



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

DECYZJA

WERSJA JAWNA

Bydgoszcz, dnia 5 września 2018 r.

Znak: RBG-610-503/16/KL

DECYZJA NR RBG - 12/2018

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy - 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 praktykę Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie polegającą na informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą oraz posiadają dostęp do systemu bankowości internetowej, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach systemu bankowości internetowej, który nie stanowi trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 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 i w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2016 r.**

- II. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez działanie **Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem są dokumenty dotyczące:

a) Rachunków bankowych i kart debetowych

b) Kredytów hipotecznych;

- 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 Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona

Sprawę prowadził:

Krzysztof Lehmann - Zastępca Dyrektora

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

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

nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) 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 **Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia jej skutków poprzez:

i. **przygotowanie - w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji** - listy klientów (konsumentów), którzy są, stroną umowy o konto osobiste i mają aktywny dostęp do usług bankowości elektronicznej tj. dokonali aktywacji i zalogowali się do niej co najmniej jeden raz, a także byli informowani przez Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie w latach 2014 – 2016 o zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej;

ii. **skierowanie - w terminie do 5 miesięcy od dnia sporządzenia listy klientów, o której mowa w pkt. i. zobowiązania** - do wszystkich konsumentów znajdujących się na ww. liście, korespondencji w której Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie:

1) poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wskazując jej numer i datę wydania;

2) oświadczy, że:

a. w wyniku przesyłanych przez Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie informacji o zmianach warunków umowy o konto osobiste dla osób fizycznych bez przekazywania informacji wskazujących podstawy prawne, które umożliwiały dokonanie przez ww. Bank zmian, oraz okoliczności faktycznych, które spowodowały te zmiany, mogło dojść do zniekształcenia zachowania rynkowego konsumentów;

b. przesyłanie przez Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie konsumentom, w trakcie trwania umowy rachunku bankowego w latach 2014 - 2016, informacji o zmianach regulaminów rachunków bankowych dla osób fizycznych i taryf prowizji i opłat bankowych dla klientów detalicznych wyłącznie w ramach systemu bankowości internetowej Banku zostało dokonane z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;

3) zaprosi klientów do placówek bankowych w celu zawarcia bezpłatnych aneksów do umowy o konto osobiste dla osób fizycznych, zakreślając im 2 miesięczny termin na przyście do placówki w celu podpisania aneksu;

4) poinformuje o skutkach niepodpisania, jak i podpisania aneksów w wyznaczonym terminie;

5) poinformuje o przyznaniu rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt. iv. zobowiązania oraz wskaże jej formę i termin;

przy czym przedmiotowa korespondencja zostanie przekazana w postaci papierowej za pośrednictwem przesyłki listowej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail zarejestrowany w systemach informatycznych Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie. Po wysłaniu korespondencji na skrzynkę poczty elektronicznej, ww. Bank prześle do klienta SMS z informacją, że na jego adres e-mail została skierowana korespondencja ze strony ww. Banku związana z realizacją niniejszej decyzji, z prośbą o zapoznanie się z jej treścią. Równocześnie, powyższa korespondencja zostanie skierowana do klientów za pośrednictwem bankowości

elektronicznej. Korespondencja będzie wysyłana transzami, a ostatnia transza zostanie wysłana nie później niż w terminie 5 miesięcy licząc od dnia sporządzenia listy klientów objętych wysyłką, o której mowa w pkt. i. zobowiązania;

iii. zawarcie - w okresie 2 miesięcy od dnia następnego po dniu dokonania wysyłki korespondencji, o której mowa w pkt. ii. zobowiązania dla danej transzy klientów - w oddziałach Banku aneksów do umów o konto osobiste dla osób fizycznych z konsumentami, o których mowa w pkt i. zobowiązania, w których znajdują się następujące postanowienia:

- a. oświadczenie Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, że zmiany warunków umowy o konto osobiste, o których mowa w pkt. i. zobowiązania, w tym zmiany w regulaminach i tabelach opłat i prowizji dokonane zostały z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- b. ustalenie, że od dnia zawarcia aneksu, do danej umowy mają zastosowanie aktualnie obowiązujące w Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie regulaminy dotyczący danego produktu, stanowiące integralną część umowy tj. *Regulamin rachunków bankowych, kart debetowych oraz bankowości elektronicznej w Getin Noble Bank S.A. dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej*;
- c. postanowienie ustalające, że opłaty i prowizje dotyczące usług związanych z rachunkiem bankowym, a także warunki ich świadczenia, od dnia podpisania aneksu, określają *Tabela opłat i prowizji Getin Noble Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych. Konta Osobiste w zł i innych walutach oraz Konto Oszczędnościowe w zł i limit kredytowy oraz Tabela opłat i prowizji Getin Noble Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych. Konta Osobiste w zł i innych walutach wycofane ze sprzedaży* obowiązujące w Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie na dzień podpisania aneksu;
- d. ustalenie indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji konsumenta za okres od dnia rozpoczęcia ich stosowania w 2014 r. (zakomunikowanej z pominięciem trwałego nośnika informacji lub z pominięciem trwałego nośnika informacji oraz bez wskazania podstaw faktycznych i prawnych dla dokonywanych zmian) od dnia zawarcia aneksu, przy czym jeśli indywidualne rozliczenie klienta wykaże, że na podstawie tabeli opłat i prowizji sprzed jej zmiany zapłaciłby on niższe opłaty, Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie nie później niż w terminie 3 miesięcy od dnia podpisania aneksu, dokona zwrotu nadpłaty na rachunek wskazany przez klienta w treści aneksu. W przeciwnym wypadku, ww. Bank w tym samym terminie przekaze, w ustalony w aneksie z klientem sposób, informację o braku kwoty do zwrotu. Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie nie będzie domagał się dopłat od klientów, gdyby opłaty/prowizje pobrane na podstawie aktualnej tabeli opłat i prowizji były dla klienta korzystniejsze od stosowanych przed zmianą;
- e. wskazanie, że w ramach realizacji niniejszej decyzji zobowiązującej może wystąpić konieczność przekazania do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów danych objętych tajemnicą bankową, na co klient powinien wyrazić zgodę w treści aneksu.

iv. przyznanie - w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji:

1. konsumentom, o których mowa w pkt. i. zobowiązania,
2. konsumentom, którzy byli stroną umowy kredytu hipotecznego (zgodnie z zarzutem z pkt II.b. sentencji niniejszej decyzji) i otrzymali w latach 2014-2015

informację o zmianach regulaminów i taryf prowizji o opłat bankowych dla kredytów hipotecznych bez przekazania informacji wskazujących na podstawy prawne, które umożliwiały dokonanie przez Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie oraz okoliczności faktycznych, które spowodowały te zmiany,

rekompensaty publicznej w postaci zwolnienia przez okres 2 kolejnych miesięcy, które zostaną wskazane w korespondencji, o której mowa w pkt. ii. zobowiązania, z opłaty za przelew środków w PLN dokonany w placówce Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie z rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego w PLN, prowadzonego na rzecz klienta, na rachunek w innym banku w Polsce. Rekompensata publiczna zostanie przyznana przez ww. Bank konsumentom, niezależnie od tego czy konsumenci zawrą aneksy, o których mowa w pkt. iii. zobowiązania;

przy czym w przypadku konsumentów, o których mowa w pkt. iv.1. zobowiązania ww. Bank o dokładnym terminie obowiązywania rekompensaty poinformuje w kierowanej do nich korespondencji, a w przypadku klientów, o których mowa w pkt. iv.2. zobowiązania informacja o rekompensacie i terminie jej obowiązywania pojawi się na stronie internetowej Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (na dzień wydania decyzji - www.getinbank.pl) wraz z informacją o decyzji Prezesa UOKiK w terminie wskazanym w pkt. v. zobowiązania;

- v. opublikowania - **w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji** - na głównej stronie internetowej Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, tj. www.getinbank.pl, niniejszej decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i utrzymywanie jej w ten sposób do dnia upływu terminu na zawieranie przez klientów aneksów. Wraz z decyzją na stronie zostaną zamieszczone wyjaśnienia analogiczne, jak w treści korespondencji pisemnej kierowanej do klientów, o której mowa w pkt. ii. zobowiązania;

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

- III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie 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 w terminie do 14 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek i daty ich nadania;
- 2) skryptów i materiałów szkoleniowych dla pracowników w zakresie informacji udzielanych w placówkach banku po zgłoszeniu się konsumentów w celu zawarcia aneksu, o ile zostały stworzone;
- 3) wzorców umownych wszystkich rodzajów aneksu;
- 4) wzorów wszystkich rodzajów listów (pism przewodnich w formie korespondencji pisemnej), o których mowa w pkt. i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);

- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji o niniejszej decyzji wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji informacji z pkt v. zobowiązania na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- 7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt iii. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt. iii.d. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt. iii.d. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt. iii.d. zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt iii.d. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
- 12) informacji o sumie zwolnień z opłat (wyrażonej w PLN), który nie ponieśli konsumenci za faktycznie dokonane przelewy w placówkach Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, które to zwolnienia zostały przyznane w oparciu o pkt. iv. zobowiązania;
- 13) informacji o ilości jednostkowych zwolnień z opłat (niezależnie od tego, ile razy pojedynczy konsument został zwolniony z opłat przelew dokonany w oddziale ww. Banku), jakie zostały przyznane w oparciu o pkt iv. zobowiązania, a także ilości klientów, którzy skorzystali z tych zwolnień;
- 14) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt iii.d. zobowiązania (10 sztuk).

UZASADNIENIE

W dniu 10 kwietnia 2014 r. - postanowieniem Nr RBG-101/2014 - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) w oparciu o własny monitoring i obserwację sytuacji rynkowej wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez wybrane instytucje finansowe, w tym banki, zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 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 - prowadzone pod sygnaturą RBG-405-11/14/KL.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK wezwał Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **Bank**, **Getin Noble Bank**, **Spółka** lub **przedsiębiorca**) do przedłożenia informacji związanych z przedmiotem niniejszego postępowania, w tym informacji o zmianach dokonywanych w tabelach opłat i prowizji, regulaminach, umowach. W dalszej korespondencji organ ochrony konsumentów weryfikował m.in. sposób funkcjonowania

elektronicznego systemu komunikowania się z konsumentami oraz treść komunikatów wysyłanych do konsumentów przy zmianach w warunkach umowy.

Przeprowadzona analiza pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Mając powyższe na uwadze - postanowieniem nr RBG-51/2016 z dnia 9 sierpnia 2016 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, opisanych w sentencji niniejszej decyzji.

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

W piśmie z dnia 13 września 2016 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko dotyczące kwestionowanych praktyk oraz złożyła wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650) - dalej: **u.o.k.i.k.** - przedstawiając przy tym propozycje zobowiązania.

W piśmie z dnia 6 października 2016 r. Prezes UOKiK ustosunkował się do propozycji zobowiązania przedłożonego przez przedsiębiorcę. Z kolei Bank w korespondencji z dnia 10 listopada 2017 r., 27 listopada 2017 r., 15 stycznia 2018 r. i 23 lutego 2018 r. dokonywał zmian w swojej wersji zobowiązania, mając na względzie uwagi przekazywane przez Prezesa UOKiK. Ostateczna wersja zobowiązania została przedstawiona w piśmie z dnia 11 lipca 2018 r.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 17 sierpnia 2018 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z uprawnienia do zapoznania się z materiałem dowodowym. W piśmie z dnia 29 sierpnia 2018 r. przedstawił dodatkowo koncepcję związaną z wdrożeniem trwałego nośnika informacji w ramach bankowości elektronicznej.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie wpisany jest do rejestru KRS pod numerem 0000304735 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy oraz posiada NIP: 1080004850. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

I. nieinformowanie o zmianach umów o usługę płatniczą na trwałym nośniku (ustalenia faktyczne)

W ramach swojej działalności Bank oferuje konsumentom możliwość zawarcia różnego rodzaju umów o usługę płatniczą, w tym umowę rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, umowę o kartę debetową czy kartę kredytową. Produkty dostępne są pod marką Getin Bank oraz Noble Bank. Jednocześnie konsumenci mają możliwość uzyskania dostępu do systemu bankowości elektronicznej (dalej: **system BE**). Jest to usługa elektroniczna Banku, która związana jest ze świadczeniem usług finansowych, oferowanych lub wykonywanych przez Bank na odległość, w ramach usług bankowości internetowej i telefonicznej. Na zasadach określonych w umowie i regulaminie dot. systemu BE, Getin zobowiązuje się do zapewnienia dostępu za pomocą systemu BE do środków pieniężnych zgromadzonych na rachunkach konsumenta otwartych i prowadzonych na podstawie umów produktowych, a także do składania dyspozycji lub zlecania innych czynności. Zasady korzystania z systemu BE uregulowane są w *Umowie o bankowość elektroniczną* (dalej: **Umowa BE**) oraz w *Regulaminie bankowości elektronicznej* (dalej: **Regulamin BE**).

Szczegółowe zasady przesyłania korespondencji zapisane są w poszczególnych regulacjach produktowych.

Dla przykładu zgodnie z § 8 ust. 4 Umowy o kartę kredytową Getin Noble Bank SA

„Bank poinformuje Posiadacza o zmianach TOiP poprzez Bankowość Elektroniczną, a w przypadku Posiadaczy, którzy nie korzystają z Bankowości Elektronicznej - w formie pisemnej na podany adres do korespondencji nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, podając tą datę w informacji przekazywanej Posiadaczowi. Jeżeli przed datą wejścia w życie zmian TOiP Posiadacz nie zgłosi sprzeciwu wobec tych zmian lub nie dokona wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, wówczas uznaje się, że Posiadacz wyraził na nie zgodę. Jeżeli jednak przed datą wejścia tych zmian w życie Posiadacz wyraził na nie sprzeciw, ale nie dokonał wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, wówczas umowa wygasa w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie tych zmian, bez ponoszenia przez Posiadacza opłat z tego tytułu, a opłaty pobrane z góry podlegają proporcjonalnemu zwrotowi.”

Również Regulamin rachunków bankowych i kart debetowych w Getin Noble Bank S.A. dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej (dalej: **Regulamin rachunku**) zawiera postanowienia, zgodnie z którymi (Dział II, § 7 Opłaty i prowizje, pakiety rachunku, pkt. 5): „Bank poinformuje Posiadacza o zmianach TOiP poprzez Bankowość Elektroniczną, a w przypadku Posiadaczy, którzy nie korzystają z Bankowości Elektronicznej - w formie pisemnej na podany adres do korespondencji nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, podając tą datę w informacji przekazywanej Posiadaczowi. Jeżeli przed datą wejścia w życie zmian TOiP Posiadacz nie zgłosi sprzeciwu wobec tych zmian lub nie dokona wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, wówczas uznaje się, że Posiadacz wyraził na nie zgodę. Jeżeli jednak przed datą wejścia tych zmian w życie Posiadacz wyraził na nie sprzeciw, ale nie dokonał wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, wówczas umowa wygasa w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie tych zmian, bez ponoszenia przez Posiadacza opłat z tego tytułu, a opłaty pobrane z góry podlegają proporcjonalnemu zwrotowi”.

Jak wskazała Spółka w piśmie z dnia 27 sierpnia 2015 r. w zakresie rachunków bankowych i kart debetowych „Sposób doręczania informacji o zmianach uzależniony jest o zapisów umów/regulaminów do danego produktu, która wskazuje sposób doręczania informacji lub pozostawia tę kwestię do decyzji banku (w przypadku braku dostępu do bankowości elektronicznej jest to najczęściej zwykła forma pisemna”. W tymże piśmie Bank oświadczył również, że zgoda konsumenta na przesyłanie informacji za pomocą systemu BE wyrażana jest poprzez podpisanie określonej umowy produktowej i zaakceptowaniem regulaminu obowiązującego dany produkt.

Należy przy tym zauważyć, iż Bank w żaden dodatkowy sposób, z wykorzystaniem innych kanałów komunikacji (np. SMS lub e-mail), nie informował konsumentów o udostępnieniu informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą za pośrednictwem systemu BE.

Z ustaleń Prezesa UOKiK oraz z oświadczeń Spółki wynika, że Bank ma techniczną możliwość edycji, podmiany lub usunięcia wiadomości, która została wystana do klienta i znajduje się w jego skrzynce, lecz nie posiada odpowiednich narzędzi wspierających tego rodzaju procesy.

Zgodnie z ustaleniami Prezesa UOKiK, w przypadku niektórych z usług oferowanych przez Bank wypowiedzenie ostatniej umowy o produkt bankowy oznaczała dla konsumenta

również wypowiedzenie umowy dotyczącej bankowości elektronicznej. Niemniej jednak co do zasady, w przypadku wypowiedzenia umowy o inny produkt niż bankowość elektroniczna, klient tracił jedynie dostęp do funkcjonalności powiązanych z tym produktem. Jeżeli jednak wypowiedzenie dotyczyło również bankowości elektronicznej, to konsumenci tracili dostęp do niej po okresie wypowiedzenia.

Bank w latach 2014 - 2016 dokonywał szeregu zmian w wysokości opłat i prowizji, a także w regulacjach produktowych (np. odnoszących się do klauzuli modyfikacyjnej dotyczącej tabeli opłat i prowizji) przysyłając konsumentom informacje o proponowanych zmianach w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach systemu BE (w sytuacji korzystania z usług bankowości internetowej). Dotyczyły one takich kwestii jak:

- wypłaty z bankomatów w Polsce i za granicą Pakiety Allianz;
- obsługa kart dla pakietów Get Bank;
- obsługa kart MasterCard dla Getinonline i Openonline, w tym wypłaty;
- obsługa kart MasterCard dla GNB;
- wypłaty z bankomatów kartą z Mastercard Platinum;
- obsługa kart Visa Debit dla GNB, Getinonline i Openonline;
- wpłaty gotówki we wpłatomatach poza placówką Banku;
- wypłaty z bankomatów DNB.

Zgodnie z oświadczeniem Banku z pisma z dnia 5 lipca 2017 r., przy zmianie Regulaminu rachunków, której dokonano w dniu 31 października 2016 r., a która zaczęła obowiązywać klientów od 1 stycznia 2017 r., zmiany przesyłano za pomocą innego trwałego nośnika (tj. papierowo), a w przypadku złożenia przez klientów stosownego wniosku - również za pośrednictwem poczty elektronicznej.

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

W latach 2014 - 2016 Getin dokonywał szeregu zmian w dokumentach regulujących stosunki umowne przy rachunkach bankowych i kartach debetowych oraz kredytach hipotecznych. Dotyczy to w szczególności dokonywania zmian - w trakcie trwania umowy - w tabelach opłat i prowizji poszczególnych produktów.

W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych w ramach systemu BE przez Spółkę zostały zasygnalizowane jedynie główne proponowane zmiany określonych dokumentów obowiązujące w danym stosunku umownym, a także wskazane zostało miejsce przechowywania zmienionych dokumentów. Spółka nie przekazywała jednak konsumentom informacji o podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która została określona w regulaminie lub taryfie regulującej określony stosunek obligacyjny, a także nie były wskazywane okoliczności faktyczne, które warunkowały możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

Dla przykładu, przy zmianie regulacji dotyczącej rachunków bankowych i kar debetowych, która weszła w życie w dniu 1 lipca 2015 r., Bank przysyłał konsumentom następującą informację:

„Upewniamy informujemy, że z dniem 1 lipca 2015 r. wprowadzamy zmiany w:

1. Tabeli prowizji za czynności bankowe oraz opłat za inne czynności dla Klientów detalicznych w obszarze Getin Banku. Zmiany dotyczą wszystkich wydanych i nowych kart debetowych: Visa Debit, Visa SimplyOne oraz MasterCard i MasterCard Display:

a) opłata za miesięczną obsługę karty debetowej wyniesie 6,99 zł miesięcznie lub 0 zł dla Klientów posiadających w danym miesiącu kalendarzowym rozliczone transakcje bezgotówkowe na łączną kwotę minimum 300 zł,

b) powyższa opłata od 4 maja 2015 r. nie dotyczy Klientów do 28 roku życia, opłata ta wynosi bezwarunkowo 0 zł,

c) prowizja za wypłaty gotówki w Polsce z bankomatów innych niż Euronet i Planet Cash wyniesie 3,5% min. 5 zł (istnieje możliwość uzyskania co miesiąc zwrotu tych prowizji po spełnieniu warunków oferty Pakiet Korzyści „Mój Bank”),

d) prowizja za wypłaty gotówki z bankomatów za granicą wyniesie 4,5% min. 10 zł.

Jednocześnie przypominamy, że od 1 kwietnia 2015 r. prowadzenie Konta Getin UP oraz Konta Słonecznego przez obecnych i nowych Klientów jest bezwarunkowo bezpłatne.

(...)

Akceptacja powyższych zmian nie wymaga działań z Państwa strony. Jeśli nie akceptują Państwo wprowadzanych zmian, należy do 1 lipca br. złożyć pisemne wypowiedzenie umowy.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z Infolinią Banku pod numerem: 197 97.

Nasi konsultanci są do Państwa dyspozycji codziennie w godzinach od 7:00 do 22:00.

Nowa tabela opłat i prowizji oraz tabela oprocentowania dostępne są na stronie www.getinbank.pl oraz w oddziałach Banku.

Z poważaniem,

Getin Bank”

W przypadku zmian w tabeli opłat i prowizji dotyczących kredytów hipotecznych, które weszły w życie 1 kwietnia 2015 r. Bank przesłał konsumentom następującą informację:

„SZANOWNI PAŃSTWO,

informujemy, że od 1 kwietnia 2015 r. zmianie uległa Tabela Opłat i Prowizji Getin Noble Bank S.A. dotycząca Kredytów i Pożyczek Hipotecznych i Finansowych (Tabela). Dokument po zmianach przesyłamy jako załącznik do niniejszego pisma. Można się z nim zapoznać także na stronie internetowej www.getinbank.pl oraz w placówkach Getin Banku.

Jednocześnie informujemy, że w przypadku nie zaakceptowania przez Państwa nowej Tabeli, mają Państwo prawo w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o powyższych zmianach, wypowiedzieć umowę kredytu z okresem wypowiedzenia 30 dni, licząc od daty złożenia lub daty nadania w urzędzie pocztowym oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.

W przypadku wypowiedzenia przez Państwa umowy Kredytu na warunkach określonych powyżej i jego wcześniejszej spłaty, Bank nie pobierze prowizji za wcześniejszą przedterminową spłatę Kredytu, pomimo jej zastrzeżenia w umowie Kredytu. Jednocześnie do upływu okresu wypowiedzenia obowiązują Państwa zapisy dotychczasowej Tabeli.”

Zgodnie z oświadczeniem Banku z pisma z dnia 5 lipca 2017 r., a także w oparciu o przedłożone dokumenty stwierdzono, że przy zmianie Regulaminu rachunków, której dokonano w dniu 31 października 2016 r., a która zaczęła obowiązywać klientów od 1 stycznia 2017 r., Spółka wskazała przesłanki prawne i faktyczne dokonania zmiany wzorców umownych.

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

Naruszenie interesu publicznego

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 u.o.k.i.k. - podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach¹. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zmian w wykonywanych umowach dotyczących usług płatniczych i innych umów bankowych, a więc praktyk dotyczących usług, z których konsumenci korzystają powszechnie. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogły dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

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

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

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

W odniesieniu do przesłanki bezprawności, w przypadku zastosowania decyzji zobowiązującej, jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji, przy jej wykazywaniu należy uwzględnić art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. Zgodnie z tym przepisem „*Jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,*

¹Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio”.

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

Działania przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. w zw. z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. poz. 650), ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmując 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 2017 r. poz. 2168 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

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

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

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

W ocenie Prezesa UOKiK, Bank w sposób nieuprawniony przysyłał konsumentom informacje o proponowanych zmianach w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach systemu BE (w sytuacji korzystania z usług bankowości internetowej), gdyż nie stanowiły one trwałego nośnika informacji.

Umowa dotycząca np. rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego związana jest ze świadczeniem przez Spółkę usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.) - dalej: **u.u.p.** Getin Noble Bank jest dostawcą usług płatniczych w rozumieniu art. 4 ust. 2 pkt 1 u.u.p. W sytuacji informowania konsumentów o proponowanych zmianach postanowień umownych w umowach aktualnie wykonywanych, konieczne jest stosowanie przepisów określonych w art. 29 ww. ustawy. Na podstawie art. 29 ust. 1 u.u.p. „Dostawca informuje o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie”. Zgodnie z art. 29 ust. 3 u.u.p. „do poinformowania dokonywanego zgodnie z ust. 2. przepis art. 26 ust. 1 stosuje się odpowiednio”. Przy czym art. 29 ust. 2 u.u.p. określa informacje, jakie musi przekazać Bank swojemu klientowi w sytuacji, w której brak jego sprzeciwu wobec proponowanych zmian będzie równoznaczny z wyrażeniem przez niego zgody na ich przyjęcie. W takiej sytuacji - w myśl art. 26 ust. 1 u.u.p. w wersji obowiązującej do 20 czerwca 2018 r.- „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 (w wersji obowiązującej do dnia 20 czerwca 2018 r.), że przesłanie przedmiotowych informacji za pomocą poczty elektronicznej, która może być jedną z form trwałego nośnika informacji, odbywać się może wyłącznie na wyraźny wniosek konsumenta.

Aby prawidłowo zinterpretować praktykę stosowaną przez Bank należy odpowiedzieć na pytanie, czy wiadomość przesłana za pomocą e-banku (tutaj: systemu BE) stanowi w ogóle „trwały nośnik informacji”, o którym mowa w art. 26 ust. 1 u.u.p. Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 30 u.u.p. przez „trwały nośnik informacji” rozumie się „nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”. Powyższa definicja powinna być interpretowana na gruncie pojęcia „trwałego nośnika”, które występuje w innych aktach prawnych regulujących sferę praw i obowiązków w umowach z udziałem konsumentów². Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał). W swoich rozważaniach Trybunał stwierdził, że aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, o której mowa powyżej, 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 ustalonego w niniejszej sprawie - zdaniem Prezesa UOKiK - wewnętrzny serwis bankowości elektronicznej stosowany przez Getin Noble Bank -

² Por. art. 5 ust. 17 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 1528 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 (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683 ze zm) „materiał lub narzędzie umożliwiający 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. akt C-49/11, *Content Services Ltd vs Bundesarbeitskammer*, pkt 43.

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

na dzień wydania niniejszej decyzji - nie może stanowić „trwałego nośnika informacji”, gdyż Bank, a więc nadawca informacji posiada techniczne możliwości jej usunięcia lub modyfikacji. Nie ma 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 Bank w ramach systemu BE 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 umów o usługę płatniczą przesłane do klienta w ramach systemu BE 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 jakichkolwiek 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 e-banku 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. Bez znaczenia - z uwagi na okoliczności, o których mowa powyżej - jest to, iż techniczne możliwości dokonania usunięcia, modyfikacji bądź podmiany wiadomości lub jej załączników, które znajdują się już w skrzynkach odbiorczych konsumentów, mogą zostać uczynione tylko w sposób manualny poprzez ingerencje pracowników IT Banku w rekordy bazy danych. Nie zmienia tego również fakt, iż każda taka zmiana byłaby monitorowana, co do jej przedmiotu, tego kto ją zaakceptował, jak i to na jakiej podstawie i w jaki sposób dokonał ww. zmiany.

Dla porządku należy w tym miejscu dodać, że w ramach rozpatrywania bezprawności praktyki kwestionowanej w pkt I sentencji decyzji nie ma znaczenia, czy Spółka kiedykolwiek dopuściła się rzeczywistej ingerencji w wiadomości przesłane do swoich klientów w ramach systemu BE.

Ponadto, dostęp konsumenta do e-banku możliwy jest wyłącznie przez okres, w którym jest on związany z Bankiem stosunkiem obligacyjnym w zakresie określonego produktu bankowego lub zakresie umowy dotyczącej stricte 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, że w sytuacji rozwiązania umowy na ostatni produkt, do którego klient miał dostęp w ramach systemu BE lub też po okresie wypowiedzenia umowy dot. bankowości elektronicznej, użytkownik traci dostęp do materiałów przesłanych na wewnętrzną skrzynkę elektroniczną w ramach bankowości elektronicznej Getin Noble Bank. Istotne jest również to, że do rozwiązania umowy może dojść z inicjatywy Banku. W takiej sytuacji konsument może z dnia na dzień utracić dostęp do informacji, pomimo że możliwość zapoznania się z

⁵ Wyrok Trybunału Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. akt 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. akt E-4/09.

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

Należy również zauważyć, iż Getin Noble Bank nie dostarczał (w rozumieniu art. 26 ust. 1 u.u.p.) konsumentom informacji o zmianach warunków umowy o usługę płatniczą, a jedynie przedmiotowe informacje udostępniał w systemie BE. Nie towarzyszyło temu dodatkowe poinformowanie konsumentów o zamieszczeniu informacji w bankowości elektronicznej 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 e-bank powoduje bardzo duże niedogodności dla klientów Spółki, gdyż są oni zmuszeni do bieżącego śledzenia treści wiadomości przesyłanych im w ramach ww. serwisu, pomimo iż na co dzień nie korzystają oni z niego jako miejsca do komunikacji z innymi osobami lub przedsiębiorcami. Duża część konsumentów może w ogóle nie logować się do bankowości elektronicznej przez dłuższy czas albo nie weryfikować zawartości skrzynki odbiorczej po zalogowaniu się do tego serwisu (nie mają bowiem takiego obowiązku, gdyż nie wnioskowali o taki sposób komunikacji z Bankiem). Tym samym, nie będą oni w ogóle mieli świadomości jakie zmiany mają zostać wprowadzone. Dochodzić może również do realnego skrócenia czasu na podjęcie przez konsumentów decyzji w zakresie złożenia sprzeciwu, wypowiedzenia umowy, a nawet zakwestionowania wprowadzonych zmian jako bezprawnych (np. wdrożonych bez podstawy prawnej). Zgodnie z przepisami u.u.p. powinni oni otrzymać informację o zmianach warunków umów o usługę płatniczą w terminie 2 miesięcy przed ich wejściem w życie, w którym to okresie mogą podjąć decyzję co do dalszego kontynuowania umowy. Termin ten nie będzie dochowany, jeżeli konsument zauważy korespondencję przesłaną mu w ramach bankowości elektronicznej dopiero po kilku dniach lub tygodniach od udostępnienia jej przez Bank.

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 o usługę płatniczą 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. coraz częściej zdarza się, że komputery osobiste nie posiadają napędu CD/DVD, a osoby starsze w ogóle mogą nie mieć komputera lub też nie będą posiadały niezbędnej wiedzy w zakresie korzystania z niego.**

Mając na względzie ostatnią nowelizację przepisów u.u.p. z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 1075), która weszła w życie w dniu 20 czerwca 2018 r. należy zauważyć, iż polski ustawodawca zdecydował się na wykreślenie z art. 26 ust. 1 u.u.p. wniosku ze strony konsumentów w sytuacji zamiaru otrzymywania przez nich informacji o zmianie warunków umowy o usługę płatniczą za pośrednictwem poczty elektronicznej. Obecnie przepis brzmi w następujący sposób: „Dostawca dostarcza 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. Informacje sporządza się w języku polskim lub innym języku uzgodnionym przez dostawcę i użytkownika. Informacje formułuje się w sposób łatwo zrozumiały, w przejrzystej i czytelnej formie”.

W ocenie Prezesa UOKiK, o ile obecnie powyższa regulacja nie wskazuje wprost na konieczność złożenia wniosku ze strony konsumentów, to Bank powinien w dalszym ciągu uwzględniać możliwości techniczne i potrzeby swoich klientów. **Oznacza to, że nie powinno być dozwolone narzucania konsumentom jednej - właściwej wg. Spółki - formy komunikacji z klientem (tutaj: w postaci elektronicznej) w analizowanych sprawach i Bank powinien pozostawić klientom rzeczywistą alternatywę, tj. możliwość dokonania wyboru sposobu doręczenia informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą podczas zawierania ww. umowy, jak również zmiany tej decyzji w trakcie jej wykonywania.** Na uwagę zasługuje przy tym Motyw 60 Dyrektywy 2015/2366⁸, w którym wskazuje się, iż „sposób, w jaki dostawca usług płatniczych ma przekazywać wymagane informacje użytkownikowi usług płatniczych, powinien uwzględniać potrzeby tego ostatniego, jak również praktyczne aspekty techniczne i efektywność pod względem kosztów, w zależności od sytuacji wynikającej z uzgodnień w odpowiedniej umowie o usługę płatniczą”.

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

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

Zaniechanie praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji

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

Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w dniu 31 października 2016 r. W tej dacie Bank po raz pierwszy przesłał do konsumentów informacje o zmianach warunków umów w sposób inny niż kwestionowany w niniejszym zarzucie.

Organ ochrony konsumentów ma również na względzie prace prowadzone przez Bank w zakresie wdrożenia w ramach bankowości elektronicznej trwałego nośnika informacji, który odpowiadałby wymaganiom ustawowym.

W piśmie z dnia 29 sierpnia 2018 r. Spółka poinformowała, że planuje zaimplementować rozwiązanie oparte na technologii WORM (*Write Once, Read Many*). Rozwiązanie to polega na jednokrotnym zapisie danych na nośniku, bez późniejszej możliwości ich zmodyfikowania, aby zapobiec przypadkowemu usunięciu lub zmianie informacji przez użytkowników. Dodatkowo w celu wyeliminowania potencjalnego ryzyka dokonywania modyfikacji w obszarze połączenia plików znajdujących się skrzynce pocztowej bankowości elektronicznej danego klienta z macierzą WORM (zmiana ścieżki, odesłania), planowane jest przyjęcie rozwiązania polegającego na oznaczeniu dokumentów kodem SHA256. Fragment sumy kontrolnej (kod SHA256), którym oznaczony będzie dokument, będzie jednocześnie przekazywany do klienta poprzez niezależny od Banku kanał

⁸ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE.

komunikacji, np. SMS lub mail wysyłany jako powiadomienie o udostępnieniu wiadomości w skrzynce konsumenta w bankowości elektronicznej.

Takie przekazanie kodu spowoduje - w ocenie Spółki - że Bank w żaden sposób nie będzie mógł go zmieniać lub usunąć, a klient w każdej chwili będzie miał możliwość zweryfikowania czy dokument, który widnieje w jego skrzynce pocztowej w bankowości elektronicznej to ten sam, który został mu pierwotnie wysłany. Dodatkowo Spółka zaznacza, że planowane jest również zamieszczanie na macierzy WORM treści komunikatów informujących o zmianach w regulacjach wewnętrznych Banku. Dokumenty te również będą oznaczone kodem SHA256. Takie podejście zagwarantuje klientowi - zdaniem Getin Noble Bank - możliwość weryfikacji terminu przekazywania mu informacji o zmianach oraz jego zawartości (treści i załączników).

Zaproponowane przez Spółkę rozwiązanie obejmuje również zapewnienie konsumentowi dostępu do tych informacji po rozwiązaniu z nim umowy ramowej, w tym także w zakresie dostępu do bankowości elektronicznej. W takim wypadku Bank zamierza publikować wersje dokumentów na dedykowanej stronie internetowej, gdzie zamieszczone zostaną poszczególne wersje dokumentów publicznych (regulaminy, TOiP, etc.) wraz z nadanymi im kodami SHA256 oraz terminem ich obowiązywania. Klient na takiej stronie będzie mógł odnaleźć odpowiedni dla niego dokument, jak i treść komunikatu przesłanego w związku z wprowadzeniem konkretnych zmian w regulacjach bankowych. Bank rozważa również udostępnienie na przedmiotowej stronie wyszukiwarki, w tym wyszukiwarki kodów SHA256. Pliki wyświetlane na stronie internetowej będą nadal przechowywane na macierzy WORM.

W ocenie Prezesa UOKiK powyższe rozwiązanie, o ile będzie spełniało funkcjonalności, o której wspomina Bank w swoim piśmie z dnia 29 sierpnia 2018 r., może posiadać cechy trwałego nośnika informacji w odniesieniu do wymogów, jakie stawiane są dostawcy usług płatniczych zgodnie z art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 u.u.p., w szczególności w odniesieniu do takich jego elementów jak „niezmiennność postaci”, czy „dostęp do informacji przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji”. Niemniej jednak, o tym czy powyższe rozwiązanie będzie w pełni zgodne z przepisami u.u.p. oraz z wytycznymi Prezesa UOKiK wskazanymi w uzasadnieniu niniejszej decyzji (wynikającymi z ww. przepisów prawa) będzie można ocenić dopiero po wprowadzeniu tego rozwiązania w życie (*ex post*) i zweryfikowaniu sposobu korzystania z niego przez Bank.

Reasumując, Prezes UOKiK powyższe rozwiązanie zaproponowane wstępnie przez Bank w odniesieniu do „trwałego nośnika informacji” w bankowości elektronicznej - w kontekście kwestionowanej w pkt I niniejszej decyzji praktyki - ocenia pozytywnie.

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

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

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

W ocenie Prezesa UOKiK, w analizowanym przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Bank może polegać na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) - dalej: **u.p.n.p.r.** - tj. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny

sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

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

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

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

Model przeciętnego konsumenta

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

W przedmiotowej sprawie konstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta zawierającego z Bankiem różnego rodzaju umowy, przede wszystkim umowy rachunku - które posiada zdecydowana większość obywateli⁹, a także umowy o prowadzenie rachunku bankowego. Adresatem działań Spółki są konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowy wymienione w zarzucie z pkt II sentencji niniejszej decyzji. Przyjąć należy, że oferta handlowa Getin Noble Bank kierowana była do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierali umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoje praktyki do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów.

Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegający na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Taki konsument nie ma wykształcenia prawniczego oraz wieloletniego doświadczenia w pracy w instytucji finansowej. Nie jest więc w stanie zweryfikować

⁹ Szacuje się, że z kont osobistych korzysta ok 78% Polaków w wieku powyżej 15 lat - źródło: A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. Van Oudheusden, *The Global Findex Database 2014*, World Bank Group, Policy Research Working Paper 7255, Kwiecień 2015.

poprawności działania przedsiębiorcy w związku ze zmianami warunków umowy, w szczególności, że przedsiębiorca nie ułatwia mu tego zadania (poprzez brak wskazania podstaw prawnych i faktycznych dokonywanych zmian). Informacje o zmianach warunków umowy lub przyczynach zmian polityki podmiotów działających na rynku usług finansowych może czerpać z mediów, Internetu, czy od znajomych, ale przede wszystkim od samego Banku. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z Getin Noble 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 przestanki 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 przestankach 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 prawa oraz z dobrymi obyczajami. Ma prawo przypuszczać, że wprowadzone zmiany są dozwolone, gdyż, co do zasady, jest przekonany, że Bank działający na tak dużą skalę, nie wprowadzałaby zmian, do których nie jest uprawniony. Nie posiada wiedzy prawniczej w kwestii obwarowań prawnych niezbędnych do jednostronnej zmiany umowy. Z doświadczenia życiowego wie, że takie zmiany są dokonywane. Niemniej jednak nie ma on zazwyczaj czasu, ani dostatecznej wiedzy, aby za każdym razem móc zweryfikować w sposób dogłębny każdą zmianę umowy, tym bardziej, że przedsiębiorca nie udziela podstawowych informacji, od których każda taka analiza powinna zostać rozpoczęta (czyli brak jest wskazania podstawy prawnej i faktycznej dokonywanych zmian). Nawet więc, gdyby przeciętny konsument chciał dokonać weryfikacji zasadności i legalności wprowadzenia tych zmian, to musiałby 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 prawne jakie kierowały przedsiębiorcą do zmiany warunków umowy.

Dobre obyczaje

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt II sentencji niniejszej decyzji działanie Spółki stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak

wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo¹⁰. 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 jednakowy¹¹. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny¹². 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”*¹³.

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE¹⁴, w której odpowiednikiem klauzuli dobrych obyczajów jest zasada staranności zawodowej, która oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności (por. art. 2 lit. h). Oznacza to, że przedsiębiorca - jako jedyny posiadacz wiedzy na temat tego, dlaczego określone zmiany zostały wprowadzone - powinien poinformować konsumentów (klientów) o swoich działaniach względem nich z należytą starannością. Poprzez tę staranność rozumie się takie przekazanie informacji, które pozwoli konsumentowi ocenić, czy wprowadzone zmiany oparte są o określone podstawy prawne i okoliczności faktyczne. Brak tych informacji nie pozwala konsumentowi ocenić ich zasadności i legalności. Konsument, który związany jest umową z Bankiem nie jest bowiem jedynie wykonawcą jego woli i nie musi bezkrytycznie akceptować wprowadzanych jednostronnie zmian do obowiązujących kontraktów. Konsument powinien mieć szansę ocenić zasadność i legalność wprowadzenia tych modyfikacji, gdyż może nie być w ogóle zobowiązany do ich akceptacji lub skorzystać ze zgłoszenia sprzeciwu/wypowiedzenia umowy. Poprzez wskazaną powyżej staranność

¹⁰ A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

¹¹ Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

¹² 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. Szwaia [w:] „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „Dobre obyczaje w prawie polskim”, „Przegląd Prawa Handlowego”, 2002/5.

¹³ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

¹⁴ 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”).

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 jako instytucja zaufania społecznego - nie będzie dokonywał zmian warunków umowy, do których dokonywania nie jest uprawniony.

W literaturze prawniczej dopuszcza się stosowania 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 zawodowych¹⁵. 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)”¹⁶ „banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy”. Kodeks ten przewiduje, że „Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów” (pkt 1.3).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”¹⁷ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 „Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej”). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą „podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru” (zasada nr 9).

W ocenie Prezesa UOKiK, Getin Noble Bank mógł dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez niezamieszczanie - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem są dokumenty dotyczące rachunków bankowych, kart debetowych oraz kredytów hipotecznych - 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 Spółkę w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

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

W niniejszym zarzucie dobre obyczaje należy utożsamiać z przekazywaniem konsumentom pełnej informacji (zarówno w zakresie co do faktów, jak i co do podstaw

¹⁵ M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

¹⁶ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18.04.2013 r.

¹⁷ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

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

W latach 2014 - 2016 Getin dokonywał szeregu zmian w dokumentów regulujących stosunku umowne przy rachunkach bankowych i kartach debetowych oraz kredytach hipotecznych. Dotyczy to w szczególności dokonywania zmian - w trakcie trwania umowy - w tabelach opłat i prowizji poszczególnych produktów.

W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych w ramach systemu BE przez Spółkę zostały zasygnalizowane jedynie główne proponowane zmiany określonych dokumentów obowiązujące w danym stosunku umownym, a także wskazane zostało miejsce przechowywania zmienionych dokumentów. Spółka nie przekazywała jednak konsumentom informacji o podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która została określona w regulaminie lub taryfie regulującej określony stosunek obligacyjny, a także nie były wskazywane okoliczności faktyczne, które warunkowały możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

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 ich 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 wprowadzenia 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 (w szczególności w kontekście ich rzeczywistego wystąpienia i tego, czy zakres zmian odpowiada zakresowi okoliczności faktycznych, które wystąpiły). 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 modyfikacyjnej¹⁸. Tym samym, należy zgodzić się z ugruntowanym stanowiskiem judykatury, że o ile kontrahent banku, jakkolwiek musi się liczyć ze zmianami umowy w trakcie jej trwania, w szczególności w zakresie możliwości modyfikacji oprocentowania czy wysokości opłat, to jednak nie może być pozbawiony możliwości kontrolowania zasadności tych zmian¹⁹.

Bank w części korespondencji poprzestał jedynie na wskazaniu ogólnej podstawy prawnej bez odniesienia się do poszczególnych ustępów i punktów, jak również nie podał żadnej podstawy prawnej, przez co konsument nie miał możliwości realnego poznania podstaw prawnych przedstawionej przez Bank propozycji zmiany warunków umowy (w tym wysokości opłat i prowizji). Z tak lakonicznych informacji klient nie może poznać rzeczywistych powodów, które legły u podstaw wprowadzenia zmian do wykonywanej umowy. Konsument nie wie tym samym, czy modyfikacja warunków była wynikiem np. zmiany poziomu inflacji, a jeżeli tak - to w jakim okresie doszło do zmiany poziomu inflacji i o ile jej poziom się zmienił.

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 TOiP nastąpiła na podstawie zmiany cen według wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych podawanych przez GUS, to konsument powinien zostać poinformowany, że zmiana nastąpiła właśnie z uwagi na wzrost tego czynnika. Jednocześnie konsument powinien móc zweryfikować w jakim okresie nastąpiła zmiana ww. czynników, tzn. czy rzeczywisty wzrost wskaźnika np. o co najmniej 0,3 punktu procentowego miał miejsce w lutym, czerwcu czy też w październiku określonego roku i czy w ogóle miało to miejsce. Przedsiębiorca zobowiązany jest opisać sytuację, która wystąpiła w rzeczywistości, a która jest jednocześnie podstawą do zmiany warunków umowy wskazanych w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej. Przedsiębiorca zobowiązany jest więc opisać sytuację, która wystąpiła w rzeczywistości, a która jest jednocześnie podstawą faktyczną do zmiany warunków umowy wskazanych w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej lub przepisie prawa. Konsument nie znając powodów takiego, a nie innego działania Banku nie jest w stanie stwierdzić czy ww. zmiana była dokonana zgodnie z prawem, w szczególności zgodnie z łączącym strony stosunkiem umownym. 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

¹⁸ Tak m.in. w uchwale Sądu Najwyższego 7 sędziów z dnia 6 marca 1992 r., sygn. akt III CZP 141/91.

¹⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 kwietnia 2002 r., sygn. akt II CKN 993/99; Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lutego 2012 r., sygn. akt VI ACA 1460/11.

zasadności wprowadzonych zmian, które mogą mieć znaczący wpływ na dalsze wykonywanie umowy przez obie strony. W wyniku opisywanej tutaj praktyki przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy²⁰.

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

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

Nieprzekazanie przez Getin Noble Bank 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 konsumentów co do możliwości zweryfikowania okoliczności modyfikacji warunków umownych i stwierdzenia, czy były one dozwolone na mocy zawartego przez strony kontraktu i obowiązującego w Polsce prawa. 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 ma charakter arbitralny z uwagi na:

- ✓ brak umocowania w warunkach umownych lub przepisach prawa,
lub
- ✓ niewystąpienie okoliczności faktycznych, które na podstawie klauzuli modyfikacyjnej lub przepisów prawa 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, przepisach prawa 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 regulaminu czy Tabeli, a przez to mogą doznać uszczerbku m.in. w zakresie interesu ekonomicznego, np. poprzez konieczność regulowania prowizji, której nie było w pierwotnych warunkach umowy lub też akceptować w przyszłości zmiany warunków umowy

²⁰ Robert Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 1/2010, str. 88.

w oparciu o nieistniejącą w ich stosunku prawnym klauzulę modyfikacyjną (a ta obowiązująca może mieć charakter abuzywny).

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

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególnej ochronie²¹.

Stanowisko to potwierdzone zostało w 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”²².

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Spółki mogą godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej Bank jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest zawarta umowa o określony produkt bankowy. 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

²¹ 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.

²² Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba 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 zbiór²³”. 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 orzecznictwie²⁴.

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

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

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

Zgodnie z art. 28 u.o.k.i.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

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

²³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

²⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

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

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą²⁵. 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 konsumentów²⁶. 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 ochronie²⁷.

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

W pierwszej kolejności Spółka przygotuje - **w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji** - listę klientów (konsumentów), którzy są stroną umowy o konto osobiste i mają aktywny dostęp do usług bankowości elektronicznej tj. dokonali aktywacji i zalogowali się do niej co najmniej jeden raz, a także byli informowani przez Getin Noble Bank w latach 2014 – 2016 o zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej.

Następnie Bank skieruje do tych konsumentów - **w terminie do 5 miesięcy od dnia sporządzenia listy klientów** - korespondencję, w której:

- 1) poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wskazując jej numer i datę wydania;
- 2) oświadczy, że:
 - a. w wyniku przesyłanych przez Bank informacji o zmianach warunków umowy o konto osobiste bez przekazywania informacji wskazujących podstawy prawnej, które umożliwiały dokonanie przez Spółkę zmian, oraz okoliczności faktycznych, które spowodowały te zmiany, mogło dojść do zniekształcenia zachowania rynkowego konsumentów;
 - b. przesyłanie przez Bank konsumentom, w trakcie trwania umowy rachunku bankowego w latach 2014 - 2016, informacji o zmianach regulaminów rachunków bankowych dla osób fizycznych i taryf prowizji i opłat bankowych dla klientów detalicznych wyłącznie za pośrednictwem bankowości internetowej Spółki zostało dokonane z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych

²⁵ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048.

²⁶ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99.

²⁷ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99.

- 3) zaprosi klientów do placówek bankowych w celu zawarcia bezpłatnych aneksów do umowy o konto osobiste dla osób fizycznych, zakreślając im 2 miesięczny termin na stawienie się w placówce w celu podpisania aneksu;
- 4) poinformuje o skutkach niepodpisania, jak i podpisania aneksów w wyznaczonym terminie;
- 5) poinformuje o przyznaniu rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt. iv. zobowiązania oraz wskaże jej formę i termin;

Powyższa korespondencja zostanie przekazana w postaci papierowej za pośrednictwem przesyłki listowej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail zarejestrowany w systemach informatycznych Getin Noble Bank. Po wystaniu korespondencji na skrzynkę poczty elektronicznej, Bank prześle do klienta SMS z informacją, że na jego adres e-mail została skierowana korespondencja ze strony Spółki związana z realizacją niniejszej decyzji, z prośbą o zapoznanie się z jej treścią. Równocześnie powyższa korespondencja zostanie skierowana do klientów za pośrednictwem bankowości elektronicznej. Korespondencja będzie wysyłana transzami, a ostatnia transza zostanie wysłana nie później niż w terminie 5 miesięcy licząc od dnia sporządzenia listy klientów objętych wysyłką.

Ponadto Spółka będzie zawierała - przez okres 2 miesięcy od dnia następnego po dniu dokonania wysyłki powyższej korespondencji dla danej transzy klientów - w oddziałach Banku aneksy do umów o konto osobiste dla osób fizycznych z konsumentami. W aneksach znajdują się postanowienia dotyczące:

- a. oświadczenia Getin Noble Bank, że zmiany warunków umowy o konto osobiste, o których mowa w pkt. i. zobowiązania, w tym zmiany w regulaminach i tabelach opłat i prowizji dokonane zostały z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- b. ustalenia, że od dnia zawarcia aneksu, do danej umowy mają zastosowanie aktualnie obowiązujące w Getin Noble Bank regulaminy dotyczący danego produktu, stanowiące integralną część umowy tj. *Regulamin rachunków*;
- c. ustalenia, że opłaty i prowizje dotyczące usług związanych z rachunkiem bankowym, a także warunki ich świadczenia, od dnia podpisania aneksu, określają *Tabela opłat i prowizji Getin Noble Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych. Konta Osobiste w zł i innych walutach oraz Konto Oszczędnościowe w zł i limit kredytowy oraz Tabela opłat i prowizji Getin Noble Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych. Konta Osobiste w zł i innych walutach wycofane ze sprzedaży* obowiązujące w Getin Noble Bank na dzień podpisania aneksu;
- d. ustalenia indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji konsumenta za okres od dnia rozpoczęcia ich stosowania w 2014 r. (zakomunikowanej z pominięciem trwałego nośnika informacji lub z pominięciem trwałego nośnika informacji oraz bez wskazania podstaw faktycznych i prawnych dla dokonywanych zmian) od dnia zawarcia 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 3 miesięcy od dnia podpisania aneksu, dokona zwrotu nadpłaty na rachunek wskazany przez klienta w treści aneksu. W przeciwnym wypadku, Spółka w tym samym terminie przekaże, w ustalony w aneksie z klientem sposób, 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 stosowanych przed zmianą;

- e. wskazania, że w ramach realizacji niniejszej decyzji zobowiązującej może wystąpić konieczność przekazania do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów danych objętych tajemnicą bankową, na co klient powinien wyrazić zgodę w treści aneksu.

Zgodnie z oświadczeniem Spółki, maksymalna wysokość przyznanych konsumentom zwrotów z tytułu indywidualnego rozliczenia uwzględniająca przy tym jedynie okres do 2016 r. może wynieść ok. . Przy czym należy również wskazać, iż kwota ta może być wyższa z uwagi na wykonywanie umowy przez konsumentów w oparciu o zmienione wartości opłat i prowizji w 2017 oraz w 2018 r. (do momentu zawarcia aneksu). Zwrot ewentualnych opłat wynikających z indywidualnych rozliczeń z konsumentami dotyczyć może ok. klientów.

Niezależnie od powyższych zobowiązań, Bank - w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji - przyzna konsumentom, którzy zostali zamieszczeni na wcześniej sporządzonej liście klientów, jak również tym konsumentom, którzy byli stroną umowy kredytu hipotecznego (zgodnie z zarzutem z pkt II.b. sentencji niniejszej decyzji) i otrzymali w latach 2014-2015 informację o zmianach regulaminów i taryf prowizji o opłat bankowych dla kredytów hipotecznych bez przekazania informacji wskazujących na podstawy prawne, które umożliwiły dokonanie przez Getin Noble Bank oraz okoliczności faktycznych, które spowodowały te zmiany, rekompensatę publiczną w postaci zwolnienia przez okres 2 kolejnych miesięcy (zostaną wskazane w korespondencji) z opłaty za przelew środków w PLN dokonany w placówce Banku z rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego w PLN, prowadzonego na rzecz klienta, na rachunek w innym banku w Polsce. Przedmiotowa rekompensata publiczna zostanie przyznana przez Bank konsumentom, niezależnie od tego czy zawrą oni aneksy, o których mowa w pkt. iii. zobowiązania. Według szacunków Banku, wartość analizowanego przysporzenia konsumenckiego może maksymalnie wynieść ok. .

Informacja o przedmiotowej rekompensacie jest uzależniona od grupy klientów, do której jest kierowana. W zakresie konsumentów, o których mowa w pkt. iv.1. zobowiązania Bank o dokładnym terminie obowiązywania rekompensaty poinformuje w kierowanej do nich korespondencji (tej, w której wskazuje na możliwość zawarcia aneksu), a w przypadku klientów, o których mowa w pkt. iv.2. zobowiązania informacja o rekompensacie i terminie jej obowiązywania pojawi się na stronie internetowej Getin Noble Bank (na dzień wydania decyzji - www.getinbank.pl) wraz z informacją o decyzji Prezesa UOKiK.

W odniesieniu do obowiązków informacyjnych, w ramach niniejszego zobowiązania Bank opublikuje - w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji - na stronie głównej Getin Noble Bank, tj. www.getinbank.pl, niniejszą decyzję Prezesa UOKiK i utrzyma ją w ten sposób do dnia upływu terminu na zawieranie przez klientów aneksów. Wraz z decyzją na stronie zostaną zamieszczone wyjaśnienia analogiczne, jak w treści korespondencji pisemnej kierowanej do klientów, o której mowa powyżej.

Biorąc pod uwagę, że bezprawność działań Spółki w zakresie praktyki opisanej w punkcie II sentencji decyzji została, jak wykazano wyżej, uprawdopodobniona, oraz że Spółka złożyła wniosek o przyjęcie złożonego w toku postępowania zobowiązania zmierzającego do zakończenia naruszeń zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia ich skutków (również w odniesieniu do pkt I sentencji niniejszej decyzji), 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.

Należy uznać, że nałożone na Bank zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do zakończenia uprawdopodobnionego w toku niniejszego postępowania naruszenia art. 24 u.o.k.i.k. opisanego w pkt II sentencji decyzji i usunięcia jego skutków. W szczególności na aprobatę zasługują takie działania Banku, które zmierza do uregulowania sytuacji prawnej konsumentów poprzez zawarcie stosownych aneksów do umów. Najistotniejszym punktem tego zobowiązania jest jednak usunięcie skutków praktyki w aspekcie finansowym, które

przybiera formę indywidualnego rozliczenia się z pobranych opłat i prowizji w oparciu o wadliwie komunikowane konsumentom zmiany Taryfy aż do dnia podpisania aneksu.

Zdaniem Prezes UOKiK rozstrzygnięcie niniejszej sprawy w oparciu o art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. zapewni szybką i skuteczną eliminację skutków praktyk opisanych w punkcie I i 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 Getin Noble Bank został zobowiązany **do złożenia sprawozdania** z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez **przedłożenie** informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie II sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przedłożenie w terminie **do 14 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek i daty ich nadania;
- 2) skryptów i materiałów szkoleniowych dla pracowników w zakresie informacji udzielanych w placówkach banku po zgłoszeniu się konsumentów w celu zawarcia aneksu, o ile zostały stworzone;
- 3) wzorców umownych wszystkich rodzajów aneksu;
- 4) wzorów wszystkich rodzajów listów (pism przewodnich w formie korespondencji pisemnej), o których mowa w pkt. i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji o niniejszej decyzji wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji informacji z pkt v. zobowiązania na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- 7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt iii. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt. iii.d. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt. iii.d. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt. iii.d. zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt iii.d. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;

- 12) informacji o sumie zwolnień z opłat (wyrażonej w PLN), który nie ponieśli konsumenci za faktycznie dokonane przelewy w placówkach Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, które to zwolnienia zostały przyznane w oparciu o pkt. iv. zobowiązania;
- 13) informacji o ilości jednostkowych zwolnień z opłat (niezależnie od tego, ile razy pojedynczy konsument został zwolniony z opłat przelew dokonany w oddziale ww. Banku), jakie zostały przyznane w oparciu o pkt iv. zobowiązania, a także ilości klientów, którzy skorzystali z tych zwolnień;
- 14) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt iii.d. zobowiązania (10 sztuk).

Nalożone 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 informacji²⁸.

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

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

²⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11.