust. 1 i 2]
- okoliczności umożliwiających przedsiębiorcy wypowiedzenie umowy zawartej z konsumentem [§112 ust. 1]

zawartych w *Regulaminie kont dla osób fizycznych*, będącym integralną częścią wykonywanych umów konta dla osób fizycznych;

w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami, co w konsekwencji 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 pkt 3 u.o.k.i.k.;

5. informowaniu konsumentów o jednostronnej modyfikacji:

- A. z dniem 1 października 2014 r. wysokości opłat i prowizji określonych w *Tabeli opłat i prowizji dla karty kredytowej Visa Auchan* w stosunku do konsumentów, którzy zawarli Umowę o kartę kredytową *Visa Auchan* przed 5 sierpnia 2013 roku;
- B. z dniem 5 października 2014 r. oraz z dniem 1 kwietnia 2015 r. wysokości opłat i prowizji określonych w *Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych* w stosunku do konsumentów, którzy zawarli *Umowę o konto dla osób fizycznych* przed 4 sierpnia 2013 roku;
- C. z dniem 12 kwietnia 2015 r. wysokości opłat określonych:
 - d) w *Tabeli opłat i prowizji dla kart kredytowych*, w stosunku do konsumentów, którzy zawarli umowę o kartę kredytową *Standard, Silver i Gold* przed 4 sierpnia 2013 roku;
 - e) w *Tabeli opłat i prowizji dla kart kredytowych „Partnerskich”* w stosunku do konsumentów, którzy zawarli umowę o kartę kredytową *Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc* przed 5 października 2014 roku;
 - f) w *Tabeli opłat i prowizji karty kredytowej RTVEuroAGD MasterCard* w stosunku do konsumentów, którzy zawarli umowę o kartę kredytową *RTVEuroAGD MasterCard* przed 5 października 2014 roku;

w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami, co w konsekwencji 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 pkt 3 u.o.k.i.k.;

6. działaniu sprzecznym z:

- umowami kredytu konsolidacyjnego;
- umowami kredytu mieszkaniowego (standard);
- umowami pożyczki hipotecznej,

denominowanymi we frankach szwajcarskich zawartymi z konsumentami, polegającym na nieuwzględnianiu przy obliczaniu wysokości oprocentowania tych kredytów oraz pożyczki hipotecznej ujemnej stawki bazowej LIBOR, w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w ww. umowach marży kredytu, mimo że suma odsetek należnych dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów przekracza 1 grosz, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. i w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 3 u.o.k.i.k.

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

W piśmie z dnia 15 grudnia 2015 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 piśmie z dnia 7 stycznia 2016 r. Prezes UOKiK ustosunkował się do propozycji zobowiązania przedłożonego przez przedsiębiorcę i wskazał, że w obecnym brzmieniu zobowiązanie nie znajduje akceptacji ze strony organy ochrony konsumentów.

W kolejnej korespondencji z dnia 9 lutego 2016 r. Bank podtrzymał swoje stanowisko, wskazując, że działania Spółki nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów. Na poparcie swoich twierdzeń przedsiębiorca załączył opinie prawną prof. M. R. i adwokata P.H. z dnia 22 stycznia 2016 r. dotyczącą wszystkich kwestionowanych w niniejszym postępowaniu praktyk (z wyłączeniem zarzutu z pkt. 6).

W dniu 8 marca 2016 roku Prezes UOKiK wydał – w trybie art. 28 u.o.k.i.k. - decyzję częściową nr RBG-2/2016 – w zakresie wyłącznie praktyki zamieszczonej w pkt I.6 postanowienia RBG-180/2015 wszczynającego postępowania w niniejszej sprawie - dotyczącą uprawdopodobnienia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na działaniu sprzecznym z:

- umowami kredytu konsolidacyjnego;
- umowami kredytu mieszkaniowego (standard);
- umowami pożyczki hipotecznej,

denominowanymi we frankach szwajcarskich zawartymi z konsumentami, polegającym na nieuwzględnianiu przy obliczaniu wysokości oprocentowania tych kredytów oraz pożyczki hipotecznej ujemnej stawki bazowej LIBOR, w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w ww. umowach marży kredytu, mimo że suma odsetek należnych dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów przekracza 1 grosz, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 u.o.k.i.k.

W kolejnym piśmie przedsiębiorcy z dnia 9 marca 2016 r., Credit Agricole przedstawił zmienione zobowiązanie dotyczące pozostałych praktyk. W dniu 29 czerwca 2016 r. Prezes UOKiK przedstawił zastrzeżenia do tej propozycji w zakresie zarzutów określonych w pkt 2-5 postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania. Z kolei w piśmie z dnia 13 lipca 2016 r. organ ochrony konsumentów poprosił o wyjaśnienie niektórych kwestii w zakresie zobowiązania Banku w stosunku do praktyki z pkt 1 (trwały nośnik). Spółka udzieliła stosowanych informacji w piśmie z dnia 20 lipca 2016 r. oraz 1 sierpnia 2016 r. Kolejne pismo

Prezes UOKiK dot. rozbieżności i niejasności w propozycji zobowiązania Banku zostało wysłane w dniu 18 sierpnia 2016 r. Przedsiębiorca udzielił odpowiedzi w piśmie z dnia 1 września 2016 r. W piśmie z dnia 23 listopada 2016 r. Prezes UOKiK przedstawił swoje kolejne wątpliwości związane ze złożonym przez Spółkę zobowiązaniem. W dniu 3 marca 2017 r. Bank przedstawił ostateczną wersję zobowiązania, która została opisana w sentencji niniejszej decyzji. Drobne modyfikacje zostały przesłane przez Spółkę w piśmie z dnia 18 kwietnia 2017 r.

W dniu 20 lutego 2017 r. do przedsiębiorcy zostało wysłane Szczegółowe Uzasadnienie Zarzutów w zakresie praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w zakresie praktyki określonej w pkt I.1-5 Postanowienia oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 26 kwietnia 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 Credit Agricole jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000039887, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, Wydział VI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotami działalności Spółki jest m.in. pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej nie sklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

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

Prezes UOKiK ustalił, że w ramach swojej działalności Credit Agricole oferuje konsumentom możliwość założenia konta (rachunku oszczędnościowo-kredytowego). Jest to umowa o usługę płatniczą. Treść i charakter świadczonej usługi uregulowany jest w następujących wzorcach umownych:

- Regulamin kont dla osób fizycznych (dalej: **Regulamin konta**)
- umowa konta dla osób fizycznych (dalej: **Umowa konta**)

Umowa konta występowała w dwóch wariantach: jako konto indywidualne oraz konto wspólne. We wszystkich powyższych dokumentach zawarto regulacje dotyczące jednostronnej zmiany przez Bank warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego. Zamieszczone są w nich również szczegółowe postanowienia odnoszące się do sposobu powiadomienia konsumenta o planowanych zmianach.

W latach 2014-2015 postanowienia dotyczące sposobu informowania konsumentów o modyfikacjach w Regulaminie konta lub Umowie konta prezentowały się następująco:

- Regulamin kont obowiązujący do 5 stycznia 2014 r. (k/reg/17) oraz od 6 stycznia 2014r. do 4 października 2014 r. (k/reg/18):

(§106 ust. 8 pkt 1) *Bank informuje Posiadacza o zmianie Tabeli opłat i prowizji w trybie przewidzianym dla zmiany umowy.*

(§109 ust. 1) *O każdej zmianie umowy Bank powiadamia Posiadacza konta, przekazując mu zmienione warunki nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie tych zmian:*

1) za pośrednictwem poczty wewnętrznej dostępnej w ramach serwisu internetowego,

2) wraz z wyciągiem,

3) listem zwykłym na adres korespondencyjny lub w inny ustalony sposób,

w zależności od ustalonego w umowie kanału komunikacji z Posiadaczem konta.

Zgodnie z wyjaśnieniami Banku przedstawionymi w piśmie z dnia 8 czerwca 2015 r. w przypadku, gdy Posiadacz konta aktywował dostęp do serwisu internetowego CA24, Credit Agricole przesyła powiadomienia, o których mowa powyżej, wyłącznie za pośrednictwem poczty w ramach bankowości elektronicznej.

- **Regulamin kont obowiązujący od 5 października 2014 r. (k/reg/19):**

O każdej zmianie umowy i Regulaminu Bank powiadamia Posiadacza konta, przekazując mu zmienione warunki nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie tych zmian, w następujący sposób

1) za pośrednictwem poczty wewnętrznej dostępnej w ramach serwisu internetowego CA24,

2) wraz z wyciągiem,

3) pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Posiadacza,

*4) listem zwykłym na adres korespondencyjny (w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku) lub w inny ustalony z Posiadaczem sposób, w zależności od ustalonego w umowie sposobu komunikacji z Posiadaczem konta, **przy czym w przypadku, gdy Posiadacz konta aktywował dostęp do serwisu internetowego CA24, Bank przesyła powiadomienia, o których mowa powyżej wyłącznie za pośrednictwem poczty wewnętrznej wskazanej w pkt 1.***

(dział XXX §3 ust. 2)

W przypadku kont dla osób fizycznych umowa o usługę bankowości elektronicznej zawierana jest wraz z zawarciem umowy konta dla osób fizycznych, na co wskazuje poniższe postanowienie umowy wzorca Umowa konta:

1. Posiadacz konta i Bank zawierają niniejszym:(...)

b) umowę o usługę bankowości elektronicznej (dostęp do konta za pośrednictwem serwisu internetowego CA24, serwisu telefonicznego CA24 i serwisu tekstowego CA24) - pod warunkiem aktywacji danego serwisu przez Posiadacza konta zgodnie z zapisami Regulaminu.

(§ 16 ust. 1 lit. b)

W zakresie aktywacji serwisu internetowego CA24 regulacje w tej materii znajdują się w:

- §42 Regulaminu kont obowiązującego do 5 stycznia 2014 r. (k/reg/17) oraz od 6 stycznia 2014 r. do 4 października 2014 r. (k/reg/18)

- dziale XII §2 ust. 1-3 Regulaminu kont obowiązującego od 5 października 2014 r.

Z informacji przekazanych przez Credit Agricole wynika, że Spółka w latach 2013-2015 kilkakrotnie zmieniała Regulamin kont, Umowę konta lub Tabelę opłat i prowizji dla kont dla osób fizycznych, która stanowi integralną część ww. Regulaminu. Stosowane zmiany były wprowadzane m.in. w dniach:

- 5 października 2014 r. (informacja w systemie przesłana w dniu 29 lipca 2014 r.);
- 1 kwietnia 2015 r. (informacja w systemie przesłana w dniu 26 stycznia 2015 r.);

W 2016 r. nie dokonywano żadnych zmian w Umowie konta i w Regulaminie konta.

II.1. brak podania podstawy prawnej i faktycznej proponowanej zmiany warunków umowy (ustalenia faktyczne)

Organ ochrony konsumentów ustalił, iż w latach 2013 - 2015 Credit Agricole dokonywał szeregu zmian w Regulaminie konta, w Umowach konta, a także w Umowach o kartę kredytową *Standard, Silver i Gold* (dalej: **Umowa o kartę SSG**), w Regulaminie kart kredytowych *Standard, Silver i Gold* (dalej: **Regulamin o kartę SSG**) i umowach o kartę kredytową *Visa Carrefour, Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc, RTVEuroAGD oraz Media Markt MasterCard*.

W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych elektronicznie przez Credit Agricole zostały przedstawione proponowane zmiany w umowach, regulaminach obowiązujących konsumentów lub też zmiany wysokości opłat i prowizji obowiązujące w danym stosunku umownym. Spółka nie przekazywała jednak konsumentom informacji o podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która została określona w regulaminie lub umowie regulującej określony stosunek obligacyjny, a także nie były wskazywane okoliczności faktyczne, które warunkowały możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

Dla przykładu - w Regulaminie o kartę SSG dla umów zawartych od 5 października 2014 r. w rozdziale VII § 1 ust. 1 i w zw. z § 2 ust. 2 - konsumenci byli informowani, że Umowa o kartę SSG i Regulamin o kartę SSG może ulec zmianie w przypadku zaistnienia jednej z następujących przyczyn:

- a) zmiany zakresu, sposobu lub funkcjonalności świadczonych usług lub wykonywanych czynności,*
- b) wprowadzenia nowych lub zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na postanowienia Regulaminu określających zasady lub obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług lub wykonywaniem czynności przez Bank,*
- c) zmiany orzecznictwa sądów powszechnych lub wydania wytycznych, zaleceń, decyzji lub rekomendacji przez instytucje nadzorcze dotyczące działalności prowadzonej przez Bank (np. Komisja Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski) lub inne właściwe urzędy lub organy, w tym organizacje płatnicze, mające wpływ na postanowienia Regulaminu.*

Na podstawie podobnych przesłanek zmianie może ulec Regulamin konta oraz Umowa konta dla umów zawartych od 5 października 2014 r. (dział XXX, § 3 ust. 1 Regulaminu konta obowiązującego od 5 października 2014 r).

W powyższych wzorcach umownych została określona również możliwość zmiany opłat i prowizji określona w Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Credit Agricole Bank Polska S.A. oraz Tabeli Opłat i Prowizji dla kont osobistych, które mogą ulec podwyższeniu w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z niżej wymienionych przesłanek:

„1) wzrostu poziomu wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny, prezentującego zmianę cen towarów i usług w skali roku względem analogicznego miesiąca roku poprzedniego, o co najmniej 0,3%,

2) wzrostu jednego z następujących wskaźników cen towarów i usług: energii elektrycznej, sprzętu i usług telekomunikacyjnych, usług pocztowych, mających wpływ na działalność Banku, zgodnie ze wskaźnikami ogłaszanymi przez Główny Urząd Statystyczny o więcej niż 1% w stosunku do poprzednio obowiązujących w analogicznym okresie rocznym,

3) wzrostu wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłaty nagród i zysku, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny, o więcej niż 1% w stosunku do poprzednio ogłoszonego w analogicznym okresie (rocznym),

4) wprowadzenia nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa określających zasady świadczenia usług/ wykonywania czynności przez Bank, lub określających obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług/ wykonywaniem czynności, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów wykonywania tych czynności/świadczenia usług, a także wzrostu stawek opodatkowania lub wprowadzenia nowych podatków albo opłat o charakterze obowiązkowym lub podatkowym, mających wpływ na wzrost ponoszonych przez Bank kosztów wykonywania czynności/świadczenia usług.”

(Regulamin o kartę SSG od 4 sierpnia 2014 r. w rozdziale VII § 3 ust. 5 oraz Regulamin konta od 4 sierpnia 2014 r. w § 106 ust. 2)

II.2. zmiana umów kredytowych konsolidacyjnych/hipotecznych CHF/PLN (ustalenia faktyczne)

Bank w dniach 22 sierpnia 2014 r. oraz 9 września 2014 r. wysłał do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy o kredyt hipoteczny oraz umowy pożyczki zabezpieczone hipotecznie informację, że z dniem 5 października 2014 r. zmianie ulegną warunki zawarte w ww. kontraktach, a także w załącznikach do nich. Do przesyłek Spółka dołączyła zmienione wzorce umowne (umowa, regulamin). Zmiana dotyczyła następujących umów (zestawienie przedstawione łącznie z okresem ich oferowania konsumentom).

Nazwa umowy	Data obowiązywania od	Data obowiązywania do
UKM/1 – UKM/10K	19.02.2003	31.12.2006
UKM/11/PLN – UKM/23/PLN	01.01.2007	17.12.2011
UKM/24/PLN – UKM/27/PLN	18.12.2011	04.10.2014
UKMR/1/PLN –UKMR/7/PLN	16.11.2009	17.12.2011

UKMR/8/PLN – UKMR/9/PLN	18.12.2011	04.10.2014
UKM/1/DEN – UKMR/22/DEN	01.01.2007	17.12.2011
UKM/23/DEN	18.12.2011	04.10.2014
UPH/1/PLN – UPH/12/PLN	12.12.2007	17.12.2011
UPH/13/PLN – UPH/16/PLN	18.12.2011	04.10.2014
UKK/1/PLN – UKK/11/PLN	06.02.2008	17.12.2011
UKK/12/PLN - UKK/15/PLN	18.12.2011	04.10.2014
UKK/1/DEN – UKK/7/DEN	06.02.2008	17.12.2011
UPH/1/DEN – UPH/8/DEN	12.12.2007	17.12.2011

Źródło: pismo Credit Agricole z dnia 22 grudnia 2014 r.

Objaśnienie skrótów:

UKK - umowa kredytu konsolidacyjnego

UKM - umowa kredytu mieszkaniowego (standard)

UKMR - umowa kredytu mieszkaniowego z dopłatami Rodzina na swoim

UPH - umowa pożyczki hipotecznej

PLN – kredyt udzielony w złotych polskich

DEN – kredyt denominowany do waluty

Omawiane zmiany dotyczyły następujących umów udzielanych zarówno w polskich złotych (o oznaczeniu PLN), jak również denominowanych w walutach obcych (o oznaczeniu DEN):

- umowy kredytu konsolidacyjnego zabezpieczona hipotecznie;
- umowy kredytu mieszkaniowego (standard);
- umowy kredytu mieszkaniowego z dopłatami Rodzina na swoim;
- umowy pożyczki hipotecznej,

a także załączników do nich:

- *Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek hipotecznych w Credit Agricole Bank Polska S.A.;*
- *Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych z dopłatami rodzina na swoim w Credit Agricole Bank Polska S.A.;*
- *Tabeli opłat i prowizji kredytów i pożyczek hipotecznych w Credit Agricole Bank Polska S.A. (dotyczy kredytów mieszkaniowych, kredytów mieszkaniowych z dopłatami „Rodzina na swoim”, kredytów konsolidacyjnych i pożyczek hipotecznych).*

Jako przyczynę wprowadzenia omawianych zmian do umów aktualnie obowiązujących Credit Agricole w piśmie z dnia 22 grudnia 2014 r. wskazał:

- zamiar zmiany postanowień zawartych w ww. umowach, których brzmienie było takie same lub tożsame z treścią klauzul niedozwolonych wpisywanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone;
- doprecyzowanie postanowień w celu zapewnienia konsumentom odpowiednio szczegółowej informacji;
- konieczność przeniesienia postanowień umownych z Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie w Credit Agricole Bank Polska S.A. do umowy *sensu stricte*.

Jednocześnie, Bank zaznaczył, że nie wprowadził do umów postanowień, których konieczność zmiany albo ich wprowadzenie do umowy były podyktowane innymi względami, niż wskazane powyżej. Do umowy – w ocenie Spółki – w omawianym trybie nie zostały wprowadzone postanowienia nowe.

W piśmie z dnia 27 października 2014 r. Bank wskazał, że podstawą prawną dokonanych zmian był art. 384¹ k.c. Ponadto, Spółka oświadczyła, że do dokonania przedmiotowej zmiany, nie była konieczna klauzula modyfikacyjna z uwagi na to, że przedmiotem zmiany nie były istotne elementy treści stosunku prawnego umowy kredytu (warunki kredytu), lecz usunięcie postanowień niedozwolonych lub mogących zostać uznane za tożsame z nimi. O motywach wprowadzenia do wykonywanych umów nowego brzmienia postanowień umownych Bank nie informował konsumentów. Tym samym konsumenci nie mieli możliwości zweryfikowania celowości tych modyfikacji, jak również ich zgodności z prawem (por. uzasadnienie do zarzutu z punkt 2 niniejszego postanowienia).

Zakres zmian w powyższych wzorcach umów dotyczył szeregu istotnych postanowień umownych odnoszących się w szczególności do:

- zabezpieczenia kredytu,
- oprocentowania kredytu i warunków jego zmiany,
- warunków spłaty kredytu,
- przedterminowej spłaty kredytu,
- dodatkowych czynności banku, wypowiedzenia umowy,
- uprawnień banku, nieterminowej spłaty kredytu,
- wprowadzenia nowych klauzul modyfikacyjnych w zakresie możliwości wprowadzenia zmian w umowie, regulaminie czy TOiP.

Poniżej zaprezentowane zostały przykładowe zmiany warunków umowy, które miały obowiązywać klientów Credit Agricole od 5 października 2014 r.

Wzorce: UKM/01 - UKM/10K UKM/11-UKM/23K	Zmiana, która miała wejść w życie 5 października 2014 r.
§10 Bank jest uprawniony do bezpośredniej kontroli stanu majątkowego Kredytobiorcy i przestrzegania postanowień niniejszej umowy przez Kredytobiorcę.	§ 9 / § 12 1. Bank jest uprawniony do bezpośredniej kontroli przestrzegania postanowień niniejszej Umowy, w tym kontroli sposobu wykorzystania przez Kredytobiorcę udzielonego kredytu. 2. W przypadku, gdy w trakcie obowiązywania Umowy kredytu bieżąca kwota zadłużenia z tytułu Umowy przekroczy wartość nieruchomości stanowiącej przedmiot docelowego zabezpieczenia hipotecznego, Bank z wyprzedzeniem nie krótszym niż 3 miesiące poinformuje Kredytobiorcę na piśmie o możliwości podjęcia określonych działań, a następnie może podjąć następujące działania: 1) ponownie zbadać zdolność i wiarygodność kredytową Kredytobiorcy/ów, 2) dokonać inspekcji nieruchomości stanowiącej/cych docelowe zabezpieczenie kredytu, 3) zażądać przedstawienia przez Kredytobiorcę aktualnego operatu szacunkowego tej nieruchomości, 4) zażądać dodatkowego zabezpieczenia lub zmiany istniejących zabezpieczeń, 5) zażądać spłaty zobowiązania do poziomu, w którym kwota zadłużenia z tytułu Umowy kredytu będzie niższa lub równa wartości nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie kredytu. 3. W trakcie trwania Umowy kredytu Bank jest uprawniony do żądania od Kredytobiorcy informacji i dokumentów niezbędnych do oceny wartości i stanu technicznego przedmiotu zabezpieczenia hipotecznego kredytu, takich jak potwierdzenie wartości zabezpieczenia (wycena przez rzeczoznawcę majątkowego), potwierdzenie dokonania przeglądów, odbiorów technicznych, sprawdzeń instalacji. 4. Koszt uzyskania dokumentów, o których mowa w ust. 3 powyżej, ponosi Kredytobiorca. Bank ma prawo żądać ww. dokumentów w trakcie wykonywania przez Bank przeglądu kredytów, nie częściej niż raz na rok.
Wzorzec: UKM/11/DEN - UKM/22/DEN	
§ 10. Bank jest uprawniony do bezpośredniej kontroli przestrzegania postanowień niniejszej umowy przez Kredytobiorcę.	

Regulamin udzielania kredytów i pożyczek hipotecznych w Lukas Banku SA <i>(plik 18_od_08.10.2010_m_Reg_02_10)</i> dla wzorców: UKM_11_PLN - UKM_23_PLN	Zmiana, która miała wejść w życie 5 października 2014 r. Wzorzec umowy UKM_11_PLN - UKM_23_PLN
§ 12 [Inne prowizje i opłaty] 2. Bank zastrzega możliwość zmiany tabeli wyłącznie z ważnych przyczyn, takich jak: 1) wprowadzenie nowych oraz zmiany dotychczas świadczonych przez Bank czynności i usług,	§16. [POSTANOWIENIA KOŃCOWE] 3. Bank jest uprawniony do dokonania zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia jednej z następujących przyczyn: 1) zmiany zakresu lub sposobu wykonywanych

2) zmiana wysokości stawek stosowanych przez podmioty zewnętrzne, z którymi Bank współpracuje w związku z udzieleniem i obsługą kredytu, 3) zmiana stawek cen usług na rynku bankowym § 44 [Zmiany Regulaminu] 1. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie w przypadku: 1) zmiany zakresu, sposobu lub formy wykonywania przez Bank czynności objętych Regulaminem spowodowanych wprowadzeniem przez Bank nowych rozwiązań funkcjonalnych, organizacyjnych lub technicznych, 2) wprowadzenia przez Bank nowych produktów bankowych lub modyfikacji istniejących, 3) wprowadzenia nowych lub nowelizacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa, 4) realizacji zaleceń pokontrolnych instytucji sprawującej nadzór nad działalnością Banku.	czynności, 2) wprowadzenia nowych lub zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na postanowienia Regulaminu określających zasady lub obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług lub wykonywaniem czynności przez Bank, 3) zmiany orzecznictwa sądów powszechnych lub wydania wytycznych, zaleceń, decyzji lub rekomendacji przez instytucje nadzorcze dotyczące działalności prowadzonej przez Bank (np. Komisja Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski) lub inne właściwe urzędy lub organy, w tym organizacje płatnicze, mające wpływ na postanowienia Regulaminu. § 17. 2. Bank jest uprawniony do podwyższenia opłat i prowizji w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z niżej wymienionych przesłanek: 1) wzrostu poziomu wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny, prezentującego zmianę cen towarów i usług w skali roku względem analogicznego miesiąca roku poprzedniego, o co najmniej 0,3%, 2) wzrostu jednego z następujących wskaźników cen towarów i usług: energii elektrycznej, sprzętu i usług telekomunikacyjnych, usług pocztowych, mających wpływ na działalność Banku, zgodnie ze wskaźnikami ogłaszanymi przez Główny Urząd Statystyczny o więcej niż 1% w stosunku do poprzednio obowiązujących w analogicznym okresie rocznym, 3) wzrostu wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłaty nagród i zysku, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny, o więcej niż 1% w stosunku do poprzednio ogłoszonego w analogicznym okresie (rocznym), 4) wprowadzenia nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa określających zasady świadczenia usług/wykonywania czynności przez Bank, lub określających obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług/wykonywaniem czynności, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów wykonywania tych czynności/świadczenia usług, a także wzrostu stawek opodatkowania lub wprowadzenia nowych podatków albo opłat o charakterze obowiązkowym lub podatkowym, mających wpływ na wzrost ponoszonych przez Bank kosztów wykonywania czynności/świadczenia usług. 5. Bank jest uprawniony do wprowadzenia nowych opłat lub prowizji w związku z: 1) wprowadzeniem nowych czynności lub usług lub rozszerzeniem zakresu dotychczas świadczonych czynności lub usług, 2) wprowadzeniem nowych lub zmianą obowiązujących przepisów prawa określonych w ust. 2 pkt 4). 6. Podwyższenie opłat lub prowizji albo wprowadzenie nowych opłat lub prowizji może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu roku kalendarzowego, przy czym podwyższenie opłat lub
---	---

	provizji albo wprowadzenie nowych opłat lub prowizji, będące następstwem: 1) wprowadzenia nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa określonych w ust. 2 pkt 4), 2) wprowadzenia nowych czynności lub usług lub rozszerzenia zakresu dotychczas świadczonych czynności lub usług, o ile skorzystanie z czynności lub usługi ma charakter dobrowolny lub opłata za skorzystanie z usługi lub wykonanie czynności wynosi 0 PLN, może zostać dokonane każdorazowo w przypadku wprowadzenia nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa oraz w razie wprowadzenia nowych lub rozszerzenia zakresu dotychczasowych czynności lub usług
--	--

Należy przy tym zauważyć, że postanowienia Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek hipotecznych w Credit Agricole Bank Polska S.A. (np. wskazane po lewej stronie powyższych tabel) czy też opłaty wskazane w TOiP miały formę ewoluującą, tzn. Bank stosował w stosunku do konsumentów, z którymi miał zawarte umowy, postanowienia z „najnowszego” Regulaminu lub TOiP występującego w ramach danej umowy. Dlatego też konsumenci, którzy zawarli umowę o kredyt hipoteczny w 2004 roku, mimo że otrzymali określoną treść Regulaminu i TOiP wraz z zawarciem umowy to do 2010 roku wzorce te uległy zmianie np. 8 razy i to nie tylko w stosunku do nowych klientów, ale również tych, z którymi Bank miał zawarte już umowy. Wyjaśnienie to jest konieczne, dla prawidłowego zrozumienia wyżej zamieszczonej tabeli, gdyż poszczególne postanowienia zawarte po lewej jej stronie mogą się różnić w zależności od tego, która wersja ww. Regulaminu będzie podlegać analizie. W podanym powyżej przykładzie wskazana została wersja dziesiąta, stosowana od 8 października 2010 r. Tym niemniej postanowienia te mogą się różnić we wcześniejszych wersjach, dla umów zawartych w dacie obowiązywania konkretnego Regulaminu.

II.3.A. zmiany klauzuli modyfikacyjnej w umowach o wybrane karty kredytowe (ustalenia faktyczne)

Credit Agricole pod koniec sierpnia 2014 roku wysłał do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy o karty kredytowe *Alsolia Mastercard*, *Visa Castorama / Visa E.Leclerc*, *RTVEuroAGD* oraz *Media Markt MasterCard* informację, że z dniem 5 października 2014 r. zmianie ulegnie §14 tychże umów, w którym wskazana jest klauzula modyfikacyjna.

Nazwa wzorca:	Umowy o karty kredytowe Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc, RTVEuroAGD oraz Media Markt MasterCard	Umowy o karty kredytowe Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc, RTVEuroAGD oraz Media Markt MasterCard
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do 4 października 2014 r.	Wersja obowiązująca od 5 października 2014 r.
Treść klauzuli	§ 14 1. Bank może dokonać zmiany Umowy, Regulaminu oraz TOiP w przypadku: a) zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa,	§ 14 1. Bank, w trybie określonym w ust. 11 poniżej, może dokonać zmiany Umowy oraz Regulaminu w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z następujących przyczyn:

b) zmiany zakresu usług dostępnych dla limitu i karty, c) zmiany wysokości opłat i prowizji - w zależności od poziomu ponoszonych przez Bank kosztów związanych z wykonywaniem czynności, za które pobierana jest opłata lub prowizja, d) wprowadzania nowych opłat i prowizji do TOiP, w przypadku rozszerzenia zakresu czynności objętych TOiP. Wysokość opłat i prowizji, określona w TOiP uwzględni stopień pracochłonności wykonywanych czynności oraz faktyczne koszty ponoszone przez Bank, 2. Bank informuje Posiadacza o zmianie Umowy, Regulaminu oraz TOiP w trybie określonym w Regulaminie nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie Posiadacz nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tej zmiany, przyjmuje się, że Posiadacz zmianę za akceptował, 3. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu Posiadaczowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, przy czym brak wypowiedzenia Umowy oznacza, że Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanej zmiany.	a) zmiany zakresu, sposobu lub funkcjonalności świadczonych usług lub wykonywanych czynności, b) wprowadzenia nowych lub zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na postanowienia Umowy i/lub Regulaminu określających zasady lub obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług lub wykonywaniem czynności przez Bank, c) zmiany orzecznictwa sądów powszechnych lub wydania wytycznych, zaleceń, decyzji lub rekomendacji przez instytucje nadzorcze dotyczące działalności prowadzonej przez Bank (np. Komisja Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski) lub inne właściwe urzędy lub organy, w tym organizacje płatnicze, mające wpływ na postanowienia Umowy i/lub Regulaminu. 2. Oferowanie nowych usług i wprowadzenie nowych funkcjonalności, z których skorzystanie przez Posiadacza będzie dobrowolne, nie wymaga zachowania 2-miesięcznego terminu uprzedzenia, o którym mowa w ust. 11 poniżej. 3. Bank może dokonać zmiany TOiP na zasadach określonych w ust. 4-12 poniżej. 4. Bank jest uprawniony do podwyższenia opłat i prowizji w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z niżej wymienionych przesłanek: 1) wzrostu poziomu wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny, prezentującego zmianę cen towarów i usług w skali roku względem analogicznego miesiąca roku poprzedniego, o co najmniej 0,3%, 2) wzrostu jednego z następujących wskaźników cen towarów i usług: energii elektrycznej, sprzętu i usług telekomunikacyjnych, usług pocztowych, mających wpływ na działalność Banku także w zakresie wydawania i obsługi kart kredytowych, zgodnie ze wskaźnikami ogłaszanymi przez Główny Urząd Statystyczny o więcej niż 1% w stosunku do poprzednio obowiązujących w analogicznym okresie rocznym, 3) wzrostu wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłaty nagród i zysku, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny, o więcej niż 1% w stosunku do poprzednio ogłoszonego w analogicznym okresie (rocznym), 4) wprowadzenia nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa określających zasady świadczenia usług lub wykonywania czynności przez Bank, lub określających obowiązki Banku związane ze świadczeniem tych usług lub wykonywaniem czynności, powodujących wzrost ponoszonych przez Bank kosztów wykonywania czynności czy świadczenia usług, a także wzrostu stawek opodatkowania lub wprowadzenia nowych podatków lub opłat o charakterze obowiązkowym lub podatkowym,
---	--

		mających wpływ na wzrost ponoszonych przez Bank kosztów wykonywania czynności lub świadczenia usług. 5. Podwyższenie wysokości opłat / prowizji nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 miesięcy od dnia zaistnienia przesłanki, będącej podstawą podwyżki, o czym Bank poinformuje Posiadacza w trybie określonym w ust. 11, wskazując datę wejścia zmiany w życie. Podwyższenie opłat lub prowizji dotyczy transakcji / dyspozycji zaksięgowanych na rachunku karty po wejściu zmiany w życie. 6. Podwyższenie wysokości opłaty lub prowizji nie może przekroczyć 200% dotychczas obowiązującej stawki. Ograniczenie to nie dotyczy zmiany tych opłat lub prowizji, których dotychczasowa wysokość wynosiła 0 PLN, przy czym w przypadku czynności o charakterze obowiązkowym nowa wysokość opłaty lub prowizji nie przekroczy dwukrotności najwyższej stawki opłaty / prowizji wskazanej w aktualnie obowiązującej TOiP. 7. Bank jest uprawniony do wprowadzenia nowych opłat lub prowizji w związku z: 1) wprowadzeniem nowych czynności lub usług lub rozszerzeniem zakresu dotychczas świadczonych czynności lub usług, 2) wprowadzeniem nowych lub zmianą obowiązujących przepisów prawa określonych w ust. 4 pkt 4). 8. Podwyższenie opłat lub prowizji albo wprowadzenie nowych opłat lub prowizji może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu roku kalendarzowego, z zastrzeżeniem ust. 9. 9. Podwyższenie opłat lub prowizji albo wprowadzenie nowych opłat lub prowizji, będące następstwem: 1) wprowadzenia nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa określonych w ust. 4 pkt 4), 2) wprowadzenia nowych czynności lub usług lub rozszerzenia zakresu dotychczas świadczonych czynności lub usług, o ile skorzystanie z czynności lub usługi ma charakter dobrowolny lub opłata za skorzystanie z usługi lub wykonanie czynności wynosi 0 PLN może zostać dokonane każdorazowo w przypadku wprowadzenia nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa oraz w razie wprowadzenia nowych lub rozszerzenia zakresu dotychczasowych czynności lub usług. 10. W przypadku obniżenia poziomu miesięcznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, o którym mowa w ust. 4 pkt 1), o co najmniej 1,5%, Bank obniży opłaty lub prowizje w takim samym zakresie, począwszy od miesiąca następnego po miesiącu, w którym ta obniżka została ogłoszona. Ponadto Bank jest uprawniony do zniesienia opłat lub prowizji w dowolnym momencie.
--	--	--

		11. Z zastrzeżeniem ust. 12, Bank informuje Posiadacza o zmianie Umowy, Regulaminu oraz TOiP w formie określonej w Regulaminie nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie Posiadacz nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tej zmiany, przyjmuje się, że Posiadacz zmianę zaakceptował. Posiadaczowi przysługuje do dnia wejścia w życie proponowanej zmiany prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Jeśli Posiadacz zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanej zmiany. Bank nie pobiera opłat z tytułu wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz wygaśnięcia Umowy na skutek zgłoszonego sprzeciwu wobec proponowanych zmian. 12. W przypadkach określonych w ust. 9 pkt. 2) oraz w ust. 10 informacja o zmianie jest przekazywana Posiadaczowi bez zachowania dwumiesięcznego uprzedzenia.
--	--	---

Źródło: opracowanie własne

Nowa wersja klauzuli modyfikacyjnej zamieszczona w §14 (poprzednią wersję usunięto) miała zostać wprowadzona – według zamierzeń Spółki - nie tylko do nowo zawieranych umów, ale również do wykonywanych umów o kartę kredytową. W piśmie z dnia 17 lutego 2015 r. Spółka wyjaśniła, że zmiana powyższej klauzuli odbywała się w trybie zmiany wzorca umownego na podstawie przepisu art. 384¹ k.c.

II.3.B. zmiany klauzuli modyfikacyjnej w umowach o wybrane karty kredytowe (ustalenia faktyczne)

Credit Agricole w 2014 roku wysłał do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy o kartę SSG (których integralną częścią był *Regulamin kart SSG*) informację, że z dniem 5 października 2014 r. zmiane ulegnie §14 ust. 1 tychże umów, a także postanowienie zawarte w dziale VII §1-2 Regulaminu, w których wskazana została klauzula modyfikacyjna uprawniająca Bank do zmiany ww. umów oraz regulaminu.

Nazwa wzorca:	Umowy o karty kredytowe Standard, Silver i Gold	Umowy o karty kredytowe Standard, Silver i Gold
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do 4 października 2014 r.	Wersja obowiązująca od 5 października 2014 r.
Treść klauzuli	§14 ust. 1 1. Bank może dokonać zmiany Umowy oraz Regulaminu w przypadku zmiany zakresu usług dostępnych dla limitu i karty oraz zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa, a także zmiany TOiP na zasadach określonych poniżej.	§14 ust. 1 i 2 1. Bank, w trybie określonym w ust. 11 poniżej, może dokonać zmiany Umowy oraz Regulaminu w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z następujących przyczyn: a) zmiany zakresu, sposobu lub funkcjonalności świadczonych usług lub wykonywanych czynności, b) wprowadzenia nowych lub zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na postanowienia Umowy i/lub Regulaminu

		określających zasady lub obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług lub wykonywaniem czynności przez Bank, c) zmiany orzecznictwa sądów powszechnych lub wydania wytycznych, zaleceń, decyzji lub rekomendacji przez instytucje nadzorcze dotyczące działalności prowadzonej przez Bank (np. Komisja Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski) lub inne właściwe urzędy lub organy, w tym organizacje płatnicze, mające wpływ na postanowienia Umowy i/lub Regulaminu. 2. Oferowanie nowych usług i wprowadzenie nowych funkcjonalności, z których skorzystanie przez Posiadacza będzie dobrowolne, nie wymaga zachowania 2-miesięcznego terminu uprzedzenia, o którym mowa w ust. 11 poniżej.
Nazwa wzorca:	Regulamin kart kredytowych Standard, Silver i Gold	Regulamin kart kredytowych Standard, Silver i Gold
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do 4 października 2014 r.	Wersja obowiązująca od 5 października 2014 r.
	Dział VII § 1 [zmiany umowy] 1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej, za wyjątkiem: a) zmiany danych osobowych, b) zmiany adresu korespondencyjnego oraz adresów elektronicznych (adres poczty elektronicznej e-mail, numer telefonu) Posiadacza / Użytkownika karty, c) zmiany limitu, o której mowa w dziale III rozdział 1 § 2 i § 3, d) zmiany limitów autoryzacyjnych, o których mowa w dziale III rozdział 3 § 3 ust. 4, e) zmiany trybu udostępniania wyciągów, o której mowa w dziale VI § 1 ust. 3, f) zmiany oprocentowania nominalnego od wykorzystanego limitu oraz stawek opłat i prowizji, dokonywanych zgodnie z zapisami zawartymi w § 3 niniejszego działu. 2. Zmiany określone w ust. 1 mogą być dokonywane przez odpowiednie oświadczenia woli złożone w Placówce Banku lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w serwisie telefonicznym, przy czym zmiany wskazane w ust. 1 lit. a) są możliwe wyłącznie w Placówce Banku. 3. Bank może złożyć Posiadaczowi ofertę zmiany typu karty. Oferta wraz z TOiP oraz Tabelą oprocentowania dla oferowanego typu karty jest przekazywana Posiadaczowi w jednym z kanałów komunikacji wykorzystywanych w kontaktach z Posiadaczem. 4. Oferta zmiany typu karty wymaga zgody Posiadacza. Akceptacja oferty oznacza jednocześnie akceptację TOiP oraz Tabeli oprocentowania obowiązujących dla karty nowego typu i jest równoznaczna z dyspozycją Posiadacza wymiany karty głównej i kart dodatkowych na karty nowego typu. § 2 [zmiany regulaminu]	Dział VII § 1 [zmiany umowy] 1. Bank może dokonać zmiany Umowy i Regulaminu w przypadku zaistnienia jednej z następujących przyczyn: a) zmiany zakresu, sposobu lub funkcjonalności świadczonych usług lub wykonywanych czynności, b) wprowadzenia nowych lub zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na postanowienia Regulaminu określających zasady lub obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług lub wykonywaniem czynności przez Bank, c) zmiany orzecznictwa sądów powszechnych lub wydania wytycznych, zaleceń, decyzji lub rekomendacji przez instytucje nadzorcze dotyczące działalności prowadzonej przez Bank (np. Komisja Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski) lub inne właściwe urzędy lub organy, w tym organizacje płatnicze, mające wpływ na postanowienia Regulaminu. 2. Bank informuje Posiadacza o proponowanych zmianach Umowy i/lub Regulaminu, w zależności od wykorzystywanych w kontaktach z Posiadaczem kanałów komunikacji, w jeden z następujących sposobów: listem zwykłym (w formie papierowej lub na trwałym nośniku), wraz z wyciągiem, pocztą elektroniczną na zadeklarowany przez Posiadacza adres e-mail lub za pośrednictwem poczty wewnętrznej dostępnej w ramach serwisu internetowego. 3. Zmiana Umowy w zakresie: a) danych osobowych, b) adresu korespondencyjnego oraz adresów elektronicznych (adres poczty elektronicznej e-mail, numer telefonu) Posiadacza / Użytkownika karty, c) limitu, o której mowa w dziale III rozdział 1 §§ 2-4,

	1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy. 2. Bank może dokonać zmiany Regulaminu. Zmiana Regulaminu nie wymaga zmiany Umowy w formie aneksu. 3. O każdej zmianie Regulaminu Bank powiadamia Posiadacza przekazując mu zmienione postanowienia Regulaminu, nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie, wraz z wyciągiem i/lub za pośrednictwem serwisu internetowego i/lub poprzez pocztę elektroniczną na adres e-mail Posiadacza zapisany w systemie informatycznym Banku. Treść zmienionych postanowień Regulaminu jest również podawana do publicznej wiadomości poprzez obwieszczenie w Placówkach Banku oraz poprzez umieszczenie ich na stronach internetowych Banku. 4. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie Posiadacz nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tej zmiany, przyjmuje się, że Posiadacz zmianę zaakceptował. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu Posiadaczowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, przy czym brak wypowiedzenia Umowy oznacza, że Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanej zmiany. Bank nie pobiera opłat z tytułu wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz wygaśnięcia Umowy dokonanych na skutek sprzeciwu wobec proponowanych zmian	d) limitów autoryzacyjnych, o których mowa w dziale III rozdział 3 § 3 ust. 4, e) trybu udostępniania wyciągów, o której mowa w dziale VI § 1 ust. 3, może zostać dokonana przez odpowiednie oświadczenie woli złożone przez Posiadacza / Użytkownika karty (w zakresie określonym w lit. a) i b)) w Placówce Banku lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w serwisie telefonicznym, przy czym zmiany wskazane w lit. a) są możliwe wyłącznie w Placówce Banku. 4. Bank może złożyć Posiadaczowi ofertę zmiany typu karty. Oferta wraz z TOiP oraz Tabelą oprocentowania dla oferowanego typu karty jest przekazywana Posiadaczowi w jednym z kanałów komunikacji wykorzystywanych w kontaktach z Posiadaczem. 5. Oferta zmiany typu karty wymaga zgody Posiadacza. Akceptacja oferty oznacza jednocześnie akceptację TOiP oraz Tabeli oprocentowania obowiązujących dla karty nowego typu i jest równoznaczna z dyspozycją Posiadacza wymiany karty głównej i kart dodatkowych na karty nowego typu. 6. Oświadczenie woli dotyczące zmiany umowy o usługi bankowości elektronicznej oraz umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, o których mowa w dziale V rozdział 1, a także zmiany parametrów dostępu do usług bankowości elektronicznej, może być złożone przez Posiadacza za pośrednictwem serwisu internetowego § 2 [zmiany regulaminu] 1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy. 2. Bank może dokonać zmiany Regulaminu z przyczyn określonych w § 1 ust. 1 powyżej. Zmiana Regulaminu nie wymaga zmiany Umowy w formie aneksu. 3. O każdej zmianie Regulaminu Bank powiadamia Posiadacza przekazując mu zmienione postanowienia Regulaminu, nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie, w zależności od ustalonego z Posiadaczem kanału komunikacji wraz z wyciągiem i/lub za pośrednictwem serwisu internetowego i/lub poprzez pocztę elektroniczną na adres e-mail Posiadacza zapisany w systemie informatycznym Banku. Treść zmienionych postanowień Regulaminu jest również podawana do publicznej wiadomości poprzez obwieszczenie w Placówkach Banku oraz poprzez umieszczenie ich na stronach internetowych Banku. 4. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie Posiadacz nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tej zmiany, przyjmuje się, że Posiadacz zmianę zaakceptował. Posiadaczowi przysługuje do dnia wejścia w życie proponowanej zmiany prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Jeśli Posiadacz zgłosi
--	---	---

		sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanej zmiany. Bank nie pobiera opłat z tytułu wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz wygaśnięcia Umowy na skutek zgłoszonego sprzeciwu wobec proponowanych zmian. 5. Oferowanie nowych usług i wprowadzenie nowych funkcjonalności, z których skorzystanie przez Posiadacza będzie dobrowolne, nie wymaga zachowania 2-miesięcznego terminu uprzedzenia określonego w ust. 3.
--	--	--

Źródło: opracowanie własne

Nowa wersja klauzuli modyfikacyjnej zamieszczona w §14 ust. 1 ww. umów oraz w dziale VII §1-2 Regulaminu kart SSG miała zostać wprowadzona – według zamierzeń Spółki - nie tylko do nowo zawieranych umów (i w dołączonych do nich załącznikach), ale również do wykonywanych umów o kartę kredytową, której integralną częścią był również ww. Regulamin.

II.3.C. zmiany warunków umowy w Regulaminie kont dla osób fizycznych (ustalenia faktyczne)

Credit Agricole w 2014 r. wysłał do swoich klientów, z którymi zawarte miał Umowy konta informację, że z dniem 5 października 2014 r. zmianie ulegnie treść postanowień znajdujących się w § 107 ust. 3, § 110 ust. 1 i 2 oraz § 112 ust. 1 Regulaminu kont będącego integralną częścią wykonywanych Umów konta.

Nazwa wzorca:	Regulamin kont dla osób fizycznych	Regulamin kont dla osób fizycznych
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do 4 października 2014 r.	Wersja obowiązująca od 5 października 2014 r.
Treść klauzuli	§107 ust. 3 Oplaty mogą być uzależnione od zapewnienia na konto stałych i regularnych wpływów. Regularne wpływy na konto występują, gdy przez ostatnie trzy miesiące, w każdym miesiącu, średnie miesięczne wpływy wyniosły co najmniej kwotę wskazaną w Tabeli opłat i prowizji. Przelew środków z zakończonej lokaty, wypłaty z Rachunku Oszczędzam, Programu Systematycznego Oszczędzania, Antidotum PRO, Antidotum Progresywnego lub odkupienia jednostek uczestnictwa w Funduszu Inwestycyjnym dystrybuowanym przez Bank nie stanowi wpływu na konto, o którym mowa powyżej. Jeżeli okres od zawarcia umowy konta jest krótszy niż trzy miesiące, średni wpływ jest wyliczany za rzeczywisty okres trwania umowy.	XXVII §1 ust. 6-8 6. Oplaty i prowizje mogą być uzależnione od zapewnienia na konto wymaganych wpływów lub dokonywania transakcji bezgotówkowych kartą płatniczą wydana do konta. 7. Wpływ na konto oblicza się w miesiącu kalendarzowym poprzedzającym naliczenie opłaty lub prowizji jako sumę transakcji uznaniowych w ramach konta, wynikających z wpłat gotówkowych oraz przelewów na prowadzony w ramach konta rachunek główny, rachunek walutowy lub Rachunek Oszczędzam. Do sumy transakcji uznaniowych nie są wliczane przelewy środków z zakończonej lokaty, wypłaty z Rachunku Oszczędzam, Programu Systematycznego Oszczędzania, Antidotum PRO, Antidotum Progresywnego lub przelewy w wyniku odkupienia jednostek uczestnictwa w Funduszu Inwestycyjnym dystrybuowanym przez Bank. 8. Przy obliczaniu sumy transakcji bezgotówkowych kartą za dany okres uwzględniane są transakcje bezgotówkowe według

		<i>daty obciążenia rachunku, do którego wydano kartę (data zaksięgowania transakcji). Jeżeli do rachunku wydano więcej niż jedną kartę, sumowane są transakcje wykonane dowolną z kart wydanych do tego rachunku</i>
Treść klauzuli	§ 110 ust. 1 i 2 1. Bank może rozszerzyć zakres oferowanych usług lub wprowadzić nowe funkcjonalności w ramach konta. 2. Nowe postanowienia Regulaminu, Tabeli opłat i prowizji oraz Tabeli oprocentowania wynikające ze zmian, o których mowa w ust. 1, Bank udostępnia w placówkach oraz na swoich stronach internetowych. Zmiana tych postanowień nie wymaga zastosowania trybu określonego w § 109.	XXX §3 ust. 1 [zmiana Regulaminu] 1. Bank może dokonać zmiany Umowy i/lub Regulaminu w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z następujących przyczyn: 1) zmiany zakresu, sposobu lub funkcjonalności świadczonych usług lub wykonywanych czynności, 2) wprowadzenia nowych lub zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na postanowienia Regulaminu określających zasady lub obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług lub wykonywaniem czynności przez Bank, 3) zmiany orzecznictwa sądów powszechnych lub wydania wytycznych, zaleceń, decyzji lub rekomendacji przez instytucje nadzorcze dotyczące działalności prowadzonej przez Bank (np. Komisja Nadzoru Finansowego, Narodowy Bank Polski) lub inne właściwe urzędy lub organy, w tym organizacje płatnicze, mające wpływ na postanowienia Regulaminu.
Treść klauzuli	§ 112 ust. 1 1. Bank może wypowiedzieć umowę konta z zachowaniem dwumiesięcznego terminu tylko z ważnych przyczyn w przypadku:	XXXI § 2 [wypowiedzenie umowy przez Bank] 1. Bank może wypowiedzieć umowę konta z zachowaniem dwumiesięcznego terminu tylko z ważnych przyczyn w przypadku: (...) 5) wykorzystywania przez Posiadacza rachunku konta do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu, 6) powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że zgromadzone na rachunkach konta środki pochodzą lub mogą pochodzić i mieć związek z innymi przestępstwami, niż określone w pkt. 5; (...) 9) nieuiszczenia należnych Bankowi opłat i prowizji naliczonych na rachunku przez okres co najmniej 3 kolejnych miesięcy;

Źródło: opracowanie własne

Nowa wersja postanowień umownych miała zostać wprowadzona – według zamierzeń Spółki - nie tylko do nowo zawieranych umów (i w dołączonych do nich załącznikach), modyfikacja dotyczyła również wykonywanych umów konta, których integralną częścią był również Regulamin konta.

II.4.A. zmiany opłat i prowizji wprowadzone z dniem 1 października 2014 r. (ustalenia faktyczne)

Pod koniec sierpnia 2014 roku Credit Agricole wysłał do swoich wszystkich klientów, z którymi zawarte miał umowy o kartę kredytową Visa Auchan informację, że z dniem 1 października 2014 r. zmianie ulegną opłaty i prowizje stanowiące załącznik do zawartych

wcześniej umów. Przedmiotowa informacja, jak również proponowane zmiany były identyczne bez względu na to, kiedy została zawarta umowa z konsumentem.

Na podstawie oświadczeń oraz dokumentów przedłożonych przez Bank, Prezes UOKiK ustalił, że do dnia 4 sierpnia 2013 r. we wzorcach umowy kartę kredytową *Visa Auchan* stosowane było następujące postanowienie (klauzula modyfikacyjna) umożliwiająca zmianę przez Spółkę opłat i prowizji w trakcie trwania stosunku obligacyjnego:

Ostatni dzień stosowania klauzuli we wzorcu umowy	Wzorzec umowy	Klauzula modyfikacyjna TOiP
4 sierpnia 2013 r.	<i>Umowa o kartę kredytową Visa Auchan</i>	§14 Umowy <i>1. Bank może dokonać zmiany Umowy, Regulaminu oraz TOiP w przypadku:</i> <i>a) zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa,</i> <i>b) zmiany zakresu usług dostępnych dla limitu i karty,</i> <i>c) zmiany wysokości opłat i prowizji - w zależności od poziomu ponoszonych przez Bank kosztów związanych z wykonywaniem czynności, za które pobierana jest opłata lub prowizja,</i> <i>d) wprowadzania nowych opłat i prowizji do TOiP, w przypadku rozszerzenia zakresu czynności objętych TOiP. Wysokość opłat i prowizji, określona w TOiP uwzględni stopień pracochłonności wykonywanych czynności oraz faktyczne koszty ponoszone przez Bank,</i> <i>2. Bank informuje Posiadacza o zmianie Umowy, Regulaminu oraz TOiP w trybie określonym w Regulaminie nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie Posiadacz nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tej zmiany, przyjmuje się, że Posiadacz zmianę za akceptował,</i> <i>3. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu Posiadaczowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, przy czym brak wypowiedzenia Umowy oznacza, że Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanej zmiany.</i>

Źródło: opracowanie własne

Od dnia 5 sierpnia 2013 r. Bank wprowadził nowe postanowienie §14 w umowie o kartę kredytową *Visa Auchan*, które jednak zostało wprowadzone do umów wtedy wykonywanych bez podstawy prawnej, czyli nie istniała odpowiednia klauzula modyfikacyjna umożliwiająca podjęcie takich działań. Z tego względu rzekoma zmiana §14 Umowy o kartę kredytową *Visa Auchan* w stosunku do klientów, którzy zawarli umowę przed 4 sierpnia 2013 r. była nieskuteczna.

Z dniem 1 października 2014 r. Credit Agricole planował dokonanie następujących zmian w TOiP dla karty kredytowej *Visa Auchan*, które dotyczyłyby nie tylko nowo zawieranych umów, ale również kontraktów, które były wykonywane, w tym również umów zawartych do dnia 4 sierpnia 2013 r.

Lp	Wysokość opłat i prowizji przy umowie o kartę kredytową Auchan <u>przed</u> 1 października 2014 r.	Wysokość opłat i prowizji przy umowie o kartę kredytową Auchan <u>po</u> 1 października 2014 r.
1.	Wyplata środków w formie przelewu: 2,6% min. 5 PLN	Wyplata środków w formie przelewu: 3,6% min. 5 PLN
2.	Wyplata gotówki w PDF Oney: 2,6% min. 5 PLN	Wyplata gotówki w PDF Oney: 3,6% min. 5 PLN
3.	Brak pozycji	Przelew z rachunku karty w ramach opcji „rachunku z kartą” (transakcja bezgotówkowa): 1. zdefiniowanie odbiorcy: 0 PLN 2. Realizacja przelewu serwis internetowy Oney24.pl- 0 PLN 3. Realizacja przelewu przez serwis telefoniczny Oney oraz w PK Oney – 1% min. 3%

Źródło: opracowanie własne

II.4.B. zmiany opłat i prowizji wprowadzone z dniem 5 października 2014 r. oraz 1 kwietnia 2015 r. (ustalenia faktyczne)

Pod koniec sierpnia 2014 roku Credit Agricole wysłał do swoich wszystkich klientów, z którymi zawarte miał *Umowy konta* informację, że z dniem 5 października 2014 r. zmianie ulegną opłaty i prowizje stanowiące załącznik do zawartych wcześniej umów. Przedmiotowa informacja, jak również proponowane zmiany były identyczne bez względu na to, kiedy została zawarta umowa z określonym konsumentem.

Informacja o podobnej treści została wysłana przez Bank pod koniec stycznia 2014 roku. Wskazano w niej, że z dniem 1 kwietnia 2015 r. zmianie ulegną opłaty i prowizje stanowiące załącznik do zawartych wcześniej umów. Przedmiotowa informacja, jak również proponowane zmiany były identyczne bez względu na to, kiedy została zawarta umowa z określonym konsumentem.

Na podstawie oświadczeń oraz dokumentów przedłożonych przez Bank, Prezes UOKiK ustalił, że do dnia 3 sierpnia 2013 r. we wzorcach umowy konta stosowane było następujące postanowienie umożliwiające (klauszula modyfikacyjna) zmianę przez Spółkę opłat i prowizji w trakcie trwania stosunku obligacyjnego:

Ostatni dzień stosowania klauzuli we wzorcu umowy	Wzorzec umowy	Klauszula modyfikacyjna TOIP
3 sierpnia 2013 r.	<i>Umowa konta dla osób fizycznych</i>	§13 Umowy konta 1. Bank informuje Posiadacza konta o zmianie Umowy, Regulaminu, Tabeli oprocentowania z zastrzeżeniem § 4 niniejszej umowy oraz tabeli opłat i prowizji w trybie określonym w Regulaminie nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia w życie tych zmian. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Posiadacz konta nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tych zmian, przejmuje się, że Posiadacz zaakceptował zmiany. 2. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu Posiadaczowi konta przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym. Brak wypowiedzenia umowy oznacza, że Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

3 sierpnia 2013 r.	<i>Regulamin konta</i>	§106 Regulaminu konta 1. Bank pobiera od Posiada konta opłaty i prowizji za czynności bankowe oraz za wykonywanie innych czynności według stawek określonych w Tabeli opłat i prowizji. 2. Katalog czynności od których Bank nalicza opłaty i prowizje oraz wysokość opłat i prowizji może ulec zmianie. Wysokość opłat i prowizji uwzględnia stopień pracochłonności wykonywanych czynności oraz faktyczne koszty ponoszone przez Bank. 3. Zmiana Tabeli opłat i prowizji następuje w trybie określonym dla zmiany umowy konta.
--------------------	------------------------	--

Zródło: opracowanie własne

Od 4 sierpnia 2013 r. Bank wprowadził nową treść postanowienia §13 do Umowy konta oraz §106 do Regulaminu konta, które jednak – w zakresie w jakim zmiany odnosiły się do umów wtedy wykonywanych – zostały zmienione bez podstawy prawnej, czyli nie istniała odpowiednia klauzula modyfikacyjna umożliwiająca podjęcie takich działań. Z tego względu rzekoma zmiana przedmiotowych postanowień umownych w stosunku do klientów, którzy zawarli umowę przed 4 sierpnia 2013 r. była nieskuteczna.

Z dniem 5 października 2014 r. Credit Agricole planował dokonanie następujących zmian w Tabeli Opłat i prowizji kont dla osób fizycznych (wyliczenie zmian ma charakter przykładowy i nie stanowi pełnego ujęcia wszystkich modyfikacji wysokości opłat i prowizji), które dotyczyłyby nie tylko umów nowo zawieranych, ale również umów, które były wykonywane, w tym również umów zawartych przed 4 sierpnia 2013 r.

Lp	Wysokość opłat i prowizji <u>przed</u> 5 października 2014 r.	Wysokość opłat i prowizji <u>po</u> 5 października 2014 r.
1.	Prowadzenie konta – opłata miesięczna: - Konto PROSTOszczędzające Plus: 0zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 0zł	Prowadzenie konta – opłata miesięczna: - Konto PROSTOszczędzające Plus: 8 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 16 zł
2.	Użytkowanie tokena sprzętowego – opłata miesięczna - 1 Konto: 3 zł - Konto PROSTOszczędzające: 3 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 3 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 3 zł	Użytkowanie tokena sprzętowego – opłata miesięczna - 1 Konto: 4 zł - Konto PROSTOszczędzające: 4 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 4 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 4 zł
3.	Wypłata gotówkowa: 1. do wysokości limitu wypłaty awizowanej - Pakiet Dyspozytowy: 0 zł 2. powyżej limitu wypłaty awizowanej - Pakiet Dyspozytowy: 0 zł b) nieawizowana: - 1 Konto: 0,90% - Konto PROSTOszczędzające: 0,90% - Konto PROSTOszczędzające Plus: 0,90% - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 0,90%	Wypłata gotówkowa: 1. do wysokości limitu wypłaty awizowanej - Pakiet Dyspozytowy: 5 zł 2. powyżej limitu wypłaty awizowanej - Pakiet Dyspozytowy: 5 zł b) nieawizowana: - 1 Konto: 0,5% min. 150 PLN max 300 PLN - Konto PROSTOszczędzające: 0,5% min. 150 PLN max 300 PLN - Konto PROSTOszczędzające Plus: 0,5% min. 150 PLN max 300 PLN - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 0,5% min. 150 PLN max 300 PLN
4.	nieodebranie awizowanej gotówki: a) w PLN - 1 Konto: 0 - Konto PROSTOszczędzające: 100 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 100zł	nieodebranie awizowanej gotówki: - 1 Konto: 0,5% min. 150 PLN max 300 PLN - Konto PROSTOszczędzające: 0,5% min. 150 PLN max 300 PLN - Konto PROSTOszczędzające Plus: 0,5% min. 150

	- Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 100 zł - Pakiet Dyspozytywny: 100 zł	PLN max 300 PLN - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 0,5% min. 150 PLN max 300 PLN - Pakiet Dyspozytywny: 0,5% min. 150 PLN max 300 PLN
5.	Wpłata gotówkowa klienta Banku na konto innego Klienta Banku: -1 Konto: 5 zł - Konto PROSTOszczędzające: 5 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 5 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 5 zł - Pakiet Dyspozytywny: 5 zł	Wpłata gotówkowa klienta Banku na konto innego Klienta Banku: -1 Konto: 7 zł - Konto PROSTOszczędzające: 7 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 7 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 7 zł - Pakiet Dyspozytywny: 7 zł

Źródło: opracowanie własne

Z dniem 1 kwietnia 2015 r. Credit Agricole planował dokonanie następujących zmian w Tabeli Opłat i prowizji kont dla osób fizycznych (wyliczenie zmian ma charakter przykładowy i nie stanowi pełnego ujęcia wszystkich modyfikacji wysokości opłat i prowizji), które w założeniu dotyczyłyby nie tylko umów nowo zawieranych, ale również umów, które były wykonywane, w tym również umów zawartych do dnia 3 sierpnia 2013 r.

Lp	Wysokość opłat i prowizji <u>przed</u> 1 kwietnia 2015 r.	Wysokość opłat i prowizji <u>po</u> 1 kwietnia 2015 r.
1.	Prowadzenie konta – opłata miesięczna: Konto PROSTOszczędzające: 4 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 8 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 16 zł	Prowadzenie konta – opłata miesięczna: - Konto PROSTOszczędzające Plus: 4,9 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 9,9 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 14,90 zł
2.	Użytkowanie tokena sprzętowego – opłata miesięczna - 1 Konto: 4 zł - Konto PROSTOszczędzające: 4 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 4 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 4 zł	Użytkowanie tokena sprzętowego – opłata miesięczna - 1 Konto: 5 zł - Konto PROSTOszczędzające: 5 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 5 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 5 zł
3.	Wpłata gotówkowa klienta Banku na konto innego Klienta Banku: -1 Konto: 7 zł - Konto PROSTOszczędzające: 7 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 7 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 7 zł - Pakiet Dyspozytywny: 7 zł	Wpłata gotówkowa klienta Banku na konto innego Klienta Banku: -1 Konto: 8,9 zł - Konto PROSTOszczędzające: 8,9 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 8,9 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus PREMIUM: 8,9 zł - Pakiet Dyspozytywny: 8,9 zł
4	Realizacja poleceń przelewów kierowanych na rachunki prowadzone w Banku lub na rachunki zewnętrzne w systemie ELIXIR (w tym do US, ZUS): 1. w serwisie internetowym CA24 lub automatycznym serwisie telefonicznym CA24: - opłata za każdy kolejny przelew w miesiącu powyżej limitu: Pakiet Depozytowy: 3 zł 2. w serwisie telefonicznym CA24: - 1 Konto: 3 zł, - Konto PROSTOszczędzające: 3 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 3 zł 3. w placówkach Banku - 1 Konto: 7 zł,	Realizacja poleceń przelewów kierowanych na rachunki prowadzone w Banku lub na rachunki zewnętrzne w systemie ELIXIR (w tym do US, ZUS): 1. w serwisie internetowym CA24 lub automatycznym serwisie telefonicznym CA24: - opłata za każdy kolejny przelew w miesiącu powyżej limitu: Pakiet Depozytowy: 4,9 zł 2. w serwisie telefonicznym CA24: - 1 Konto: 5,9 zł, - Konto PROSTOszczędzające: 5,9 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 5,9 zł 3. w placówkach Banku - 1 Konto: 8,9 zł,

- Konto PROSTOszczędzające: 7 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 7 zł	- Konto PROSTOszczędzające: 8,9 zł - Konto PROSTOszczędzające Plus: 8,9 zł
---	---

II.4.C. zmiany opłat i prowizji wprowadzone z dniem 12 kwietnia 2015 r. (ustalenia faktyczne)

a) umowy o kartę kredytową Standard, Silver oraz Gold

Na podstawie oświadczeń oraz dokumentów przedłożonych przez Bank, Prezes UOKiK ustalił, że do dnia 3 sierpnia 2013 r. we wzorcach umowy o kartę kredytową Standard, Silver oraz Gold stosowane było następujące postanowienia (klausule modyfikacyjne) umożliwiające zmianę przez Spółkę opłat i prowizji w trakcie trwania stosunku obligacyjnego:

Ostatni dzień stosowania klauzuli we wzorcu umowy	Wzorzec umowy	Klauzula modyfikacyjna TOiP
3 sierpnia 2013 r.	<i>Umowa kart kredytowych Gold, Silver i Standard</i>	§14 Umowy 1. Bank może dokonać zmiany Umowy, Regulaminu oraz TOiP w przypadku: a) zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa, b) zmiany zakresu usług dostępnych dla limitu i karty, c) zmiany wysokości opłat i prowizji - w zależności od poziomu ponoszonych przez Bank kosztów związanych z wykonywaniem czynności, za które pobierana jest opłata lub prowizja, d) wprowadzania nowych opłat i prowizji do TOiP, w przypadku rozszerzenia zakresu czynności objętych TOiP. Wysokość opłat i prowizji, określona w TOiP uwzględni stopień pracochłonności wykonywanych czynności oraz faktyczne koszty ponoszone przez Bank, 2. Bank informuje Posiadacza o zmianie Umowy, Regulaminu oraz TOiP w trybie określonym w Regulaminie nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie Posiadacz nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tej zmiany, przyjmuje się, że Posiadacz zmianę za akceptował, 3. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu Posiadaczowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, przy czym brak wypowiedzenia Umowy oznacza, że Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanej zmiany.

Źródło: opracowanie własne

Od 4 sierpnia 2013 r. Bank wprowadził nowe postanowienie §14 w umowie o kartę SSG, które jednak zostało wprowadzone do umów wtedy wykonywanych bez podstawy prawnej (tj. odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej). Z tego też tytułu dokonana zmiana §14 Umowy o kartę SSG w stosunku do klientów, którzy zawarli umowę przed 3 sierpnia 2013 r. była nieskuteczna.

Z dniem 12 kwietnia 2015 r. Credit Agricole planował dokonanie następujących zmian w Tabeli Opłat i prowizji dla kart kredytowych Credit Agricole Bank Polska S.A. (wyliczenie zmian ma charakter przykładowy i nie stanowi pełnego ujęcia wszystkich modyfikacji wysokości opłat i prowizji), które dotyczyłyby nie tylko umów nowo zawieranych, ale również umów, które były wykonywane, w tym również umów zawartych do 3 sierpnia 2013 r.

Lp	Wysokość opłat i prowizji <u>przed</u> 12 kwietnia 2015 r.	Wysokość opłat i prowizji <u>po</u> 12 kwietnia 2015 r.
1.	Opłata za obsługę rachunku karty (opłata miesięczna): - Visa Silver / MasterCard Silver – 7 zł - Visa Standard – 4 zł	Opłata za obsługę rachunku karty (opłata miesięczna): - Visa Silver / MasterCard Silver – 7,9 zł - Visa Standard – 4,9 zł
2.	Prowizja za wypłatę gotówki w Placówce Banku lub z bankomatu w kraju lub za granicą - Visa Gold / MasterCard Gold – 3% min 10 zł - Visa Silver / MasterCard Silver – 3,5% min 10 zł - Visa Standard – 3,5% min 10 zł	Prowizja za wypłatę gotówki w Banku: - Visa Gold / MasterCard Gold – 4% min 13,90 zł - Visa Silver / MasterCard Silver – 5% min 15,90 zł - Visa Standard – 5% min 15,90 zł
3.	Prowizja za wypłatę gotówki w Placówce Banku lub z bankomatu w kraju lub za granicą - Visa Gold / MasterCard Gold – 3% min 10 zł - Visa Silver / MasterCard Silver – 3,5% min 10 zł - Visa Standard – 3,5% min 10 zł	Prowizja za wypłatę gotówki z bankomatów w kraju lub za granicą: - Visa Gold / MasterCard Gold – 4% min 11,90 zł - Visa Silver / MasterCard Silver – 5% min 12,90 zł - Visa Standard – 5% min 12,90 zł
4.	Dodatkowe koszty w przypadku operacji wykonanych kartą za granicą: W przypadku transakcji bezgotówkowych i wypłat gotówki za granicą w walucie innej niż waluta rozliczeniowa (EUR), pobierana jest opłata za przewalutowanie do waluty rozliczeniowej w wysokości do 2% wartości transakcji, uwzględniona w kwocie transakcji wyrażonej w EUR.	Dodatkowe koszty w przypadku operacji wykonanych kartą za granicą: W przypadku transakcji bezgotówkowych i wypłat gotówki za granicą w walucie innej niż waluta rozliczeniowa karty: - PLN w przypadku kart Visa - EUR w przypadku kart MasterCard, pobierana jest opłata za przewalutowanie do waluty rozliczeniowej karty w wysokości 3% wartości transakcji, uwzględniona w kwocie transakcji wyrażonej w walucie rozliczeniowej karty.
5.	Realizacja przelewu z rachunku karty: - Visa Gold / MasterCard Gold – 3% min 8 zł - Visa Silver / MasterCard Silver – 3,5% min 10 zł - Visa Standard – 3,5% min 10 zł	Realizacja przelewu z rachunku karty: - Visa Gold / MasterCard Gold – 4% min 11,9 zł - Visa Silver / MasterCard Silver – 5% min 12,9 zł - Visa Standard – 5% min 12,9 zł

Źródło: opracowanie własne

b) umowy o kartę kredytową Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc

Na podstawie oświadczeń oraz dokumentów przedłożonych przez Bank, Prezes UOKiK ustalił, że do dnia 4 października 2014 r. we wzorcach umowy o kartę kredytową *Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc* stosowane było następujące postanowienie (klauzule modyfikacyjne) umożliwiające zmianę przez Spółkę opłat i prowizji w trakcie trwania stosunku obligacyjnego:

Ostatni dzień stosowania klauzuli we wzorcu umowy	Wzorzec umowy	Klauzula modyfikacyjna TOIP
4 października	<i>Umowa kart</i>	§14 Umowy

2014 r.	kredytowych Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc	1. Bank może dokonać zmiany Umowy, Regulaminu oraz TOiP w przypadku: a) zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa, b) zmiany zakresu usług dostępnych dla limitu i karty, c) zmiany wysokości opłat i prowizji - w zależności od poziomu ponoszonych przez Bank kosztów związanych z wykonywaniem czynności, za które pobierana jest opłata lub prowizja, d) wprowadzania nowych opłat i prowizji do TOiP, w przypadku rozszerzenia zakresu czynności objętych TOiP. Wysokość opłat i prowizji, określona w TOiP uwzględni stopień pracochłonności wykonywanych czynności oraz faktyczne koszty ponoszone przez Bank, 2. Bank informuje Posiadacza o zmianie Umowy, Regulaminu oraz TOiP w trybie określonym w Regulaminie nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie Posiadacz nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tej zmiany, przyjmuje się, że Posiadacz zmianę za akceptował, 3. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu Posiadaczowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, przy czym brak wypowiedzenia Umowy oznacza, że Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanej zmiany.
---------	---	--

Źródło: opracowanie własne

Od 5 października 2014 r. Bank wprowadził nowe postanowienie §14 w umowie o kartę kredytową *Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc*, które jednak zostało wprowadzone do umów wtedy wykonywanych bez podstawy prawnej (tj. odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej). Rzekoma zmiana §14 umowy o kartę kredytową *Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc* w stosunku do klientów, którzy zawarli umowę przed 5 października 2014 r. była nieskuteczna.

Z dniem 12 kwietnia 2015 r. Credit Agricole planował dokonanie następujących zmian w Tabeli Opłat i prowizji dla kart kredytowych „Partnerskich” Credit Agricole Bank Polska S.A. (wyliczenie zmian ma charakter przykładowy i nie stanowi pełnego ujęcia wszystkich modyfikacji wysokości opłat i prowizji), które dotyczyłyby nie tylko umów nowo zawieranych, ale również umów, które były wykonywane, w tym również umów zawartych przed 5 października 2014 r. Umowy „Partnerskie”, o których mowa w nazwie TOiP to umowy dotyczące produktów: *Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc*.

Lp	Wysokość opłat i prowizji <u>przed</u> 12 kwietnia 2015 r.	Wysokość opłat i prowizji <u>po</u> 12 kwietnia 2015 r.
1.	Wydanie/korzystanie z karty głównej (opłata roczna) - Alsolia MasterCard – 25 PLN - Visa Castorama – 25 PLN - Visa E.Leclerc 25 PLN	Wydanie/korzystanie z karty głównej (opłata roczna) - Alsolia MasterCard – 0 PLN - Visa Castorama – 0 PLN - Visa E.Leclerc – 0 PLN
2.	Brak pozycji	Opłata za obsługę rachunku karty (opłata miesięczna): - Alsolia MasterCard – 2,9 PLN - Visa Castorama – 2,9 PLN

		- Visa E.Leclerc – 2,9 PLN 1) Opłata naliczana miesięcznie w dniu generowania wyciągu z rachunku karty. płać nie będzie pobierana, jeżeli suma transakcji gotówkowych i bezgotówkowych zaksięgowanych na rachunku karty w danym okresie rozliczeniowym wyniesie co najmniej 300 PLN.
3.	Prowizja za wypłatę gotówki w Placówce Banku lub z bankomatu w kraju lub za granicą - Alsolia MasterCard – 5%, min 10 PLN - Visa Castorama – 5%, min 10 PLN - Visa E.Leclerc - 5%, min 10 PLN	Prowizja za wypłatę gotówki Banku - Alsolia MasterCard – 5%, min 15,90 PLN - Visa Castorama – 5%, min 15,90 PLN - Visa E.Leclerc - 5%, min 15,90 PLN
4.	Prowizja za wypłatę gotówki w Placówce Banku lub z bankomatu w kraju lub za granicą - Alsolia MasterCard – 5%, min 10 PLN - Visa Castorama – 5%, min 10 PLN - Visa E.Leclerc - 5%, min 10 PLN	Prowizja za wypłatę gotówki z bankomatów w kraju lub za granicą: - Alsolia MasterCard – 5%, min 12,90 PLN - Visa Castorama – 5%, min 12,90 PLN - Visa E.Leclerc - 5%, min 12,90 PLN
5.	Realizacja przelewu z rachunku karty w ramach opcji „Twoje rachunku” (transakcja bezgotówkowa), zleconego: 1. w serwisie internetowym lub automatycznym serwisie telefonicznym: Alsolia Mastercard – 0 zł 2. w placówce bankowej lub w serwisie telefonicznym: - Alsolia MasterCard – 1%, min 3 PLN - Visa Castorama – 0 PLN - Visa E.Leclerc - 0 PLN	Realizacja przelewu z rachunku karty w ramach opcji „Twoje rachunku” (transakcja bezgotówkowa), zleconego: 1. w serwisie internetowym lub automatycznym serwisie telefonicznym (IVR): Alsolia Mastercard – 1 PLN 2. w serwisie telefonicznym: Alsolia Mastercard – 5 PLN 3. w placówce Banku/POK - Alsolia MasterCard – 9 PLN - Visa Castorama – 9 PLN - Visa E.Leclerc - 9 PLN

Źródło: opracowanie własne

c) umowy o kartę kredytową RTVEuroAGD MasterCard

Na podstawie oświadczeń oraz dokumentów przedłożonych przez Bank, Prezes UOKiK ustalił, że do dnia 4 października 2014 r. we wzorcach umowy o kartę kredytową *RTVEuroAGD MasterCard* stosowane było następujące postanowienie (klausule modyfikacyjne) umożliwiające zmianę przez Spółkę opłat i prowizji w trakcie trwania stosunku obligacyjnego:

Ostatni dzień stosowania klauzuli we wzorcu umowy	Wzorzec umowy	Klauzula modyfikacyjna TOiP
4 października 2014 r.	<i>Umowa kart kredytowych RTVEuroAGD MasterCard</i>	§14 Umowy 1. Bank może dokonać zmiany Umowy, Regulaminu oraz TOiP w przypadku: a) zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa, b) zmiany zakresu usług dostępnych dla limitu i karty, c) zmiany wysokości opłat i prowizji - w zależności od poziomu ponoszonych przez Bank kosztów związanych z wykonywaniem czynności, za które pobierana jest opłata lub prowizja, d) wprowadzania nowych opłat i prowizji do TOiP, w przypadku rozszerzenia zakresu czynności objętych TOiP.

		Wysokość opłat i prowizji, określona w TOiP uwzględni stopień pracochłonności wykonywanych czynności oraz faktyczne koszty ponoszone przez Bank, 2. Bank informuje Posiadacza o zmianie Umowy, Regulaminu oraz TOiP w trybie określonym w Regulaminie nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie Posiadacz nie zgłosi Bankowi sprzeciwu wobec tej zmiany, przyjmuje się, że Posiadacz zmianę za akceptował, 3. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu Posiadaczowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, przy czym brak wypowiedzenia Umowy oznacza, że Umowa wygaśnie z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanej zmiany.
--	--	--

Źródło: opracowanie własne

Od 5 października 2014 r. Bank wprowadził nowe postanowienie §14 w umowie o kartę kredytową RTVEuroAGD MasterCard, które jednak zostało wprowadzone do umów wtedy wykonywanych bez podstawy prawnej (tj. odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej). Rzekoma zmiana §14 umowy o kartę kredytową RTVEuroAGD MasterCard w stosunku do klientów, którzy zawarli umowę do 4 października 2014 r. była nieskuteczna.

Z dniem 12 kwietnia 2015 r. Credit Agricole planował dokonanie następujących zmian w Tabeli Opłat i prowizji dla kart kredytowych RTVEuroAGD MasterCard (wyliczenie zmian ma charakter przykładowy i nie stanowi pełnego ujęcia wszystkich modyfikacji wysokości opłat i prowizji), które dotyczyłyby nie tylko umów nowo zawieranych, ale również umów, które były wykonywane, w tym również umów zawartych do 4 października 2014 r.

Lp	Wysokość opłat i prowizji <u>przed</u> 12 kwietnia 2015 r.	Wysokość opłat i prowizji <u>po</u> 12 kwietnia 2015 r.
1.	Wydanie/korzystanie z karty głównej: 25 PLN	Brak pozycji
2.	Brak pozycji	Opłata za obsługę rachunku karty (opłata miesięczna) – 2,9 PLN 1) Opłata naliczana miesięcznie w dniu generowania wyciągu z rachunku karty. płać nie będzie pobierana, jeżeli suma transakcji gotówkowych i bezgotówkowych zaksięgowanych na rachunku karty w danym okresie rozliczeniowym wyniesie co najmniej 300 PLN.
3.	Prowizja za wypłatę gotówki w Placówce Banku lub z bankomatu w kraju lub za granicą – 5%, min 10 PLN	Prowizja za wypłatę gotówki z Banku - 5%, min 15,90 PLN
4	Prowizja za wypłatę gotówki w Placówce Banku lub z bankomatu w kraju lub za granicą - 5%, min 10 PLN	Prowizja za wypłatę gotówki z bankomatów w kraju lub za granicą - 5%, min 12,90 PLN
5	Realizacja przelewu z rachunku karty w ramach opcji „Twoje rachunku” (transakcja bezgotówkowa), zleconego w placówce Banku - 0 PLN	Realizacja przelewu z rachunku karty w ramach opcji „Twoje rachunku” (transakcja bezgotówkowa), zleconego w placówce Banku – 9 PLN

Źródło: opracowanie własne

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 – w brzmieniu obowiązującym do 16 kwietnia 2016 r.¹ - określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy*”.

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 praktyk określonych 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 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

¹ Zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634) „Do spraw, w których postępowanie przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczęto przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy, stosuje się przepisy dotychczasowe”.

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 inne umowy bankowe 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 w zarzucie z punktu I

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, a więc zarówno z normami prawnymi, jak również z zasadami współżycia społecznego i 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 przysyłał konsumentom informacje o proponowanych zmianach postanowień umownych w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach wewnętrznego serwisu internetowego CA24, który to serwis (a w następstwie tego również wiadomość przesyłana w jego ramach) 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.** Credit Agricole 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 serwis internetowy CA24, a w konsekwencji czy wiadomości przez niego przesyłane stanowią 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 konsumentów². Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE). 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 postaci³.

W innym orzeczeniu TSUE⁴ 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 zaistniałego w niniejszej sprawie - zdaniem Prezesa UOKiK - wewnętrzny serwis internetowy CA24 nie może stanowić „trwałego nośnika informacji”, gdyż Banku, a więc nadawca informacji posiadał techniczne możliwości jej

² 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”*.

³ Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. C-49/11, pkt 43.

⁴ Wyrok z dnia 25 stycznia 2017 r., sygn. C-375/15.

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 zmienić⁵. Stosowane przez Credit Agricole w ramach CA24 rozwiązania technologiczne i techniczne (wynikające m.in. z faktu administrowania bankowością elektroniczną przez Bank) dotyczące zarządzania przez Spółkę wiadomością z informacją o zmianach w warunkach Umowy konta przesłaną do klienta w ramach CA24 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 jakiegokolwiek 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 CA24 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 Prezes UOKiK w ramach rozpatrywania bezprawności praktyki kwestionowanej w pkt I sentencji decyzji nie analizował tego, czy Spółka kiedykolwiek dopuściła się rzeczywistej ingerencji w wiadomości przesłane do swoich klientów w ramach CA24.

Ponadto, dostęp konsumenta do wewnętrznego serwisu internetowego CA24 możliwy jest wyłącznie przez okres, w którym jest on związany z Bankiem stosunkiem obligacyjnym, a w szczególności umową o usługę bankowości elektronicznej. Tymczasem, aby nośnik informacji mógł być uznany za „trwały” musi gwarantować „dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji⁶”, 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 umowy⁷. 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 CA24 (bez względu na charakter zakończenia stosunku zobowiązaniowego) - użytkownik traci dostęp do materiałów przesłanych na wewnętrzną skrzynkę elektroniczną w ramach bankowości elektronicznej Credit

⁵ Wyrok Trybunału Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. E-4/09; tak również *Rekomendacja Komitetu ds. Kredytu Konsumentckiego 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.

⁶ art. 2 pkt 30 u.u.p.

⁷ Wyrok Trybunał Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. E-4/09.

Agricole. 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 przez Credit Agricole 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 Credit Agricole 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 CA24. Nie towarzyszyło temu dodatkowe poinformowanie konsumentów o zamieszczeniu informacji w serwisie internetowym CA24 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 CA24 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 weryfikuje zawartości skrzynki odbiorczej po zalogowaniu się do tego serwisu. 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, wypowiedzeniu 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 CA24 oznaczało dorozumianą akceptację na tego rodzaju komunikację narzuconą przez Spółkę. W ocenie Prezesa UOKiK taka praktyka nie była właściwa, gdyż serwis internetowy CA24 ma służyć konsumentom przede wszystkim do innych celów związanych z usługą konta, tj. możliwością sprawdzania salda rachunku, wysyłania 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 CA24 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 stacji na dysku CD/DVD, a osoby starsze w ogóle mogą nie mieć komputera lub też nie będą posiadały niezbędnej wiedzy w zakresie korzystania z niego.

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. Jednocześnie należy podkreślić, iż o ile wewnętrzny system bankowości elektronicznej CA24 (o funkcjonalności dostępnej na dzień wydania niniejszej decyzji) ma charakter poczty elektronicznej w zakresie, w jakim służy do odbierania informacji przez konsumenta i przysyłania 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 narusza 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 27 stycznia 2015 r. Z uwagi na to, że ostatnie skierowane do konsumentów powiadomienie o dokonanej przez Spółkę jednostronnej zmianie warunków umów konta wyłącznie za pomocą serwisu elektronicznego CA24 zostało wysłane w okresie od 20 do 26 stycznia 2015 r. należało uznać, że dzień 27 stycznia 2015 r. był

pierwszym dniem, w którym Spółka zaprzestała wysyłania wiadomości z naruszeniem art. 29 ust. 1 i 3 u.u.p., o którym mowa w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji.

Jednocześnie Prezes UOKiK ma na względzie oświadczenie przedsiębiorcy, że ewentualne zmiany dokonywane w przyszłości (do czasu odpowiedniej modernizacji serwisu elektronicznego CA24 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 – 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 usunięcie 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 9 marca 2016 r. wskazał, iż skieruje do wszystkich konsumentów, którzy: są stroną Umowy konta, aktywowali dostęp do serwisu elektronicznego CA24 i informację o zmianach postanowień umownych w trakcie trwania umowy otrzymali wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesłanych w ramach wewnętrznego serwisu internetowego - korespondencję na trwałym nośniku informacji. Jednocześnie w zakresie działań „na przyszłość” Credit Agricole zobowiązał się do przekazywania konsumentom, stronom Umowy konta, którzy aktywowali dostęp do serwisu elektronicznego CA24, informacji o zmianach postanowień umownych w trakcie trwania umowy wyłącznie na trwałym nośniku informacji w rozumieniu przepisu art. 2 pkt 30 u.u.p.

W odpowiedzi na powyższe zobowiązanie, pismem z dnia 18 lipca 2016 r. Prezes UOKiK zwrócił się do przedsiębiorcy z prośbą o doprecyzowanie ww. zobowiązania, w szczególności w zakresie tego, w jaki sposób będą przesyłane informacje o zmianach warunków u.u.p. (zarówno w odniesieniu do przyjętego modelu usunięcia skutków praktyki, jak i działań „na przyszłość”), co Bank rozumie przy tym za „trwały nośnik informacji”, a także czy Spółka zamierza w tym zakresie zmodernizować serwis elektroniczny CA24 w celu przystosowania go do trwałego nośnika informacji w rozumieniu przedstawionym przez Prezesa UOKiK w Postanowieniu.

Należy w tym miejscu podkreślić, iż **celem niniejszego postępowanie 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 przysyłania 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 przysyłanych informacji, brak dostępu do tych informacji po rozwiązaniu umowy, czy koniecznością nieustannego śledzenia informacji udostępnianych w ramach bankowości elektronicznej z uwagi na brak osobnego niepowiadamianie konsumentów o tym fakcie za pomocą innych środków komunikacji (np. SMS-ie).

Prezes UOKiK ma na względzie również zagrożenie związane ze zwykłą komunikacją mailową, na które narażeni są konsumenci (klienci Banku) - m.in. phishing. O ile przysyłanie informacji o zmianach warunków umowy o usługę płatniczą na adres mailowy podany przez konsumenta (czyli pocztę elektroniczną niezwiązaną ze świadczoną usługą bankową, np. produkt pocztowy oferowany przez Google [gmail.com], onet.pl, wp.pl, etc.) spełniałoby definicję „trwałego nośnika informacji” (pod warunkiem, że zachowane są wymagania dotyczące treści i budowy przysyłanych informacji, w tym ich załączników) to Prezes UOKiK ma świadomość, że bankowość elektroniczna gwarantuje wyższy poziom bezpieczeństwa przysyłanych informacji w zakresie ochrony przed dostępem przed podmiotami trzecimi. Ma to związek ze szczególną rolą ww. instytucji finansowych w życiu gospodarczym konsumenta, które są zarówno depozytariuszami jego środków finansowych, a także posiadają dostęp do ogromnej ilości informacji o jego zwyczajach i sytuacji majątkowej. W tym względzie należy nadmienić, że o ile priorytetem przyświecającym niniejszemu postępowaniu było doprowadzenie do zmiany przez Bank praktyki kwestionowanej w pkt I sentencji decyzji w celu dostosowania jej do obowiązujących przepisów prawa, to z drugiej strony nie było również zamiarem Prezesa UOKiK, aby w wyniku przyjętego rozstrzygnięcia doszło do zmniejszenia bezpieczeństwa klientów (konsumentów) Banku.

W ocenie organu ochrony konsumentów, ograniczając ryzyka, o których mowa powyżej, bezpieczniejszym sposobem przysyłania informacji do konsumentów związanych z obsługą ich rachunków czy kredytów, w tym również informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą powinien być wewnętrzny system elektroniczny danego banku, w tym wypadku serwis internetowy CA24, który jednak musiałby 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.**

Credit Agricole w piśmie z dnia 1 sierpnia 2016 r. wskazał, że w odniesieniu do działań na przyszłość planuje przysyłać informacje o zmianach warunków umów o usługę płatniczą za

pomocą wysyłki papierowej (przesyłką listową niezarejestrowaną) lub – o ile konsument złoży stosowany wniosek – za pomocą poczty elektronicznej na adres mailowy podany przez klienta we wniosku. Z korespondencji wynika również, że Bank wstrzymuje się z modernizacją serwisu internetowego CA24 do momentu rozstrzygnięcia prawnego odnośnie definicji trwałego nośnika informacji.

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.

W tym miejscu należy również nadmienić, iż w zakresie propozycji usunięcia skutków naruszenia, zobowiązanie przedsiębiorcy przy praktykach opisanych w pkt II sentencji decyzji zostało przedstawione w takiej formie, że nie istnieje potrzeba usuwania skutków naruszenia (w tym poprzez przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy lub poprzez orzeczenie nakazu usunięcia trwających skutków naruszenia na podstawie art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 u.o.k.i.k.) w odniesieniu do samej praktyki z pkt. I sentencji decyzji. Z kolei w zakresie zobowiązania „na przyszłość” niezasadne byłoby przyjęcie założenia (w formie formalnego zobowiązania wydanego w trybie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k.), że Spółka będzie w przyszłości zmieniać warunki umowy poprzez przysyłanie informacji za pomocą trwałego nośnika informacji, przez który należy rozumieć przysyłanie informacji w formie papierowej (z wysyłką tych informacji tradycyjną pocztą) lub na adres mailowy podany przez konsumenta (o ile złoży stosowny wniosek). W ocenie Prezesa UOKiK ograniczałoby to w przyszłości uprawnienie Banku do przysyłania informacji za pomocą serwisu elektronicznego CA24, który po ewentualnej modernizacji i dostosowaniu go do wymagań wynikających z niniejszej decyzji, mógłby stanowić nośnik, o którym mowa w art. 2 pkt 30 u.o.k.i.k. Dlatego też przyjęcie zobowiązania w proponowanym przez przedsiębiorcę kształcie – zdaniem organu ochrony konsumentów - nie służyłoby osiągnięciu celów wynikających z niniejszego postępowania, o których mowa powyżej.

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

II. Uprawdopodobnienie bezprawności w zakresie praktyk opisanych w pkt II.

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 bezprawne działanie 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 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, od zwykłej umowy konta – które posiada zdecydowana większość obywateli⁸ - po umowy kredytu konsumenckiego, jak i hipotecznego, a także umowy o kartę kredytową. Adresatem działań Spółki są konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowy wymienione w zarzutach II.1.-II.4 sentencji niniejszej decyzji. Przyjąć należy, że oferta handlowa Credit Agricole 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

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.

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 „przebiegłość”), 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 czy ogólne i niejednoznaczne klauzule modyfikacyjne). 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 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 ogrywa 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 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.

Należy jednocześnie zauważyć, że – pomijając już brak informacji o podstawach prawnych i faktycznych - przeciętny konsument może nie być zorientowany, że proponowany mu kształt nowych klauzul modyfikacyjnych nie wynika z treści klauzul modyfikacyjnych zawartych w umowach. Klient banku nie musi bowiem wiedzieć, że rzekome doprecyzowanie postanowień umownych jest w gruncie rzeczy bezprawnym zastąpieniem klauzuli abuzywniej nowym postanowieniem, które – w ocenie Spółki – takich cech nie posiada, a takie działanie – wbrew zapewnieniom Banku – nie leży w jego interesie. Gdyby bowiem przedsiębiorca wyciągał prawidłowy skutek prawny związany z zamieszczeniem w umowie postanowienia abuzywnego, to takie postanowienie musiałoby zostać uznane wobec konsumenta za bezskuteczne, a więc w oparciu o to postanowienie Bank nie mógłby modyfikować w przyszłości warunków umowy. Aby jednak dojść do takich wniosków przeciętny konsument musiałby posiadać wiedzę „ponadprzeciętną” w zakresie możliwości stwierdzenia, czy dotychczasowe klauzule modyfikacyjne były prawidłowe (lub też nie było abuzywne) oraz jakie skutki wynikałyby z naruszenia art. 385¹ k.c. Trudno jednak oczekiwać, aby przeciętny konsument miał w tym względzie wiedzę zrównaną z wiedzą Prezesa UOKiK czy Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, a więc instytucjami, które na co dzień zajmują się badaniem tego typu postanowień. Warto przy tym zauważyć, że przeciętny konsument, o ile ma wiedzę odnośnie tego, że istnieje coś takiego jak „klauzula niedozwolona”, to w przeważającej części przypadków nie potrafi samodzielnie ustalić, czy określone postanowienie umowne posiada cechy wskazane w art. 385¹ k.c. i jaki w rzeczywistości wiąże się z tym skutek w konkretnym stanie faktycznym. W tym zakresie, przeciętny konsument może sugerować się treścią postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone (o ile takie postanowienie lub podobne zostało już do niego wpisane), ale nie jest w stanie ze stuprocentową pewnością określić, z jakich przyczyn określone postanowienie zostało wpisane do ww. rejestru, gdyż nie jest w tym zakresie profesjonalistą (nie śledzi na bieżąco orzecznictwa SOKiK/Prezesa UOKiK, jak i poglądów doktryny). W niniejszej sprawie argument ten jest o tyle uprawniony, że Bank nie miał wpisanego do ww. rejestru postanowienia umownego dotyczącego klauzuli modyfikacyjnej.

Dobre obyczaje

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt II.1. – II.4. sentencji niniejszej decyzji działania Spółki stanowią 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 prawo⁹. 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 jednakowy¹⁰. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny¹¹. 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*”¹².

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE¹³, w której odpowiednikiem klauzuli dobrych obyczajów jest zasada staranności zawodowej, która oznacza standard

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.

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”).

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

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.

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).

Ad. Zarzut II.1.

W ocenie Prezesa UOKiK, Credit Agricole mógł dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez niezamieszczanie - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą postanowień umownych lub wysokości opłat i prowizji dokonywaną w trakcie trwania Umowy konta dla osób fizycznych lub umów dotyczących kart kredytowych oferowanych przez Spółkę - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. nie wskazania umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyki z pkt II.1. 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 pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych elektronicznie przez Credit Agricole zostały przedstawione proponowane zmiany w umowach, regulaminach obowiązujących konsumentów lub też zmiany wysokości opłat i prowizji obowiązujące w danym stosunku umownym. Spółka nie przekazywała jednak konsumentom informacji o podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która została określona w regulaminie lub umowie regulującej określony stosunek obligacyjny bądź w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, a także nie były wskazywane okoliczności faktyczne, które warunkowały możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

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

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. 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 modyfikacyjnej¹⁷. 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

¹⁷ Tak m.in. w uchwale Sądu Najwyższego 7 sędziów z dnia 6 marca 1992 r., sygn.. III CZP 141/91.

w zakresie możliwości modyfikacji oprocentowania czy wysokości opłat, to jednak nie może być pozbawiony możliwości kontrolowania zasadności tych zmian¹⁸.

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 powyższych praktyk przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy¹⁹.

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.

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.

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

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

Nieprzekazanie przez Credit Agricole przedmiotowych informacji - które mają charakter istotny z punktu widzenia specyfikacji produktu, jakim jest określona umowa bankowa i warunki jej wykonywania - 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 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, Credit Agricole poprzez niezamieszczanie istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Credit Agricole 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.

Ad. Zarzut II.2.

W niniejszym zarzucie – tak jak to miało miejsce w przypadku praktyki kwestionowanej w pkt. II.1 sentencji niniejszego postanowienia – zachowanie przedsiębiorcy zostało zakwalifikowane jako naruszenie art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., czyli stosowanie względem konsumentów praktyki rynkowej, która 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.

Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyki z pkt II.2. z dobrymi obyczajami

W niniejszym zarzucie, dobre obyczaje należy utożsamiać z przestrzeganiem przez Bank obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami umów i niedokonywania ich arbitralnej zmiany. Zmiany, które Bank zaproponował konsumentom w ramach wykonywanych umów, nie były umotywowane ani czynnikami zawartymi w klauzuli modyfikacyjnej, która umożliwiałaby dokonanie takich zmian, ani również nie miały oparcia w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

W toku postępowania Prezes UOKiK ustalił, że Credit Agricole w latach 2013-2015 dokonał szeregu zmian w zawartych z konsumentami umowach. W związku z powyższymi zmianami konsumenci byli informowani o ich wprowadzeniu w formie przewidzianej dla każdego typu umowy (listownie, mailowo). Przedmiotowe informacje były również udostępniane klientom za pomocą wewnętrznego systemu elektronicznego CA24.

Ustalając dopuszczalność wprowadzonych przez Bank modyfikacji w ramach umów obecnie obowiązujących, jak również możliwy skutek wynikający z przesłania do konsumentów pism o zamiarze dokonania zmiany warunków umownych, należy w pierwszej kolejności przeanalizować zgodność postępowania Spółki z powszechnie obowiązującymi przepisami w zakresie podstawy prawnej umożliwiającej przedsiębiorcy zmianę umowy w trakcie jej trwania.

Zgodnie z wyjaśnieniami Credit Agricole przedstawionymi w toku postępowania, wszystkie zmiany warunków umów odbyły się na podstawie art. 384¹ k.c. Mając na względzie powyższe, w pierwszej kolejności należy odnieść się do twierdzeń, jakoby art. 384¹ k.c. mógł stanowić samodzielną podstawę do zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego o charakterze ciągłym. Zgodnie z tym przepisem wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Z kolei w myśl art. 384 § 1 k.c. ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Poprzez wzorzec umowny - na gruncie tego przepisu - należy rozumieć pewien uporządkowany zbiór ogólnych postanowień umownych, ustalony w sposób wyłącznie przez przedsiębiorcę. Istotną cechą wzorców jest to, że są opracowane przed zawarciem umowy i wprowadzone do stosunku prawnego przez przedsiębiorcę, a konsument nie ma rzeczywistego wpływu na ich treść. Ponadto, opracowywane są zwykle w oderwaniu od konkretnego stosunku umownego i w sposób jednolity określają treść przyszłych umów. Wzorzec umowny jest to więc dokument, który przedsiębiorca przedkłada konsumentom w celu zawarcia umowy, a po jego podpisaniu staje się on częścią stosunku obligacyjnego. Tym samym – w ocenie Prezesa UOKiK - na gruncie art. 384¹ k.c. przez określenie „wzorzec umowy” należy rozumieć również samą umowę, która jest zawierana przez stronę (składane są pod nią podpisy, a treść w pewnym zakresie może być negocjowana lub wynikać z indywidualnych cech stron kontraktu, jak kwota czy koszt kredytu lub dane adresowe konsumenta). W okolicznościach niniejszej sprawy wzorcem umowy będzie zarówno umowa kredytu hipotecznego, umowa konta czy umowa o kartę kredytową podpisana przez konsumenta (której treść wynika ze wcześniej

przygotowanego wzorca umowy), jak również odpowiedni Regulamin czy TOiP będące załącznikami do tych umów. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy w jednym z orzeczeń „po dopełnieniu wymagań określonych w art. 384 k.c. [wzorce umowne – przyp. Prezes UOKiK] uzyskują walor wiążący. Dochodzi tym samym do kształtowania przez wzorzec treści stosunku prawnego wynikającego z umowy zawartej przez strony²⁰”.

W doktrynie podkreśla się, że omawiany art. 384¹ k.c. nie określa przesłanek dopuszczalności dokonywania zmiany, lecz jeden z możliwych technicznych sposobów jej przeprowadzenia²¹. Oznacza to, że przepis ten definiuje jedynie proceduralny sposób przeprowadzenia modyfikacji warunków umowy, ale nie stanowi materialnej podstawy do dokonania takiej zmiany. Przedmiotowy przepis wskazuje więc sposób, w jaki konsument ma zostać poinformowany o proponowanych zmianach (czyli w takiej formie, w jakiej doszło do zawarcia umowy – vide art. 384 k.c.), a także określa on wymóg umożliwienia wypowiedzenia przez konsumenta umowy bez żadnych konsekwencji, w sytuacji niezaakceptowania przedstawionych modyfikacji. Nie stanowi jednak samoistnej podstawy materialnoprawnej do wprowadzenia określonej zmiany do warunków umowy w trakcie jej trwania.

Możliwość dokonania zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego dozwolona jest w sytuacji istnienia umownej materialnoprawnej podstawy prawnej dopuszczającej taką czynność, a sam charakter umowy nie sprzeciwia się dokonywaniu jednostronnych zmian ich warunków. Sytuacja taka jest możliwa po spełnieniu łącznie dwóch przesłanek:

a) powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie uniemożliwiają dokonania zmiany określonych postanowień umownych (dotyczy to w szczególności – jak na gruncie niniejszego postępowania – próby usunięcia postanowień niedozwolonych określonych w art. 385¹ § 1 k.c. i wprowadzenia na ich miejsce nowych klauzul umownych);

b) istnieje precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała klauzula modyfikacyjna, która nie ma charakteru abuzywnego i wystąpią wskazane w tejże klauzuli okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany,

a charakter umowy umożliwia dokonywanie jednostronnej modyfikacji jej warunków w trakcie trwania kontraktu.

W celu dokonania wykładni wskazanych przesłanek, poniżej przedstawiona została analiza potwierdzająca wyżej wymienione tezy:

Ad. a) powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie uniemożliwiają dokonania zmiany określonych postanowień umownych (zastąpienie klauzuli abuzywnej).

Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Jest to klauzula

²⁰ Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

²¹ M. Bednarek, *System prawa prywatnego pod red. E. Łetowskiej*, t. V, Prawo zobowiązań – część ogólna, Warszawa 2006, s. 695; M. Orlicki, *Komentarz do art. 830 kodeksu cywilnego*, stan prawny: 2008.01.01 el.Lex.

generalna, która określa przesłanki umożliwiające stwierdzenie, iż postanowienie umowne kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Przedmiotowy przepis stanowi implementację do polskiego porządku prawnego art. 3 ust. 1 Dyrektywy 93/13²². Rozwinięciem tego przepisu – który również zawiera swoje odniesienie w art. 385¹ § 1 k.c. - jest art. 6 ust. 1 Dyrektywy, zgodnie z którym „Państwa Członkowskie stanowią, że na mocy prawa krajowego nieuczciwe warunki w umowach zawieranych przez sprzedawców lub dostawców z konsumentami nie będą wiążące dla konsumenta, a umowa w pozostałej części będzie nadal obowiązywała strony, jeżeli jest to możliwe po wyłączeniu z niej nieuczciwych warunków.”

Przy interpretacji skutków stosowania analizowanych przepisów na tle regulacji krajowych należy uwzględniać również orzecznictwo Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE). Trybunał ten wielokrotnie już wypowiadał się na temat konsekwencji stosowania przez przedsiębiorcę postanowień niedozwolonych w umowach zawieranych z konsumentami oraz następnie możliwości eliminowania niekorzystnych skutków z tego wynikających. Z ugruntowanej linii orzeczniczej TSUE wynika, że „Z brzmienia rzeczono art. 6 ust. 1 wynika zatem, że sądy krajowe są zobowiązane wyłącznie do zaniechania stosowania nieuczciwego warunku umownego, aby nie wywierał on obligatoryjnych skutków wobec konsumenta, przy czym nie są one uprawnione do zmiany jego treści. **Umowa ta powinna bowiem w zasadzie nadal obowiązywać, bez jakiegokolwiek zmiany innej niż wynikająca z uchylecia nieuczciwych warunków, o ile takie dalsze obowiązywanie umowy jest prawnie możliwe zgodnie z zasadami prawa wewnętrznego**²³.” Trybunał stwierdził ponadto, że „gdyby sąd krajowy mógł zmieniać treść nieuczciwych warunków zawartych w takich umowach, takie uprawnienie mogłoby zagrażać realizacji długoterminowego celu ustanowionego w art. 7 dyrektywy 93/13. **Uprawnienie to przyczyniłoby się bowiem do wyeliminowania zniechęcającego skutku wywieranego na przedsiębiorców poprzez zwykły brak stosowania takich nieuczciwych warunków wobec konsumentów, ponieważ nadal byłiby oni zachęceni do stosowania rzeczonych warunków, wiedząc, że nawet gdyby miały one być unieważnione, to jednak umowa mogłaby zostać uzupełniona w niezbędnym zakresie przez sąd krajowy, tak aby zagwarantować w ten sposób interes rzeczonych przedsiębiorców.**²⁴” Wyżej przywołane orzecznictwo jednoznacznie przesądza, że umowa, w której jedno z jej postanowień zostało uznane za abuzywne, łączy strony w pozostałej części, o ile wykonywanie takiego kontraktu ma w ogóle sens. Tym samym, możliwe jest uznanie przez sąd (ale nie przez przedsiębiorcę na podstawie jego arbitralnej decyzji) w ramach rozstrzygania sporu w indywidualnej sprawie, że umowa taka nie może być wykonywana w wyniku usunięcia spornego postanowienia, co w ostateczności może doprowadzić do całkowitego jej unieważnienia, o ile byłoby to z korzyścią dla konsumenta²⁵. Zmiana abuzywnego

²² Dyrektywa Rady 93/13/EW z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. L 095 , 21/04/1993 P. 0029 – 0034

²³ Wyrok TSUE z dnia 14 września 2012 r., sygn. akt C-618/10, pkt. 65, w sprawie *Banco Español de Crédito SA v. Joaquín Calderón Camín*; wyrok TSUE z dnia 30 maja 2011 r., sygn. akt C-488/11, pkt. 57, w sprawie *Dirk Frederik Asbeek Brusse, Katarina de Man Garabito v. Jahani BV*.

²⁴ Wyrok TSUE C-618/10, pkt. 69; wyrok TSUE C-488/11, pkt 58; wyrok TSUE z dnia 30 kwietnia 2014 r., sygn. akt C-26/13, pkt 79, w sprawie *Árpád Kásler, Hajnalka Káslerné Rábai v. OTP Jelzálogbank Zrt.*

²⁵ Wyrok TSUE z dnia 15 marca 2012 r., sygn. akt C-453/10, pkt 35-36 w sprawie *Jana Pereničová i Vladislav Perenič v. SOS financ spol. s r. o.*

postanowienia umownego nie jest – co do zasady - możliwa, chyba że zrobi to sąd i dotyczy to tylko możliwości zastosowania przepisu krajowego o charakterze dyspozytywnym. Jak wskazał Trybunał „*zastąpienie nieuczciwego warunku przepisem prawa krajowego o charakterze dyspozytywnym jest bowiem zgodne z celem art. 6 ust. 1 dyrektywy 93/13, ponieważ zgodnie z utrwalonym orzecznictwem przepis ten zmierza do zastąpienia ustanowionej w umowie równowagi formalnej między prawami i obowiązkami stron równowagą rzeczywistą, pozwalającą na przywrócenie równości tych stron bez konieczności unieważnienia wszystkich umów zawierających nieuczciwe warunki*”²⁶ Nie jest jednak możliwe, aby przedsiębiorca wprowadzał w sposób jednostronny - na miejsce postanowienia abuzywnego - inną klauzulę umowną przez siebie jednostronnie ustaloną lub też, aby mógł w jakikolwiek sposób precyzować zapis umowny, który np. jest niejednoznaczny, a przez to wykazuje cechy postanowienia określonego w art. 385³ pkt 9 k.c. w zw. z art. 385¹ § 1 k.c.

Tym samym, należy przyjąć, iż treść art. 385¹ § 1 k.c. **nie pozwala na uznanie, że** – w przypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę postanowienia niedozwolonego w wykonywanej umowie zawartej z konsumentem – **możliwa jest jednostronna modyfikacja warunków umownych, które mają charakter abuzywny poprzez narzucenie nowych postanowień kontraktu przez silniejszą stronę umowy.** Skutkiem stosowania postanowienia abuzywnego jest to, że umowa w pozostałej części obowiązuje, jednak bez kwestionowanej klauzuli. Jednocześnie, powyższy skutek różni w tym zakresie instytucję bezskuteczności niedozwolonego postanowienia umownego od nieważności postanowienia sprzecznego z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa (w takim wypadku stosuje się *ex lege* przepisy ustawy – art. 58 § 3 k.c.)²⁷.

Powyższa interpretacja art. 385¹ § 1 k.c. związana jest również z innym skutkiem zastosowania przez przedsiębiorcę w umowie postanowienia abuzywnego. Zgodnie z literalnym brzmieniem przedmiotowego przepisu, niedozwolone postanowienie umowne nie wiąże konsumenta w tym zakresie, że przedsiębiorca na podstawie takiego zapisu nie może wywierać skutków prawnych w stosunku do słabszej strony stosunku obligacyjnego. Możliwe jest jednak przeciwne zastosowanie spornej klauzuli, w której to konsument buduje na jej podstawie roszczenia w stosunku do przedsiębiorcy lub też z innych względów nie chce „aktywować” bezskutecznego charakteru tego zapisu. W takiej sytuacji, postanowienie abuzywne będzie wiązało przedsiębiorcę w takim zakresie, w jakim skutek jej stosowania wywodzi druga, słabsza strona umowy. Innym słowem, to konsument jest „gospodarzem” w zakresie możliwości wyciągnięcia skutków z zamieszczonego w umowie postanowienia niedozwolonego i to od jego woli zależy, czy określone postanowienie będzie stosowane czy nie i w jakim zakresie. Nawet, jeżeli w postępowaniu sądowym sąd – do czego jest zobowiązany – uzna z urzędu określoną klauzulę za abuzywną i będzie chciał z tego tytułu wyciągać skutki przewidziane w przepisach prawa (tj. niewiązący charakter postanowienia), to konsumentowi przysługuje w tym zakresie prawo wyrażenia sprzeciwu²⁸. Jak wskazał w jednym z orzeczeń TSUE „*owa przyznana konsumentowi możliwość wypowiedzenia się w tej kwestii odpowiada również obowiązkowi ciążącemu na sądzie krajowym – co zostało*

²⁶ Wyrok TSUE C-26/13, pkt 82.

²⁷ Wyrok SN z 21 lutego 2013 r., sygn. I CSK 408/12.

²⁸ Wyrok TSUE z dnia 4 czerwca 2009 r., sygn. akt C-243/08, pkt. 35, w sprawie *Pannon GSM Zrt. v. Erzsébet Sustikné Győrfi*; wyrok TSUE C-488/11, pkt 49.

przypomniane w pkt 25 niniejszego wyroku – uwzględnienia w odpowiednim przypadku woli wyrażonej przez konsumenta, jeżeli mając świadomość o niewiążącym charakterze danego nieuczciwego warunku, wskaże on jednak, iż sprzeciwia się temu, aby warunek ten został wyłączony, udzielając w ten sposób wyraźnej i wolnej zgody na dany warunek²⁹”. Powyższe uprawnienie konsumenta zgodne jest z zasadą *volenti non fit iniuria* (łac. chcącemu nie dzieje się krzywda), która jednocześnie potwierdza tezę, że jednostronna zmiana warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego dokonana przez przedsiębiorcę nie może mieć miejsca tylko dlatego, że określone postanowienia umowne, które miałyby ulec modyfikacji (zmianie lub doprecyzowaniu) mają charakter niedozwolony. W takiej sytuacji przedsiębiorca jest bezwzględnie zobowiązany do niestosowania tego postanowienia umownego, ale nie ma uprawnień do jego arbitralnej modyfikacji czy zastąpienia inną klauzulą (nawet jeżeli takie uprawnienie przyznane byłoby w klauzuli modyfikacyjnej zawartej w umowie).

Reasumując, należy stwierdzić, iż brak jest możliwości jednostronnej zmiany stosunku obligacyjnego i wprowadzenia do umowy łączącej strony nowego postanowienia umownego na miejsce klauzuli mającej charakter niedozwolony. Zmiana taka – w ocenie Prezesa UOKiK – może nastąpić na skutek złożenia zgodnego oświadczenia woli przez strony umowy, tj. przez konsumenta oraz Bank, w formie m.in. aneksu, który będzie miał charakter dobrowolnego porozumienia.

Ad. b) istnieje precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała klauzula modyfikacyjna, która nie ma charakteru abuzywnego i wystąpią wskazane w tejże klauzuli okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany

Kolejną obligatoryjną przesłanką, która jest niezbędna do tego, aby przedsiębiorca mógł w trakcie trwania stosunku umownego zmienić jego warunki jest określenie we wzorcu umowy (umowie) jednoznacznej, zrozumiałej i precyzyjnej klauzuli modyfikacyjnej. Powyższa czynność wynika pośrednio z brzmienia art. 385³ pkt 10 k.c., który pozwala uznać za abuzywną klauzulę uprawniającą przedsiębiorcę do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie (jednocześnie określenie ważnych przyczyn nie może naruszać zasady przyjętej w art. 385³ pkt 9 k.c.). Przedmiotowy obowiązek jest szeroko akceptowany w doktrynie, w której również podkreśla się, że taka klauzula nie powinna mieć charakteru blankietowego, ponieważ legitymizuje działania jednej ze stron umowy wpływające na prawa i obowiązki drugiej z nich³⁰. Podobne stanowisko prezentowane jest również w orzecznictwie, w którym z kolei wskazuje się, że zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez zwiążanie

²⁹ Wyrok TSUE z dnia 21 lutego 2013 r., sygn. akt C-472/11, pkt. 35, w sprawie *Banif Plus Bank Zrt v. Csabie Csipaiowi, Viktórii Csipai*.

³⁰ K. Zagrobelny, *Kodeks cywilny Komentarz pod red. E. Gniewek*, Warszawa 2006, s. 589; M. Śmigiel, M. Śmigiel, *Wzorce umów jako czynnik kształtujący zobowiązaniowe stosunki prawne – ewolucja instytucji*, [w:] *O źródłach i elementach stosunków cywilnoprawnych*, pod red. E. Gniewka, Kraków 2000, s.358; W. Popiołek, *Kodeks Cywilny Komentarz pod red. K. Pietrzykowskiego*, t. I, Warszawa 2005, s.797; M. Bednarek, *System prawa prywatnego pod red. E. Łętowskiej*, t. V, *Prawo zobowiązań – część ogólna*, Warszawa 2006, s. 695; E. Łętowska, *Prawo umów*, Warszawa 2002, s. 324; W. Pyziół, *Umowa rachunku bankowego*, Warszawa 1997, s. 30, M. Olczyk, *Zmiana treści umowy w czasie trwania stosunku umownego między bankiem a jego klientem na przykładzie zmiany stóp oprocentowania*, cz. I, PB 2001, Nr 1 oraz cz. II, PB 2001, Nr 2.; D. Rogoń, *Prawo bankowe. Komentarz pod red. F. Zoll*, Kraków 2005, s. 444; W. Iwański, *Umowa rachunku bankowego objętego bankowością internetową z punktu widzenia nowej regulacji usług płatniczych*, Warszawa 2014, s. 81; A. Olejniczak, *Komentarz do art. 384¹ Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 01 maja 2014 r., A. Rzetecka-Gil, *Komentarz do art. 384¹ Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 19 września 2011 r.

wzorcem wydanym w czasie trwania tego stosunku dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie lub we wzorcu poprzez zastrzeżenie klauzuli modyfikacyjnej³¹. Warto w tym zakresie przyjrzeć się szczegółowym stanowiskom sądów (w tym Sądu Najwyższego) w zakresie konieczności zamieszczania w umowach precyzyjnej, jednoznacznej i zrozumiałej klauzuli modyfikacyjnej w stosunkach obligacyjnych z udziałem konsumentów.

Przy analizie rozstrzygnięć określających możliwość zmiany wysokości oprocentowania w trakcie trwania umowy, Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że „pozostawienie zmiany określenia wysokości oprocentowania m.in. kredytów w czasie trwania umowy zawieranej z bankiem dowolnej ocenie banków prowadziłoby do drastycznego naruszenia zasady słuszności³²”. Za sprzeczne z naturą umowy gospodarczej należałoby uznać bowiem pozostawienie w ręku jednej tylko strony umowy możliwości dowolnej zmiany jej warunków³³. W orzecnictwie wskazano również, że „klauzula zmiennego oprocentowania nie może mieć charakteru blankietowego, lecz powinna dokładnie wskazywać czynniki (okoliczności faktyczne) usprawiedliwiające zmianę oprocentowania oraz relację między zmianą tych czynników, a rozmiarem zmiany stopy oprocentowania kredytu, określając precyzyjnie wpływ zmiany wskazanych okoliczności na zmianę stopy procentowej, a więc kierunek, skalę i proporcję tych zmian”³⁴. Podkreśla się również, że konsument powinien mieć możliwość – w chwili zawarcia umowy – dokonania oceny celowości i opłacalności zaciągniętego kredytu oraz, aby w toku jego spłacania zmiany oprocentowania nie miały charakteru oderwanego od czynników wpływających na nie. Brak precyzji w określeniu przesłanek zmiany wysokości oprocentowania stwarza przedsiębiorcy możliwość dowolnego kształtowania wysokości oprocentowania kredytu, co może przysparzać bankowi nieuzasadnionych korzyści kosztem kredytobiorcy³⁵. Sąd Najwyższy wskazuje również, że „sposób określenia przez bank warunków zmiany procentowej kredytu podlega ocenie z punktu widzenia konsumenta i w tym zakresie banki powinny zachować szczególną staranność w odniesieniu do precyzyjnego, jednoznacznego i zrozumiałego dla kontrahenta określenia tych warunków³⁶”. Tak więc z punktu widzenia konsumenta istotne jest również to, aby nie tylko w umowie znalazła się jakakolwiek klauzula modyfikacja, ale również aby była ona w dostateczny sposób precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała dla przeciętnego, typowego odbiorcy usług³⁷. **W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe stanowisko Sądu Najwyższego i zasady wypracowane na kanwie zmiany oprocentowania w trakcie trwania umowy powinny również dotyczyć wszystkich innych zmian warunków umownych (przy umowach, w których dokonywanie jednostronnych zmian jest w ogóle możliwe, a więc w szczególności w zakresie umów na czas nieoznaczony), w tym m.in. wysokości opłat i prowizji ponoszonych w trakcie trwania umowy.**

³¹ Uchwała 7 sędziów SN z 6 maja 1992 r., sygn. III CZP 141/09; wyrok SN z 19 maja 1992 r., sygn. III CZP 50/92; wyrok SN z 5 kwietnia 2002 r., sygn. II CKN 933/33; wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

³² Uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z 6 maja 1992 r., sygn. III CZP 141.09; wyrok SN z 19 maja 1992 r., sygn. III CZP 50/92.

³³ Uchwała 7 sędziów SN z 22 maja 1991 r., sygn. III CZP 15/91.

³⁴ Wyrok SN z 4 listopada 2011 r., sygn. I CSK 46/11.

³⁵ Wyrok SA w Warszawie z 27 października 2010 r., sygn. VI ACa 775/10.

³⁶ Postanowienie SN z 21 grudnia 2011 r., sygn. I CSK 310/12.

³⁷ Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

Powyższy pogląd nie jest odosobniony i znajduje swoje oparcie w innych orzeczeniach Sądu Najwyższego, który uznał m.in. że klauzula „Bank ma prawo do zmiany niniejszego regulaminu” nie spełnia cech klauzuli modyfikacyjnej, gdyż nie jest dostatecznie skonkretyzowana i nie wskazuje okoliczności uprawniających do zmiany wzorca³⁸. Podobnie sądy oceniły możliwość zmiany opłat bez uzasadnionej przyczyny, które zamieszczone zostały w Tabelach Opłat i Prowizji wskazując że „wyliczenie przez bank okoliczności, w związku z którymi stawki opłat i prowizji mogą ulec zmianie jest szczególnie istotna z tego względu, iż konsument powinien zostać poinformowany, kiedy taka zmiana może nastąpić, zwłaszcza, że podpisując umowę z bankiem o świadczenie usługi bankowości elektronicznej konsument decyduje się na warunki określone w umowie, mając w szczególności na uwadze warunki finansowe przedstawione przez bank. Stąd nie powinien być on zaskakiwany dowolną, nieuzasadnioną zmianą opłat i prowizji, skoro bank przed podpisaniem umowy proponował mu inne wysokości opłat i prowizji za usługi³⁹”.

W zakresie konieczności zawarcia w warunkach umowy odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej, w sytuacji w której przedsiębiorca ma zamiar dokonywać zmiany umowy w trakcie jej trwania, wypowiadał się również TSUE. Uznał on, że „do celów przestrzegania wymogu przejrzystości zasadnicze znaczenie zyskuje kwestia, czy umowa o kredyt wskazuje w sposób przejrzysty powody i specyfikę mechanizmu zmiany stopy procentowej i związek między tym warunkiem a innymi warunkami dotyczącymi wynagrodzenia kredytodawcy, tak by poinformowany konsument mógł przewidzieć, w oparciu o jednoznaczne i zrozumiałe kryteria, wpływające dla niego z tego faktu konsekwencje ekonomiczne⁴⁰”. W innym orzeczeniu Trybunał zauważył, że „w celu oceny, czy standaryzowana klauzula umowna, na podstawie której przedsiębiorstwo zaopatrzenia zastrzega sobie prawo do zmiany opłat za dostawy gazu, odpowiada bądź nie odpowiada ustanowionym przez te przepisy wymogom dobrej wiary, równowagi i przejrzystości, istotnego znaczenia nabierają w szczególności: kwestia, czy umowa wskazuje w sposób przejrzysty powody i sposób zmiany rzeczonych opłat, tak aby konsument mógł przewidzieć, w oparciu o jasne i zrozumiałe kryteria, ewentualne zmiany tych opłat. Brak informacji w tym zakresie przed zawarciem umowy co do zasady nie może być zrekompensowany samą okolicznością, że w czasie wykonywania umowy konsumenci zostaną poinformowani o zmianie opłat z odpowiednim wyprzedzeniem oraz o ich prawie do rozwiązania umowy, jeżeli nie zamierzają zaakceptować tej zmiany⁴¹”.

W ocenie Prezesa UOKiK, brak określenia we wzorcu umowy prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej służy interesom przedsiębiorcy, natomiast konsumenta stawia w sytuacji niepewności co do treści potencjalnego stosunku prawnego, przez co rażąco narusza jego interesy i godzi w dobre obyczaje⁴². Negatywne skutki niezamieszczenia w umowie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej obciążają twórcę wzorca, czyli przedsiębiorcę. Oznacza to, że w sytuacji, w której w umowie nie ma precyzyjnego postanowienia, na podstawie którego

³⁸ ibidem

³⁹ Wyrok SOKiK z dnia 19 maja 2011 r., sygn. XVII AmC 1453/10.

⁴⁰ Wyrok TSUE z dnia 26 lutego 2015 r., sygn. akt C-143/13, pkt 74 w sprawie *Bogdan Matei, Ioana Ofelia Matei v. SC Volksbank România SA*; wyrok TSUE C-26/13, pkt 73.

⁴¹ Wyrok TSUE z dnia 21 marca 2013 r., sygn. akt C-92/11, pkt 49-55 w sprawie *RWE Vertrieb AG v. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.*

⁴² Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. I CSK 313/12.

może dojść do jednostronnej zmiany umowy w trakcie jej trwania lub też klauzula taka ma charakter abuzywny, a więc nie wiąże konsumenta – to przedsiębiorca nie ma możliwości dokonania zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego (chyba że przedmiotowa zmiana umowy podyktowana jest przepisami prawa, np. w ramach nowelizacją ustawy). W takim wypadku powinno dojść do zawarcia pomiędzy stronami porozumienia (np. w formie aneksu) na partnerskich zasadach i w ramach pełnej dobrowolności wyrażenia sprzeciwu przez słabszą stronę umowy, bez konieczności wypowiedzania umowy w trybie art. 384¹ k.c.

W tym miejscu należy również podkreślić, iż dokonywanie jednostronnych zmian warunków umowy (w przypadku istnienia prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej i braku zamiaru zastępowania postanowień o charakterze abuzywnym) jest możliwe tylko w sytuacji, w której charakter umowy pozwala na taką jego jednostronną modyfikację. Dotyczy to w szczególności umów zawieranych na czas nieoznaczony. Jednocześnie - w ocenie Prezesa UOKiK - **umowy zawarte na czas oznaczony w ogóle nie powinny podlegać jednostronnym zmianom w zakresie istotnych elementów umowy.**

W ocenie Prezesa UOKiK, analizowane w niniejszym zarzucie propozycje zmian umów kredytu hipotecznego (i pożyczki hipotecznej) przesłane do konsumentów przez Credit Agricole zostały dokonane bez podstawy prawnej. Oznacza to, że nie zostały spełnione warunki określone na początku rozważań przedstawionych w niniejszym zarzucie, zgodnie z którymi zmiana warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego możliwa jest tylko wtedy, gdy:

a) powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie uniemożliwiają dokonania zmiany określonych postanowień umownych oraz

b) istnieje precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała klauzula modyfikacyjna, która nie ma charakteru abuzywnego oraz wystąpią wskazane w tejże klauzuli okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany,

a charakter umowy nie sprzeciwia się dokonywaniu jednostronnej modyfikacji jej warunków w trakcie trwania kontraktu.

Ocena chociażby tylko przedstawionych ustaleń faktycznych postanowień dotyczących kontroli prowadzonej przez Spółkę w związku z wywiązywaniem się konsumenta z warunków umowy, jak również możliwości dokonania modyfikacji regulaminu czy TOiP przez Bank w trakcie wykonywania umowy wskazuje, że zaproponowane przez Credit Agricole zmiany nie mogły wynikać z zastosowania klauzul modyfikacyjnych wskazanych w pierwotnym ich brzmieniu zawartego kontraktu. Przedsiębiorca dokonał znaczącego rozszerzenia treści postanowień umownych zawartych w umowach, które konsumenci sygnowali swoim podpisem w momencie ich zawierania. Jednocześnie Prezes UOKiK stoi na stanowisku, iż zmian ww. umów w zakresie istotnych elementów umowy w ogóle nie mogły mieć miejsca, nawet przy założeniu istnienia prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej.

Należy przy tym zauważyć, iż część wprowadzonych zmian mogła mieć na celu usunięcie abuzywnego charakteru postanowienia, np. § 12 ust. 2 pkt 2-3 *Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek hipotecznych w Lukas Banku SA* w związku z niesprecyzowaniem możliwych przyczyn wprowadzenia nowych zmian w TOiP czy ich zakresu. Jak zostało to

jednak wyjaśnione na wstępie – zmiana warunków umowy w trakcie jej trwania nie może mieć na celu modyfikacji postanowienia abuzywnego czy też nie może prowadzić do zastąpienia go inną klauzulą umowną.

Mając na względzie powyższe ustalenia, należy uznać, iż propozycje zmian warunków umów kredytów hipotecznych, jak i pożyczek hipotecznych w trakcie ich trwania, które miały obowiązywać wszystkich klientów Credit Agricole od 5 października 2014 r. są sprzeczne z dobrymi obyczajami, gdyż podważają zasadę **obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami umów i niedokonywania ich arbitralnej zmiany**. Zmiany, które Bank zaproponował konsumentom w ramach wykonywanych umów, nie były umotywowane ani czynnikami zawartymi w klauzuli modyfikacyjnej, która umożliwiałyby dokonanie takich zmian, ani również nie miały oparcia w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Warto przy tym wskazać, że niektóre zmiany miały charakter istotny, gdyż dotyczyły takich aspektów umowy jak: oprocentowanie kredytu i warunków jego zmiany, warunków spłaty kredytu, przeterminowanej spłaty kredytu, wypowiedzenia umowy, nieterminowej spłaty kredytu. Przedmiotowe zmiany dotyczyły również wprowadzenia nowych klauzul modyfikacyjnych w zakresie możliwości dokonywania zmian w umowie, regulaminie czy TOiP. **Tym samym, Credit Agricole mógł naruszyć dobre obyczaje poprzez próbę dokonania jednostronnej zmiany umowy zmierzającej do modyfikacji jej warunków, gdy tymczasem zmiana taka w świetle obowiązujących przepisów prawa i na podstawie pierwotnych warunków umowy - nie była możliwa.**

Należy zauważyć, że taka praktyka może stanowić naruszenie jednej z podstawowych zasad prawa cywilnego, według której umów należy dotrzymywać (*pacta sunt servanda*), a także ogólnej reguły prawa zobowiązań współdziałania wierzyciela i dłużnika przy wykonywaniu zobowiązania, zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom (art. 354 k.c.). Przeciętny konsument ma prawo oczekiwać, że Bank dotrzyma postanowień zawartej z nim umowy i – zgodnie z dobrymi obyczajami kupieckimi – nie zmieni w sposób arbitralnych warunków w trakcie jej wykonywania. Jeżeli jednak Spółka chciałaby dokonać zmiany treści postanowień zawartych umowie w sposób, który nie byłby dozwolony w ramach obowiązującej klauzuli modyfikacyjnej, przepisów prawa lub też zmiana miałaby w celu wyeliminowania postanowień niedozwolonych, to powinno się to odbyć w formie złożenia zgodnych i dobrowolnych oświadczeń woli przez obie strony kontraktu i zawarcia aneksu do umowy.

W ocenie Prezesa UOKiK, przedsiębiorca wykorzystał swoją uprzywilejowaną pozycję w stosunku zobowiązaniowym z konsumentami i próbował wprowadzić do wykonywanych już umów postanowienia, które – w jego ocenie – są korzystniejsze, gdyż usuwają abuzywność, doprecyzowują treść umowy, a także lepiej wpisują się w przyjętą strategię prowadzonej działalności gospodarczej. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy, definiując dobre obyczaje: *„w płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy – profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów,*

zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania”⁴³. Zdaniem organu ochrony konsumentów, zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy wykonaniu umów powinny uwzględniać również interes konsumentów, a przynajmniej go nie naruszać. Działania przedsiębiorcy nie powinny dążyć do ograniczenia nabytych praw słabszej strony kontraktu i nie mogą uniemożliwiać mu ochrony przewidzianej przepisami prawa (np. w zakresie możliwości żądania uznania za niedozwolone postanowień zawartych w pierwotnej wersji umowy lub wręcz przeciwnie – wykonania umowy według pierwotnych warunków).

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

W konsekwencji, propozycje przedstawione przez Bank w pismach przesyłanych do konsumentów mogły mieć charakter bezprawny, gdyż zmiany zaproponowane przez Spółkę miały zostać wprowadzone bez podstawy prawnej. W ocenie Prezesa UOKiK, działanie polegające na informowaniu o skuteczności dokonanych zmian w umowach łączących Spółkę z jej klientami w ściśle określonej dacie pod warunkiem niewypowiedzenia jej warunków i stosowanie nowych postanowień umownych w **konsekwencji prowadzi do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta w trakcie trwania umowy, gdyż implikuje w jego świadomości błędne przekonanie o zgodnym z prawem działaniu Banku i dopuszczalności dokonania zmiany umowy zawartej pomiędzy nim a Bankiem, pomimo iż w rzeczywistości odbyło się to bez podstawy prawnej.**

W przedmiotowym zarzucie możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy polegać może na:

1) podjęciu przez konsumenta decyzji o rozwiązaniu umowy, w wyniku przekazania mu przez Spółkę mogącej wprowadzać go w błąd informacji dotyczącej dokonania przez Bank skutecznej, jednostronnej zmiany warunków umowy. Klienci bowiem mogą nie zgodzić się z propozycją Credit Agricole i postąpić według zaleceń wskazanych w kierowanych do nich pismach informacyjnych. W takim wypadku będą chcieli rozwiązać umowę przed dniem wejścia w życie nowych warunków umowy. Tym samym będą jednak zobowiązani do zapłaty całej kwoty kredytu, co dla większości z nich - o ile w ogóle będzie możliwe - oznaczać może zaciągnięcie nowych zobowiązań finansowych w innym banku. Na taki krok będą mogli pozwolić sobie nieliczni klienci z uwagi na barierę finansową wynikającą z konieczności zebrania w krótkim czasie dużego kapitału;

2) podjęciu przez konsumenta decyzji o pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na zmienionych, mniej korzystnych warunkach. Bank zyskał w takim przypadku przewagę kontraktową poprzez – wbrew możliwościom wynikającym z przepisów prawa, jak i z postanowień umowy - dostosowanie warunków umownych do aktualnej sytuacji gospodarczo-rynkowej według arbitralnego uznania Credit Agricole, poza konsensusem słabszej strony umowy. Jednocześnie w przyszłości (a mowa jest tutaj o umowach zawieranych na 20-30 lat) Spółka będzie mogła modyfikować stosunek obligacyjny za sprawą nowowprowadzonej klauzuli modyfikacyjnej, której nie było w pierwotnym tekście umowy.

⁴³ Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09.

Przy tej drugiej opcji – czyli nieskorzystaniu przez konsumenta z prawa do wypowiedzenia umowy - możliwość oddziaływania słabszej strony umowy na decyzję Spółki o zmianie względem niej warunków umowy jest iluzoryczna, gdyż decyzja w tym zakresie została już podjęta, a konsument nie ma możliwości negocjowania warunków, które zostały jednostronnie ustalone przez Spółkę, a następnie narzucone w formie zmiany umów już wykonywanych. Ograniczona jest również możliwość niezastosowania się do nowych, bezprawnie wprowadzonych regulacji, np. poprzez spłacanie w przyszłości rat lub wcześniejsze spłacenie części kredytu według pierwotnych zapisów umowy. Konsument może obawiać się negatywnych konsekwencji z tego wynikających. Należy do nich w szczególności możliwość wypowiedzenia umowy kredytu przez Bank z tytułu niedotrzymania warunków przez kredytobiorcę, a w konsekwencji, w przypadku umów zabezpieczonych na nieruchomości, utraty lokalu mieszkalnego stanowiącego często dorobek całego życia. Dodatkowo konsument narażony jest na obowiązek zapłaty odsetek od zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłat związanych z dochodzeniem roszczeń przez Bank. W konsekwencji konsument może istotnie zmienić swoje zachowanie rynkowe i wykonywać umowę według jednostronnej decyzji Banku, który w sposób arbitralny dokonał zmian warunków umowy.

Mając na względzie powyższe rozważania należy stwierdzić, iż Spółka w wyniku przyjętego sposobu zmiany warunków umów o kredyt hipoteczny oraz umów pożyczek zabezpieczonych hipotecznie mogła zniekształcić zachowanie rynkowe konsumentów, w wyniku czego mogli podejmować oni decyzje dotyczące kontynuowania umowy lub jej wypowiedzenia, której podejmować by nie musieli, gdyby Credit Agricole postępował zgodnie z prawem i nie informował ich o dokonaniu jednostronnej zmiany warunków umowy bez podstawy prawnej. Przedmiotowe działanie w ocenie Prezesa UOKiK może spełniać przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Ad. Zarzut II.3.

W niniejszym zarzucie Prezes UOKiK przeanalizował zmiany, które przedsiębiorca miał zamiar wprowadzić w trzech grupach produktów (karty kredytowe „sklepowe”, karty kredytowe „własne” oraz konta osobiste) z dniem 5 października 2014 r. w stosunku do wykonywanych umów z udziałem konsumentów. O ile we wszystkich przypadkach Bank dopuścił do identycznego naruszenia dobrych obyczajów, tj. jednostronnego narzucenie nowych warunków umów bez podstawy prawnej, to przesłanka ta wymaga omówienia z uwzględnieniem charakteru każdej z wprowadzonych modyfikacji warunków umowy, co zostało uczynione w ppkt A, B i C. Jednocześnie należy zauważyć, iż – w ocenie Prezesa UOKiK - ich wpływ na decyzję konsumentów dotyczącą dalszego wykonania umowy jest zbieżny. Z tego też tytułu zostanie on omówiony na samym końcu.

A.

W ocenie Prezesa UOKiK, analizowana modyfikacja warunków umownych, w stosunku do wykonywanych umów o karty kredytowe *Alsolia Mastercard*, *Visa Castorama / Visa E.Leclerc*, *RTVEuroAGD* oraz *Media Markt MasterCard* odbyła się bez podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie takiej zmiany umowy, a więc nie jest skuteczna w stosunku do tych konsumentów, którzy byli już związani umową z Credit Agricole. Jak już zostało wskazane powyżej w uzasadnieniu do zarzutu II.2. - art. 384¹ k.c. nie stanowi materialnoprawnej

podstawy do dokonania modyfikacji warunków umownych, a jedynie określa sposób przeprowadzenia takiej zmiany.

Analiza pierwotnego brzmienia ww. §14 wskazuje, że Spółka dokonała z jednej strony rozszerzenia przesłanek, na podstawie których możliwa jest zmiana umowy, regulaminu czy też TOiP, a z drugiej strony doprecyzowane zostały przesłanki umożliwiające Bankowi zmianę opłat i prowizji w trakcie trwania umowy. Należy jednak zauważyć, że wskazane powyżej rozszerzenie przesłanek umożliwiających szerszą modyfikację istniejącego kontraktu nie miało umocowania w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej, która zezwalałaby Credit Agricole na taką zmianę warunków umownych. Zmiana nie mogła odbyć się na podstawie §14 ust. 1 lit a) czy b) w wersji § 14 umowy dot. ww. kart kredytowych przed 5 października 2014 r., gdyż przesłanki te nie determinowały takiego rozszerzenia klauzuli modyfikacyjnej, jak to chciała uczynić Spółka. Proponowana konsumentom zmiana nie wynikała bynajmniej ze zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa, czy też zmiany zakresu usług dostępnych dla limitu i karty. Z przesłanek tych nie wynika również zakres i przyszła treść możliwych zmian, jakie może dokonać przedsiębiorca. Tym samym można stwierdzić, że zakres, jak i treść możliwej modyfikacji nie są zbieżne z propozycjami zmiany klauzuli modyfikacyjnej w brzmieniu zaproponowanym przez Bank.

W tym miejscu warto również wskazać, iż zmiana – w szczególności - §14 ust. 1 lit c) w umowie w wersji obowiązującej do 4 października 2014 r. wraz ze zdaniem „*Wysokość opłat i prowizji, określona w TOiP uwzględni stopień pracochłonności wykonywanych czynności oraz faktyczne koszty ponoszone przez Bank*” mogła być determinowana zamiarem usunięcia niedozwolonego charakteru tego postanowienia. Niewątpliwie, takie wskazanie przesłanek umożliwiających dokonanie zmian w TOiP ma charakter blankietowy, gdyż nie określa dokładnie przesłanek umożliwiających wprowadzenie nowych opłat czy też zmianę wysokości już istniejących obciążeń. Jak wynika z wcześniej wskazanej argumentacji, zmiana klauzuli abuzywnej w trakcie trwania stosunku obligacyjnego nie jest możliwa w trybie jednostronnego narzucenia nowego postanowienia umownego przez przedsiębiorcę.

B.

W ocenie Prezesa UOKiK, analizowana modyfikacja warunków umownych w stosunku do wykonywanych umów o karty kredytowe *Standard, Silver i Gold* oraz załączników do tych umów w postaci *Regulaminu kart kredytowych Standard, Silver i Gold*, odbyła się bez podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie takiej zmiany umowy, a więc nie jest skuteczna w stosunku do tych konsumentów, którzy byli już związani ww. umowami z Credit Agricole.

Pierwotne brzmienie §14 ust. 1 Umowy o kartę SSG (jak również analogicznie VII §1-2 analizowanego Regulaminu) wskazuje, że Spółka dokonała rozszerzenia przesłanek, na podstawie których możliwa jest zmiana umowy oraz regulaminu. Należy jednak zauważyć, że wskazane powyżej rozszerzenie przesłanek umożliwiających szerszą modyfikację istniejącego kontraktu nie miało umocowania w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej w wersji obowiązującej do 4 października 2014 r., która zezwalałaby Credit Agricole na taką zmianę warunków umownych. Modyfikacja nie mogła odbyć się na podstawie §14 ust. 1 w wersji umowy sprzed 5 października 2014 r., gdyż przesłanki te nie determinują takiego rozszerzenia klauzuli modyfikacyjnej, jak to chciała uczynić Spółka. Proponowana konsumentom zmiana

nie wynikała bynajmniej z wejścia w życie nowych przepisów powszechnie obowiązującego prawa, czy też zmiany zakresu usług dostępnych dla limitu i karty. Z przesłanek tych nie wynika również zakres i przyszła treść możliwych przekształceń, jakich może dokonać przedsiębiorca. Tym samym można stwierdzić, że zakres, jak i treść dozwolonych modyfikacji nie są zbieżne z propozycjami zmiany klauzuli modyfikacyjnej w brzmieniu zaproponowanym przez Bank. Analizowany Regulamin nie zawiera w tym zakresie żadnych szczegółowych rozwiązań.

C.

W zakresie postanowienia §107 ust. 3 Regulaminu konta w wersji obowiązującej do dnia 4 października 2014 roku, Bank był uprawniony do naliczania opłat i prowizji w zależności od wpływów na konto konsumenta. W wersji ww. Regulaminu od 5 października 2014 r. Spółka całkowicie zmieniła sposób numeracji przyjęty we wzorcu. Odpowiednik analizowanego postanowienia znalazł się w XXVII §1 ust. 6-8 nowej wersji Regulaminu, w którym Credit Agricole autorytarnie rozszerzył możliwość kształtowania wysokości opłat i prowizji również z uwzględnieniem ilości dokonywanych transakcji bezgotówkowych kartą płatniczą wydaną do konta. Jednocześnie klauzula modyfikacyjna zawarta w § 110 ust. 1 Regulaminu (wersja obowiązująca do dnia 4 października 2014 r.) nie przewidywała możliwości dokonania takiej zmiany, tzn. rozszerzenia sposobu naliczania opłat i prowizji. Konsument przy zawarciu umowy konta nie mógł w żadnym zakresie przewidzieć, że Bank będzie mógł w przyszłości na tej podstawie kształtować wysokość opłat i prowizji. Tym samym należy uznać, że przedmiotowa propozycja Spółki modyfikacji dotychczasowego §107 ust. 3 – w zakresie, w jakim odnosiła się do umów aktualnie wykonywanych – została dokonana bez podstawy prawnej.

Analiza pierwotnego brzmienia § 110 ust. 1 Regulaminu konta (w wersji obowiązującej do dnia 4 października 2014 r.) wskazuje, że Spółka dokonała rozszerzenia przesłanek, na podstawie których możliwa jest zmiana Umowy konta oraz Regulaminu konta. Należy jednak zauważyć, że wskazane powyżej rozszerzenie przesłanek umożliwiających szerszą modyfikację istniejącego kontraktu nie miało umocowania w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej w wersji obowiązującej do 4 października 2014 r., która zezwalałaby Credit Agricole na taką zmianę warunków umownych. Zmiana nie mogła odbyć się na podstawie § 110 ust. 1 Regulaminu w wersji obowiązującej do 4 października 2014 r., gdyż przesłanki te nie determinują takiego rozszerzenia klauzuli modyfikacyjnej, jak to chciała uczynić Spółka. Proponowana konsumentom zmiana nie wynikała bynajmniej ze zmiany zakresu oferowanych usług lub wprowadzenia nowej funkcjonalności w ramach konta. Tym samym można stwierdzić, że zakres, jak i treść możliwej modyfikacji nie są zbieżne z propozycjami zmiany klauzuli modyfikacyjnej w brzmieniu zaproponowanym przez Bank, a w konsekwencji należy uznać, że została dokonana bez podstawy prawnej.

W § 112 ust. 1 Regulaminu konta (wersja obowiązująca do 4 października 2014 r.) Spółka wskazała przesłanki, po wystąpieniu których możliwe będzie wypowiedzenie przez Bank umowy. W propozycji nowej wersji Regulaminu konta regulacje tego dotyczące zostały przeniesione do XXXI § 2. Jednocześnie Credit Agricole poszerzył ilość przesłanek umożliwiających mu wypowiedzenie umowy z 9 do 12 poprzez dodanie nowych okoliczności w pkt 5, 6 oraz 9. Jednocześnie klauzula modyfikacyjna zawarta w § 110 ust. 1 Regulaminu

konta (wersja obowiązująca do 4 października 2014 r.) nie przewidywała możliwości dokonania takiej zmiany, tzn. rozszerzenia przesłanek umożliwiających Spółce wypowiedzenie Umowy konta. Konsument przy zawarciu przedmiotowego kontraktu nie mógł w żadnym zakresie przewidzieć, że Bank będzie mógł w przyszłości na tej podstawie kształtować okoliczności wypowiedzenia umowy. Tym samym należy uznać, że przedmiotowa propozycja Spółki modyfikacji dotychczasowego §112 ust. 1 – w zakresie w jakim odnosiła się do umów aktualnie wykonywanych – została dokonana bez podstawy prawnej.

Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyk z pkt II.3. z dobrymi obyczajami

W ocenie Prezesa UOKiK, zmiany postanowień w wykonywanych umowach zawartych z konsumentami, które zostały wskazane w pkt II.3 niniejszego postanowienia charakteryzują się podobnym stopniem szkodliwości względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. W trzech analizowanych przypadkach, w ramach obowiązujących umów, Spółka próbowała – bezskutecznie, gdyż zmiana miała charakter bezprawny, a więc nie wiążący konsumenta – dokonać zmiany istniejących warunków umownych poprzez doprecyzowanie zapisów związanych z klauzulami modyfikacyjnymi, jak i innych warunków umownych, które w sposób istotny mogą przełożyć się na dalsze wykonanie umowy przez obie strony kontraktu. Takie działanie – jak już zostało to przedstawione w uzasadnieniu do pkt II.2 – nie jest dozwolone w ramach obecnych regulacji prawnych. Zdaniem organu ochrony konsumentów, analizowane powyżej zmiany umów zostały dokonane bez podstawy prawnej. Oznacza to, że nie zostały spełnione warunki określone na początku rozważań przedstawionych w uzasadnieniu do zarzutu określonego w pkt II.2., zgodnie z którym zmiana warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego możliwa jest tylko wtedy, gdy:

a) powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie uniemożliwiają dokonania zmiany określonych postanowień umownych oraz

b) istnieje precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała klauzula modyfikacyjna, która nie ma charakteru abuzywnego i wystąpią wskazane w tejże klauzuli okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany,

a charakter umowy umożliwia dokonywanie jednostronnej modyfikacji jej warunków w trakcie trwania kontraktu.

W zakresie zarzutów określonych w pkt II.3 niniejszego postanowienia dobre obyczaje należy utożsamiać z przestrzeganiem przez Bank obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami Umów o kartę kredytową lub Umów konta. Niewątpliwie, charakter wszystkich analizowanych w tych trzech punktach naruszeń interesów konsumentów jest istotny. Z jednej strony przedsiębiorca próbował zmienić brzmienie klauzul modyfikacyjnych, a więc próbował tym samym zalegalizować swoje późniejsze działanie względem konsumentów, z którymi zawarte zostały wcześniej umowy. Poprzez znaczące poszerzenie przesłanek (okoliczności faktycznych) umożliwiających zmianę umowy, regulaminu czy TOiP Bank w istotny sposób naruszył dotychczasowe regulacje kontraktowe. Dodatkowo, Spółka przyznała sobie prawo do zmiany sposobu naliczania opłat i prowizji przy Umowie konta, co mogło wpłynąć na sposób ich kształtowania w przyszłości (w tym na wysokość czy częstotliwość naliczania). Jednocześnie, Credit Agricole rozszerzył przesłanki umożliwiające

mu wypowiedzenie Umowy konta w wyniku podjęcia przez siebie jednostronnej decyzji o takim charakterze.

Bank – w ocenie organu ochrony konsumentów – mógł w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami dokonać próby jednostronnej zmiany umowy, wpływając tym samym na istotne prawa i obowiązki stron już zawartego kontraktu. Tymczasem, zmiany te mogły być dokonane jedynie w drodze złożenia zgodnych oświadczeń woli przez strony (np. w formie aneksu do umowy). Spółka poprzez takie działanie wykorzystała swoją uprzywilejowaną pozycję do narzucenia słabszej stronie kontraktu mniej korzystnych zapisów umownych, niż to wynikało z pierwotnych jej warunków. Przeciętny konsument ma prawo oczekiwać, że Bank dotrzyma postanowień zawartej z nim umowy, a wszystkie jej zmiany – zgodnie z dobrymi obyczajami kupieckimi – będą odbywały się z poszanowaniem przepisów prawa, tzn. w formie porozumienia stron (aneksów) lub na podstawie klauzul modyfikacyjnych, o ile są skonstruowane w sposób precyzyjny, jednoznaczny i zrozumiały oraz nie prowadzi to do obejścia przepisów (w tym jednostronnego eliminowania postanowień abuzywnych).

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

W zakresie praktyk wskazanych w pkt II.3 niniejszej decyzji możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy polegać może na:

1) podjęciu przez konsumenta decyzji o rozwiązaniu umowy, w wyniku przekazania mu przez Spółkę mogącej wprowadzać go w błąd informacji dotyczącej dokonania przez Bank skutecznej jednostronnej zmiany warunków umowy. Klienci mogą bowiem nie zaakceptować nowej propozycji Credit Agricole i postąpić w takim wypadku według zaleceń wskazanych w pismach informacyjnych im przesłanych, a więc będą chcieli rozwiązać umowę przed dniem wejścia w życie nowych warunków umowy. Takie działanie będzie się jednak wiązało z trudnościami wynikającymi z „przywiązania się” konsumenta do określonego produktu oferowanego przez Spółkę. Dla przykładu, przy rozwiązaniu umowy konta i konieczności przeniesienia rachunku do innej instytucji finansowej, konsument będzie musiał podjąć dodatkowe czynności związane z wyborem nowego podmiotu, który będzie prowadził jego rachunek (często oznacza to osobistą wizytę w placówce bankowej, podpisanie nowych umów, zapamiętanie nowych haseł czy też PIN-ów). Rozwiązanie istniejącego kontraktu może wiązać się również z koniecznością poinformowania pracodawcy, urzędu skarbowego czy też innych podmiotów o zmianie rachunku przez konsumenta. Niedogodności mogą pojawić się również przy wypowiedzeniu umowy przy produktach określonych w pkt II.3.A. oraz II.3.B. (karty kredytowe), co związane jest z koniecznością uregulowania istniejących zaległości czy też utratę profitów, które wiążą się z posiadaniem karty lojalnościowej (dotyczy to kart powiązanych z sieciami handlowymi, jak Castorama, RTV Euro AGD, czy Media Markt). Konsument nie powinien być zmuszony do rezygnacji z tych benefitów tylko dlatego, że nie zgadza się z wprowadzoną przez Credit Agricole zmianą umowy. Na podstawie informacji przesłanych przez Bank nie ma jednak wyboru i może albo zgodzić się na zmienione warunki, albo złożyć wypowiedzenie w stosunku do już zawartej umowy.

2) podjęciu przez konsumenta decyzji o pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na zmienionych, mniej korzystnych warunkach. Jest to zachowanie, które z jednej strony jest

najbardziej pożądane przez Bank, a z drugiej strony jest najbardziej niekorzystne dla konsumenta. Spółka zyskała w takim przypadku przewagę kontraktową poprzez – wbrew możliwościom wynikającym z przepisów prawa, jak i postanowieniom umowy - dostosowanie warunków umownych do narzuconej decyzji Spółki. Jednocześnie w przyszłości przedsiębiorca będzie mógł modyfikować stosunek obligacyjny według własnego uznania za sprawą nowowprowadzonej klauzuli modyfikacyjnej, której nie było w pierwotnym tekście umowy.

Mając na względzie powyższe rozważania należy stwierdzić, iż Spółka w wyniku przyjętego sposobu zmiany warunków Umów konta, jak również Umów o kartę SSG oraz umowy o kartę kredytową *Alsolia Mastercard*, *Visa Castorama / Visa E.Leclerc*, *RTVEuroAGD* oraz *Media Markt MasterCard* mogła zniekształcić zachowanie rynkowe konsumentów, w wyniku czego podejmowali oni decyzję dotyczącą kontynuowania umowy lub jej wypowiedzenia, której podejmować by nie musieli, gdyby Credit Agricole postępował zgodnie z prawem i nie próbował dokonywać jednostronnej zmiany warunków umowy bez podstawy prawnej. Przedmiotowe działanie, w ocenie Prezesa UOKiK, może spełniać przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Ad. Zarzut II.4.

Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyk z pkt II.4. z dobrymi obyczajami

W zakresie analizy wzorców umów przedstawionych w pkt II.4 niniejszego postanowienia należy zauważyć, iż zarówno Umowy konta, jak i Regulaminu konta w wersji obowiązującej do 3 sierpnia 2013 r. (pkt II.4.B), jak również wymienione w pkt II.4.A (w wersji obowiązującej do 4 sierpnia 2013 r.) oraz II.4.C. umów o kartę kredytową (w wersji obowiązującej do 4 sierpnia 2013 r. [pkt a] oraz 4 października 2014 r. [pkt b i c]) nie przewidywały właściwej klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę wysokości opłat i prowizji w trakcie trwania stosunku obligacyjnego. Treść klauzuli zawarta w §106 ust. 2 Regulaminu konta (wersja obowiązująca do 4 sierpnia 2013 r.) ma charakter blankietowy i nie określa w sposób precyzyjny, jednoznaczny i zrozumiały przesłanek umożliwiających zmianę wartości pobieranych opłat czy prowizji (a także określenie przewidywanego zakresu i kierunku wprowadzonych zmian). Podobnie należy ocenić §14 ust. 1 lit c) umowy o kartę SGG w wersji obowiązującej do 3 sierpnia 2013 r., umowy o kartę *Alsolia Mastercard*, *Visa Castorama / Visa E.Leclerc*, *RTVEuroAGD MasterCard* w wersji obowiązującej do 4 października 2014 r., czy umowy o kartę kredytową *Visa Auchan* w wersji obowiązującej do 4 sierpnia 2013 r. Określenie „w zależności od poziomu ponoszonych przez Bank kosztów związanych z wykonywaniem czynności, za które pobierana jest opłata lub prowizja” nie precyzuje sposobu modyfikacji opłat i prowizji w trakcie trwania umowy, a więc postanowienie w tym zakresie może mieć charakter abuzywny, a więc nie wiąże konsumenta i przedsiębiorca nie może na tej podstawie wywodzić względem siebie żadnych skutków prawnych.

Credit Agricole dokonał zmiany przedmiotowych postanowień z dniem 4 sierpnia 2013r. (w zakresie Umowy konta i jego Regulaminu konta oraz umowy o kartę kredytową *Gold*, *Silver* oraz *Standard*), 5 sierpnia 2013 r. (w zakresie umowy o kartę kredytową *Visa Auchan*) oraz z dniem 5 października 2014 r. (w zakresie umowy o kartę kredytową *Alsolia Mastercard*, *Visa Castorama / Visa E.Leclerc*, czy *RTVEuroAGD MasterCard*), poprzez znaczące rozbudowanie treści klauzuli modyfikacyjnej odnoszącej się do możliwości zmiany TOiP.

Niemniej jednak – wbrew założeniu Spółki – taka zmiana stosowanych postanowień mogła dotyczyć wyłącznie wzorca umowy, a więc dokumentu, który przedkładany jest konsumentom przed zawarciem stosownej umowy. Oznacza to, że zmiana klauzuli modyfikacyjnej odnosząca się do TOiP była skuteczna jedynie w stosunku do umów zawieranych „na przyszłość”, które dopiero mają zostać zawarte z konsumentami, a nie postanowień w ramach umów wtedy wykonywanych. Wynika to z ustaleń poczynionych w uzasadnieniu do pkt II.3 niniejszego postanowienia, w ramach którego ustalono, że w analizowanych umowach nie znajdowały się w tamtym czasie klauzule modyfikacyjne odnoszące się do zmian umów i regulaminów, które umożliwiałyby dokonanie zmian w klauzuli modyfikacyjnej dot. zmiany TOiP konkretnego produktu. Skoro więc w wykonywanych Umowach konta czy też odpowiednich umowach o kartę kredytową na dzień 4 lub 5 sierpnia 2013 r. czy też 5 października 2014 r. (w zależności od produktu) nie było odpowiednich postanowień umożliwiających dokonanie zmiany klauzuli modyfikacyjnej odnoszącej się do zmian TOiP, to wprowadzona w tych dniach korekta klauzul modyfikacyjnych - w zakresie w jakim odnosiła się do umów wtedy wykonywanych – była nieskuteczna. **Tym samym, późniejsza zmiana wysokości opłat i prowizji (a więc dokonana w zależności od produktu, odpowiednio w dniach 1 i 5 października 2014 r. oraz 1 oraz 12 kwietnia 2015 r.) - w odniesieniu do konsumentów, którzy zawarli umowy przed dniem 4 sierpnia 2013 r. (w zakresie Umowy konta i jego Regulaminu oraz umowy o kartę kredytową Gold, Silver oraz Standard), 5 sierpnia 2013 r. (Visa Auchan) oraz z dniem 5 października 2014 r. (w zakresie umowy o kartę kredytową Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc, czy RTVEuroAGD MasterCard) - była bezprawna, gdyż warunki umowne, które zawarte zostały w umowach obowiązujących obie strony kontraktu nie przewidywały (poza blankietową klauzulą modyfikacyjną, która ze względu na naruszenie art. 385¹ k.c. nie wiąże konsumentów) skutecznej podstawy prawnej, w oparciu o którą można byłoby dokonać takiej zmiany.**

W ocenie Prezesa UOKiK, wszystkie zmiany opłat i prowizji dokonane przez Credit Agricole, które zostały wyszczególnione w pkt II.4 niniejszego postanowienia zostały dokonane bez podstawy prawnej. W momencie dokonywania przedmiotowych zmian, w umowach zawartych przed 4 i 5 sierpnia 2013 r. oraz 5 października 2014 r. (w zależności od rodzaju umowy) nie było odpowiednich klauzul modyfikacyjnych, dopuszczających późniejszą zmianę opłat i prowizji zawartych w Tabeli stanowiącej załącznik do wykonywanej już umowy.

W konsekwencji, propozycje przedstawione przez Bank - w pismach lub w innego rodzaju wiadomościach z informacją o wprowadzeniu zmiany opłat i prowizji przesyłanych do konsumentów, z którymi miał on zawarte umowy przed 4 i 5 sierpnia 2013 r. oraz 5 października 2014 r. (w zależności od rodzaju umowy) – były bezprawne, gdyż zostały wprowadzone bez podstawy prawnej.

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

W ocenie Prezesa UOKiK, działanie polegające na informowaniu o skuteczności dokonanych zmian w Tabeli opłat i prowizji **mogło prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego tych konsumentów, którzy** byli związani ze Spółką odpowiednimi

umowami przed 4, 5 sierpnia 2013 r. oraz 5 października 2014 r., **gdyż implikowało to w ich świadomości błędne przekonanie o zgodnym z prawem działaniu Banku i dopuszczalności modyfikacji wysokości opłat i prowizji w trakcie trwania tych umów, pomimo iż odbyło się to bez podstawy prawnej.**

W przedmiotowym zarzucie możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy polegać może przede wszystkim na przekonaniu o konieczności regulowania nowych opłat przewidzianych w zmienionym TOiP, które nie były znane konsumentowi w momencie zawarcia umowy. W wyniku takiego działania konsument jest przymuszany do płacenia stawek opłat czy prowizji w wyższej wysokości niż to wynika z warunków pierwotnej umowy. Ponadto może również to dotyczyć sytuacji, w których to Bank samodzielnie potrąca odpowiednie opłaty z rachunku konsumenta na poczet opłat wskazanych w TOiP, które rzekomo uległy w stosunku do niego zmianie. W tych okolicznościach zniekształcenie zachowania rynkowego konsumenta polega na odstępieniu przez niego od dochodzenia należności w wysokości przekraczającej stawki zawarte w TOiP znajdujące się w załączniku, który obowiązywał go w momencie zawarcia umowy. Konsument może bowiem przypuszczać, iż podwyższenie opłat było usprawiedliwione i prawnie dozwolone, co jednak nie jest prawdą, gdyż ich modyfikacja odbyła się bez podstawy prawnej. Jednocześnie należy mieć na względzie, że konsumenci dysponują dużo mniejszymi możliwościami egzekucji nieprawidłowego wykonania umowy przez Bank, co jest związane z trudnościami w dochodzeniu roszczeń czy to na etapie przedsądowym, czy też w ramach procedury sądowej. Ponadto, w niektórych przypadkach ewentualne należności w skali jednego konsumenta mogą być tak niewielkie (od kilkunastu do kilkudziesięciu złotych), że może nie być dla niego opłacalne dochodzenie roszczeń w trybie sądowym (z uwagi na ewentualne koszty, ryzyko przegranej, zawilości prawne, czy też czas rozpatrywania sprawy).

Z drugiej strony konsument, który nie miał zamiaru ponosić opłat w nowej wysokości (arbitralnie ustalonej przez Bank) postanowił przenieść usługi bankowe do innego podmiotu, co musiało wiązać się z wypowiedzeniem umowy zawartej z Credit Agricole. Było to jednak działanie pod przymusem wywołanym działaniami przedsiębiorcy, który podniósł w stosunku do niego opłaty, które – na podstawie zawartej umowy – nie mogły ulec takiemu podwyższeniu, z uwagi na brak klauzuli modyfikacyjnej zezwalającej na taką zmianę stawek w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

Mając na względzie powyższe rozważania należy stwierdzić, iż informacja przesyłana przeze Spółkę związana ze zmianą opłat i prowizji w zakresie umów wymienionych w pkt II.4. niniejszego postanowienia w odniesieniu do klientów, którzy zawarli umowy przed 4 sierpnia 2013 r. (w zakresie Umowy konta i jego Regulaminu oraz umowy o kartę kredytową Gold, Silver oraz Standard), 5 sierpnia 2013 r. (w zakresie umowy o kartę kredytową Visa Auchan) oraz 5 października 2014 r. (w zakresie umowy o kartę kredytową Alsolia Mastercard, Visa Castorama / Visa E.Leclerc, czy RTVEuroAGD MasterCard) mogła zniekształcić zachowanie rynkowe tych konsumentów, w wyniku czego podejmowali oni decyzję dotyczącą kontynuowania umowy (i ponoszenia większych kosztów korzystania z usług Banku) lub jej wypowiedzenia, której podejmować by nie musieli, gdyby Credit Agricole postępował zgodnie z prawem i nie próbował dokonywać jednostronnej zmiany warunków umowy bez podstawy

prawnej. Przedmiotowe działanie w ocenie Prezesa UOKiK może spełniać przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Godzenia 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 szczególnej ochronie⁴⁴.

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”*⁴⁵.

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, kredyt hipoteczny, 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

⁴⁴ 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.

⁴⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

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 zbiór⁴⁶”. 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 orzecznictwie⁴⁷.

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 i uprawdopodobniona w odniesieniu do praktyk opisanych w pkt II.

Przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy w zakresie praktyk opisanych 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.

⁴⁶ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

⁴⁷ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn.. VI ACa 67/13.

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;
- 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.⁴⁸ 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.⁴⁹ 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.⁵⁰

Po przedstawieniu zarzutów w Postanowieniu Credit Agricole 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 następujący kształt:

Pierwszy z obowiązków wskazanych w zobowiązaniu (pkt. i.) polega na skierowaniu do wszystkich konsumentów - do których w latach 2013 – 2015 Bank wystosował wiadomość związaną ze zmianą wysokości opłat i prowizji dokonywaną w trakcie trwania Umowy konta lub umów dotyczących kart kredytowych, bez wskazywania umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tą zmianę oraz których poinformował o jednostronnej modyfikacji postanowień umownych w wykonywanych umowach, regulaminach (z wyłączeniem zmian wskazanych w pkt II.2. sentencji decyzji, do której zastosowanie ma pkt. iii. zobowiązania), Tabelach opłat i prowizji w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umów w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami (w tym przysyłał te informacje za pośrednictwem Serwisu internetowego CA24) i z którymi na dzień wysłania pisma, o którym mowa poniżej będą wiązały Bank umowy konta dla osób fizycznych lub umowy o kartę kredytową wymienione w sentencji decyzji – korespondencji pisemnej (list z wydrukiem papierowym), w terminie 7 miesięcy od dnia uprawomocnienia pkt II sentencji decyzji, w treści której:

⁴⁸ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048;

⁴⁹ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99;

⁵⁰ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

- 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
- c. przekaze klientom uzasadnienie dla propozycji aneksowania umów wykonywanych oraz opíše skutki niepodpisania aneksów, jak i ich podpisania;
- d. poinformuje o przyznaniu rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt iv.a. zobowiązania, wskaże jej postać i termin.

Spółka – w terminie 3 miesięcy od dnia wysłania powyższej korespondencji – będzie zawierała z konsumentami aneksy, w sytuacji gdy zgłoszą się oni do placówki bankowej (pkt. ii.). W przedmiotowych aneksach znajdą się postanowienia dotyczące:

- a. oświadczenia Banku o bezskuteczności dokonanych zmian, o których mowa w pkt i., 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 odpowiedniej podstawy prawnej 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 2 miesięcy od dnia podpisania aneksu, dokona zwrotu nadpłaty na rachunek klienta; w przeciwnym wypadku, Bank w tym samym terminie przekaze 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

W aneksach Bank może również zamieścić nowe klauzule modyfikacyjne, z zastosowaniem których odbywać się będzie w przyszłości zmiana warunków umowy, w tym opłat i prowizji, a także wskazujące sposób komunikowania klientom tych zmian. Treść nowych klauzul modyfikacyjnych nie jest przedmiotem zobowiązania w niniejszym postępowaniu. Włączenie do wykonywanych umów przedmiotowych postanowień nie wyłącza w żadnym zakresie uprawnień konsumentów do dochodzenia prawnie przewidzianych roszczeń wynikających ze stosowania przez przedsiębiorcę nowych klauzul modyfikacyjnych w przyszłości, w szczególności w sytuacji dokonywania przez Bank na ich podstawie jednostronnych zmian warunków umowy.

Względem kredytobiorców umów kredytu konsolidacyjnego, kredytu mieszkaniowego (standard), kredytu mieszkaniowego z dopłatami Rodzina na swoim i pożyczki hipotecznej, udzielonych w polskich złotych lub denominowanych w walutach obcych, których Bank poinformował o jednostronnej modyfikacji postanowień umownych w umowach i regulaminach, obowiązującej od dnia 5 października 2014r., w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami, Bank – w zakresie wykonania zobowiązania z pkt. iii. - skieruje do nich korespondencję pisemną (list z wydrukiem

papierowym), w terminie 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia pkt II sentencji decyzji, w treści której:

- a. poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania;
- b. złoży oświadczenie o bezskuteczności modyfikacji postanowień umownych w umowach i regulaminach, dokonanej jednostronnie z terminem obowiązywania od dnia 5 października 2014 r.
- c. poinformuje kredytobiorców - posiadaczy konta dla osób fizycznych - o przyznaniu im rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt iv.b. zobowiązania oraz wskaże jej postać i termin.

Niezależnie od usunięcia skutków stosowanych praktyk w formie opisanej w pkt ii.c. zobowiązania, Spółka zdecydowała (w pkt. iv.) o przyznanie konsumentom:

a. o których mowa w pkt i zobowiązania, rekompensaty publicznej polegającej na zwolnieniu z opłat za wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach w kraju i za granicą przez okres 1 miesiąca kalendarzowego, który zostanie wskazany w piśmie, o którym mowa w pkt. i zobowiązania. Zwolnienie dotyczy opłat pobieranych przez Bank w odniesieniu do wszystkich kart debetowych wydawanych do konta (łącznie z kartami do prowadzonych w ramach konta rachunków walutowych) oraz wszystkich kart kredytowych, których dotyczy postępowanie (łącznie z kartami dodatkowymi);

b. o których mowa w pkt. iii zobowiązania, którzy są stroną zawartej z Bankiem umowy konta dla osób fizycznych, rekompensaty publicznej polegającej na zwolnieniu z opłat za wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach w kraju i za granicą przez okres 1 miesiąca kalendarzowego, który zostanie wskazany piśmie, o którym mowa w pkt. iii zobowiązania;.

Aby zobowiązanie Credit Agricole było zasadne z punktu widzenia jego skuteczności „na przyszłość”, Bank zobowiązał się również do niedokonywania – po uprawomocnieniu się decyzji - jednostronnych zmian warunków umów w dokumentach określających wysokość opłat i prowizji, jak i inne warunki umów konta dla osób fizycznych oraz umów dotyczących kart kredytowych, w stosunku do konsumentów, którzy nie zawrą aneksów, o których mowa w pkt. ii zobowiązania. Powyższy warunek sprawia, że dopóki Bank nie wdroży (np. za pomocą zawierania z konsumentami aneksów) do wykonywanych umów z udziałem konsumentów nowych klauzul modyfikacyjnych określających możliwość zmiany wysokości opłat i prowizji, jak i zmian innych warunków umowy, to nie będzie uprawniony do dokonywania w przyszłości modyfikacji tych warunków umowy w sposób jednostronny (pkt. v.).

Kolejnym elementem zobowiązania „na przyszłość” (w pkt. vi.) jest obowiązek Banku do informowania konsumentów – przy dokonywaniu jednostronnych zmian w postanowieniach umownych lub wysokości opłat i prowizji w trakcie trwania Umowy konta dla osób fizycznych lub umów dotyczących kart kredytowych oferowanych przez Spółkę - o podstawach prawnych umożliwiających dokonanie zmiany oraz okolicznościach faktycznych uprawniających Bank do dokonywania określonej zmiany.

Jednocześnie Credit Agricole opublikuje (w oparciu o pkt. vii.) niniejszą decyzję na swojej głównej stronie internetowej (tj. na dzień wydania decyzji – www.creditagricole.pl) w terminie 30 dni od dnia jej uprawomocnienia się, w ten sposób że treść tej decyzji będzie

dostępna na przedmiotowej stronie internetowej przez okres, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania, a więc co najmniej przez okres wysyłania przez Bank do klientów pisma zapraszających do wizyt w placówkach bankowych celem zawarcia bezpłatnych aneksów do Umowy konta lub umów dotyczących kart kredytowych, o którym mowa w pkt i. zobowiązania oraz okres zawierania tychże aneksów, o którym mowa w ii. zobowiązania.

Biorąc pod uwagę, że bezprawność działań Credit Agricole w zakresie praktyk opisanych 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 listopada 2015 r. Spółka nie dokonywała żadnych zmian w analizowanych w niniejszym postępowaniu warunkach umowy.

Należy uznać, że nałożone na Bank zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do zakończenia uprawdopodobnionych w toku niniejszego postępowania naruszeń art. 24 u.o.k.i.k. i usunięcia ich skutków. W szczególności na aprobatę zasługują takie działania Banku, w wyniku którego wycofa się on ze wszystkich zmian postanowień umownych przesyłanych lub udostępnionych klientom w latach 2013-2015, w szczególności dotyczy to klauzul modyfikacyjnych „wprowadzanych” do wykonywanych umów w sposób wadliwy. 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 zmiany TOiP w latach 2013-2015 aż do dnia podpisania aneksu, w którym będzie wskazany określony wniosek konsumenta w tym zakresie. Ponadto Bank – w rekompensaty publicznej - wynagrodzi konsumentom niedogodności, jakie wiązały się z przedmiotowymi praktykami poprzez zaproponowanie im określonych usług bankowych na preferencyjnych warunkach przez czas wskazany w zobowiązaniu, bez względu na to, czy podpisany zostanie aneks, o którym mowa w pkt. ii. zobowiązania.

W ocenie 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 Credit Agricole 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:
 - 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci potwierdzonej za zgodność z oryginałem książki nadawczej Banku (wyłącznie w wersji elektronicznej, w formie pdf), zawierającej potwierdzenie przez pocztę liczby 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 aneksu (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. oraz pkt iii. zobowiązania wysyłanych do konsumentów
- w terminie **do 11 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji:
 - 5) wybranych losowo aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk),
 - 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A z siedzibą we Wrocławiu z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji o niniejszej decyzji;
- w terminie **do 14 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji:
 - 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.b. zobowiązania;
 - 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Bank nadpłat, o których w pkt ii.b. zobowiązania;
 - 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Bank zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.b. zobowiązania;
 - 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Bank nie dokonał zwrotu nadpłat, o których w pkt ii.b. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
 - 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji przesłanych do klientów (10 sztuk).

Należy przy tym zauważyć, iż ww. obowiązki różnią się od tych, których propozycje złożył 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 informacji⁵¹.

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 III sentencji.

⁵¹ Wyrok SA w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11.

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*