



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAŁGORZATA KRASNODĘBSKA-TOMKIEL**

DDK-61-2/12/MF

Warszawa, dn. 28 grudnia 2012 r.

DECYZJA NR DDK-3/2012

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie Polbanku EFG Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, polegające na nieprzekazywaniu konsumentom informacji, o tym, że jednym z warunków koniecznych do otrzymania nagrody pieniężnej – należnej posiadaczom Rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste – w ramach sprzedaży premiowej jest posiadanie na rachunku bankowym na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku, co jest działaniem bezprawnym stanowiącym nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lutego 2012 r.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Polbank EFG Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie, karę pieniężną w wysokości 605 955 zł (słownie: sześćset pięć tysięcy dziewięćset pięćdziesiąt pięć złotych),** płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), w zakresie określonym w punkcie I sentencji decyzji.

Uzasadnienie

W dniu 22 sierpnia 2011 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej także „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”, działając na podstawie art. 48 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 2 i 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), dalej także „uokik”, wszczął postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-405-27/11/MT/MF) w celu wstępnego ustalenia czy działania EFG

Eurobank Ergasias S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, a od dnia 19 września 2011 r. – jego następcy prawnego – Polbanku EFG Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, dalej także „przedsiębiorca” lub „Bank”, mogą naruszać przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a tym samym uzasadniać wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ww. ustawy lub podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

W toku postępowania wyjaśniona została skarga konsumentki, która wpłynęła do Urzędu, dotycząca przekazywania przez przedsiębiorcę niepełnej informacji na temat warunków na jakich pobierana jest miesięczna opłata za prowadzenie Mistrzowskiego Konta Osobistego oraz warunków jakie muszą być spełnione przez klienta, aby mógł on otrzymać nagrodę pieniężną. Jak podnosiła konsumentka przedsiębiorca z dniem 1 lutego 2011 r. wprowadził opłatę za prowadzenie ww. konta w wysokości 6 zł, informując jednocześnie, że opłata ta może być zwrócona klientowi w formie nagrody pieniężnej (przyznawanej do 15 dnia następnego miesiąca) po spełnieniu określonych warunków, tj. wykonania co najmniej 5 transakcji bezgotówkowych Kartą oraz pobrania opłaty za prowadzenie konta w danym miesiącu. Konsumentka podniosła, że poza ww. warunkami, konieczne było spełnienie jeszcze jednego, o którym nie informowano ani w regulaminie konta ani w tabeli opłat i prowizji, tj. posiadanie na rachunku bankowym na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu, w załączeniu do pisma z dnia 12 grudnia 2011 r. Bank przekazał wzorce umów związane z Rachunkiem Mistrzowskie Konto Osobiste oraz wyjaśnił, że posiadacz konta nagrodę pieniężną mógł otrzymać od dnia 1 lutego 2011 r. Przedsiębiorca wskazał, że w tym czasie zidentyfikował osiem reklamacji posiadaczy rachunków o treści podobnej do sprawy będącej przedmiotem skargi konsumentki. Przyznał również, że z treści umowy konta (w tym Regulaminu Konta) nie wynikało wprost, że opłata z tytułu prowadzenia rachunku naliczana jest na koniec miesiąca. Bank poinformował, że z dniem 1 lutego 2012 r. wprowadzi zmianę w Tabeli Opłat i Prowizji rachunków bankowych dotyczącą zasad pobierania opłaty za prowadzenie rachunku, która spowoduje, że przestaną obowiązywać postanowienia dotyczące warunków przyznania nagrody pieniężnej dla posiadaczy konta. Od tego dnia opłata ta będzie pobierana przez Bank jeśli średnie miesięczne saldo na ww. rachunku nie przekroczy kwoty 999,99 zł. W załączeniu do pisma z dnia 25 stycznia 2012 r. przedsiębiorca przedstawił dokumenty potwierdzające okoliczność, że reklamacje zostały rozpatrzone pozytywnie w odniesieniu do wszystkich ośmiu przypadków oraz przekazał nowe wzorce umowy związane z Rachunkiem Mistrzowskie Konto Osobiste obowiązujące od 1 lutego 2012 r. Konsumentka, która wniosła do Urzędu skargę, poinformowała, że przedsiębiorca uznał jej roszczenia w przedmiotowej sprawie i przyznał nagrodę pieniężną.

Pismem z dnia 15 lutego 2012 r. Bank poinformował, że liczba zidentyfikowanych przypadków, w których Bank nie uznał rachunku bankowego kwotą nagrody pieniężnej wobec niepobrania opłaty za prowadzenie rachunku w konsekwencji braku na tym rachunku na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie przedmiotowej opłaty wynosi 9 731. Jednocześnie Bank wskazał, że została podjęta decyzja o przyznaniu nagrody pieniężnej (nieprzyznanej wcześniej) w ramach sprzedaży premiowej osobom, dla których Bank prowadzi rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe na podstawie zawartej Umowy Konta, a przyznanie nagród nastąpi nie później niż 31 marca 2012 r. Pismem z dnia 4 kwietnia 2012

r. Bank poinformował, że liczba przypadków w odniesieniu do której do dnia 1 kwietnia 2012 r. nastąpiło dodatkowe przyznanie nagród wynosiła 8 689.

Po dokonaniu analizy otrzymanych od Banku informacji i dokumentów Prezes Urzędu w dniu 31 maja 2012 r. postanowił o zamknięciu postępowania wyjaśniającego uznając, że istnieją podstawy do wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 31 maja 2012 r. Prezes Urzędu wszczął na podstawie art. 49 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 uokik postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na nieprzekazywaniu konsumentom informacji, o tym, że jednym z warunków koniecznych do otrzymania nagrody pieniężnej – należnej posiadaczom Rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste – w ramach sprzedaży premiovej jest posiadanie na rachunku bankowym na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206), dalej także „upnpr”, a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Do akt postępowania w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów włączono stosowną część dokumentacji zgromadzonej w toku postępowania wyjaśniającego.

Bank w piśmie z 25 czerwca 2012 r. złożył wyjaśnienia, w których wskazał, że nagroda pieniężna w ramach sprzedaży premiovej została przyznana we wszystkich 9731 przypadkach, natomiast wypłacona została w 8689 przypadkach, z uwagi na to, że w pozostałych przypadkach klienci na dzień przyznania nagrody pieniężnej nie posiadali już otwartego rachunku depozytowego w Banku. Ponadto, Bank poinformował o zmianach wprowadzonych od dnia 1 lutego 2012 r. w Tabeli Opłat i Prowizji w zakresie Rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste. Przedsiębiorca podniósł, że zgodnie z zasadami współzycia społecznego pobiera wynagrodzenie za wykonaną usługę. W związku z tym, że pobierane jest ono miesięcznie, może być naliczone z dołu najwcześniej w ostatnim dniu miesiąca, za który należna jest opłata. W piśmie Banku podkreślono, że opłata pobierana z tytułu prowadzenia konta ma charakter świadczenia wzajemnego podobnego do charakteru odsetek kapitałowych i zgodnie z art. 360 kodeksu cywilnego powinna być pobierana z dołu, co było zgodne z praktyką Banku.

Pismem z dnia 26 lipca 2012 r. wraz z przekazaniem dokumentów i informacji na temat wysokości osiągniętego przychodu w ostatnim zakończonym roku rozliczeniowym, Bank poinformował, że został utworzony przez instytucję kredytową EFG Eurobank Ergasias S.A. poprzez wniesienie tytułem wkładu niepieniężnego wszystkich składników majątkowych oddziału tej instytucji przeznaczonych do prowadzenia działalności przez oddział stosownie do przepisów art. 42a i następnych ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn.: Dz.U. z 2002 r. Nr 72, poz. 665 ze zm.). Ponadto, Bank wyjaśnił, że z chwilą wpisania do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 19 września 2011 roku, Bank wstąpił we wszystkie prawa i obowiązki instytucji kredytowej związane z działalnością oddziału (art. 42e ust. 2 Prawa bankowego), a stosownie do uchwały Zarządu Banku nr 13/CFO/2011 podjętej w dniu 13 stycznia 2012 roku pierwszy rok obrotowy Banku zakończy się w dniu 31 grudnia 2012 roku.

Pismem z dnia 18 lipca 2012 r. oraz 13 grudnia 2012 r. Prezes Urzędu zawiadomił Bank o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.), Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Jednocześnie został wyznaczony 5-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Bank nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

Polbank EFG Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000396490 (Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy). Przedmiotem działalności Banku jest m. in. świadczenie usług bankowych, w tym prowadzenie rachunków bankowych, pośrednictwo pieniężne, finansowa działalność usługowa.

Polbank EFG S.A. wpisany został do Rejestru Przedsiębiorców KRS w dniu 19 września 2011 r. Przedmiotowy wpis dokonany został w związku z przekształceniem oddziału instytucji kredytowej działającego na terytorium Polski (EFG Eurobank Ergasias S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie) w bank krajowy w formie spółki akcyjnej (Polbank EFG Spółka Akcyjna), o którym mowa w art. 42a i n. ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn.: Dz.U. z 2002 r., Nr 72, poz. 665 ze zm.). Zgodnie z przywołanym przepisem przekształcenie takie polega na utworzeniu przez instytucję kredytową banku krajowego w formie spółki akcyjnej przez wniesienie tytułem wkładu niepieniężnego wszystkich składników majątkowych tego oddziału przeznaczonych do prowadzenia działalności przez ten oddział, o ile stanowią one przedsiębiorstwo (bankowe) lub jego zorganizowaną część. W wyniku przekształcenia oddziału w bank dochodzi do sukcesji uniwersalnej – wstąpienia nowo utworzonego banku z mocy samego prawa we wszystkie prawa i obowiązki instytucji kredytowej objęte działalnością oddziału, co wynika z art. 42e ust. 2 prawa bankowego. Oznacza to w szczególności przejście na bank wszystkich zobowiązań i wierzytelności oddziału¹. Sukcesja uniwersalna dotyczy nie tylko stosunków cywilnoprawnych, ale również sfery wszelkich praw (z ograniczeniami związanymi z przeniesieniem zwolnień, koncesji oraz ulg) i obowiązków wynikających z przepisów administracyjnych, w tym z zakresu publicznej ochrony interesów konsumentów. Stąd uznać należy, że wszystkie zobowiązania EFG Eurobank Ergasias S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie powstałe przed dniem 19 września 2011 r. (w tym również wynikające z zawartych przez ten podmiot z konsumentami umów Rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste) przeszły z tym dniem na Polbank EFG S.A.

W ramach posiadanego w Banku Rachunku Mistrzowskiego Konta Osobistego, posiadacz rachunku od dnia 1 lutego 2011 r. mógł uzyskać nagrodę pieniężną w wysokości 6 zł. W obowiązujących od tej daty *Tabelach Opłat i Prowizji rachunków bankowych prowadzonych dla Klientów indywidualnych w Polbank EFG* zamieszczone były następujące postanowienia: 1.5. „Prowadzenie Rachunku Podstawowego w PLN – do 31.01.2011 r.: 0 zł; od 1.02.2011 r.: 6 zł, przy czym Klient, któremu w danym miesiącu kalendarzowym pobrano

¹ Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 10 czerwca 2011 r. o zmianie ustawy – Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2011 r., Nr 134, poz. 781).

opłatę za prowadzenie Rachunku Podstawowego w PLN, otrzyma nagrodę pieniężną w ramach sprzedaży premiowej w wysokości 6 zł, jeżeli w danym miesiącu kalendarzowym jego Rachunek Mistrzowskie Konto Osobiste zostanie obciążony co najmniej 5 transakcjami bezgotówkowymi dokonanymi kartą, poprzez uznanie ww. rachunku kwotą tej nagrody do 15 dnia następnego miesiąca kalendarzowego” oraz postanowienia o treści: 1.5.1 „Nagroda pieniężna w ramach sprzedaży premiowej należna Klientowi od Banku i wypłacana poprzez uznanie Rachunku Podstawowego kwotą tej nagrody do 15 dnia następnego miesiąca kalendarzowego, jeśli w danym miesiącu kalendarzowym pobrano opłatę za prowadzenie tego Rachunku Podstawowego w PLN oraz nie został on zamknięty przed wypłatą nagrody pieniężnej oraz został obciążony transakcjami wskazanymi w pkt 1.5.2.” oraz 1.5.2. zgodnie z którym „minimalna wartość transakcji lub ilość transakcji uprawniająca do naliczenia nagrody pieniężnej: 5 transakcji bezgotówkowych Kartą”. Jednocześnie, aby uzyskać nagrodę pieniężną, poza ww. warunkami, posiadacz rachunku musiał spełnić dodatkowy warunek w postaci posiadania na rachunku bankowym na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku, o którym posiadacze rachunków nie byli informowani. Z treści umowy konta (w tym Regulaminu Konta) nie wynikało, że opłata z tytułu prowadzenia rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste naliczana była na koniec miesiąca.

W przekazanej przez Bank, a obowiązującej od 1 lutego 2012 r. *Tabeli Opłat i Prowizji rachunków bankowych prowadzonych dla Klientów indywidualnych w Polbank EFG* wprowadzona została zmiana dotycząca zasad pobierania opłaty za prowadzenie rachunku, w efekcie której przestały obowiązywać postanowienia dotyczące warunków przyznania nagrody pieniężnej dla posiadaczy konta.

Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi między innymi, że *przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy*. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodnego z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. działanie to jest bezprawne,
3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.). W myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą

prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Polbank EFG Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000396490, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 2.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.² Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.*³ Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie wykazanie, że w omawianym stanie faktycznym przedsiębiorca stosował nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na nieprzekazywaniu konsumentom informacji, o tym, że jednym z warunków koniecznych do otrzymania nagrody pieniężnej – należnej posiadaczom Rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste – w ramach sprzedaży premiiowej było posiadanie na

² Tak SOKiK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07, niepubl.

³ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001, publ.

rachunku bankowym na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, 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.

W celu wykazania, że zachowanie Banku stanowi nieuczciwą praktykę rynkową konieczne jest zatem wykazanie, że mieści się ono w pojęciu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr. Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr - 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 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem prowadzenie przez Bank sprzedaży premiowej spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na zaniechaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Banku w zakresie nieprzekazywania konsumentom pełnej informacji na temat warunków sprzedaży premiowej powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta. Dlatego zasadnym jest postawienie następującego pytania – czy przeciętny konsument mógł zostać wprowadzony w błąd poprzez omawiane działanie Banku, tzn. czy mógł na podstawie otrzymanej informacji powziąć błędne przekonanie, co do warunków prowadzonej sprzedaży premiowej. Aby udzielić właściwej odpowiedzi na tak postawione pytanie niezbędne staje się przeanalizowanie definicji przeciętnego konsumenta w oparciu o przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym z uwzględnieniem orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości (ETS), orzecznictwa polskich sądów oraz poglądów doktryny.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w upnpr jest wynikiem dorobku orzecznictwa ETS. Stopniowy rozwój orzecznictwa ETS doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. To czego można oczekiwać od rozsądnego konsumenta wynika przede wszystkim z tego, jak daleko sięga obowiązek informacji handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedniości.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnpr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się 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 m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Treść informacji na temat warunków sprzedaży premiowej

adresowana była do nieograniczonego kręgu odbiorców. Nie wskazywała bowiem, by Bank chciał dotrzeć do szczególnej grupy konsumentów, którą można by wyodrębnić na podstawie szczególnej, wspólnej im cechy. Zatem przyjmując model przeciętnego konsumenta na potrzeby niniejszego rozstrzygnięcia zasadnym jest nieuwzględnianie ostatniej przesłanki wskazanej w powołanej definicji. Konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy zatem stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych - charakterystycznych dla polskiego konsumenta. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą 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 oraz że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale z drugiej strony nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty oferty przedsiębiorcy, nie będzie wprowadzać w błąd.

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

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

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny *sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania*⁴. W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom.⁵ Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania.⁶

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie za naruszające

⁴ K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., VI ACa 774/2004.

⁶ Ewa Łętowska, Prawo umów konsumenckich, wyd. II, Warszawa 2002, str. 215-216.

dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.⁷ Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów w tym też dobrych obyczajów – jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie⁸ – to zostały one skodyfikowane w tzw. Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej (załącznik Nr 1 do uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26.04.2007 r. ze zm.). (...) Wiążący charakter tychże zasad potwierdza art. 136 ust. 1 Prawa bankowego (Dz.U.02.72.665 j.t. ze zm.), który nakazuje biegłym rewidentom przeprowadzającym badanie sprawozdań finansowych banku powiadamiać Komisję Nadzoru Bankowego o ujawnionych faktach wskazujących na naruszenie zasad dobrej praktyki bankowej lub inne zagrożenie interesów klientów banku.

Zgodnie z „Zasadami dobrej praktyki bankowej”⁹ banki, uznając, iż są instytucjami zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Zasadach oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Zasady te przewidują, iż w stosunkach z klientami banki powinny postępować z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością, a przy wykonywaniu czynności na rzecz klienta bank powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesu klientów. Zgodnie z zasadą nr 4 wyrażoną w rozdziale II przedmiotowego dokumentu zatytułowanym *Bank powinien informować klienta o rodzajach i warunkach świadczonych usług, wyjaśniając różnice między poszczególnymi oferowanymi usługami ze wskazaniem korzyści, które dana usługa gwarantuje oraz związanych z daną usługą ryzykach*. Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”¹⁰ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Zasady Dobrej Praktyki Bankowej” (Rozdział I, postanowienie nr 3). 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 niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do uzyskania rzetelnej i pełnej informacji na temat warunków sprzedaży premii, jaką przedsiębiorca powinien kierować do przeciętnego konsumenta (dostatecznie poinformowanego, ostrożnego i uważnego). Tak rozumiane dobre obyczaje zostały w niniejszej sprawie naruszone na skutek nieprzekazania konsumentom informacji, o tym, że jednym z warunków koniecznych do otrzymania nagrody pieniężnej – należnej posiadaczom Rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste – w ramach sprzedaży premii jest posiadanie na rachunku bankowym na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku.

W tym też zakresie mogło dojść do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta (a więc jego decyzji dotyczącej umowy) w wyniku otrzymania błędnego komunikatu od przedsiębiorcy, pod wpływem którego mógł on dojść do

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

⁸ Wyrok SA w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., VI ACa 1431/09.

⁹ Załącznik nr 1 do Uchwały Nr 11 XXI Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich 22.04.2010 r..

¹⁰ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

niewłaściwych wniosków dotyczących zakresu jego uprawnień i obowiązków związanych z umową o Rachunek Mistrzowskie Konto Osobiste, w szczególności co do warunków prowadzonej sprzedaży premiowej.

W przedmiotowej sprawie miało miejsce nieprzekazanie przez Bank informacji o terminie pobierania opłaty za prowadzenie konta, co w efekcie uniemożliwiło konsumentom skorzystanie z bonusu jakim w ramach sprzedaży promocyjnej był zwrot opłaty za prowadzenie konta.

W ramach posiadanego w Banku Rachunku Mistrzowskiego Konta Osobistego, posiadacz rachunku od dnia 1 lutego 2011 r. mógł uzyskać nagrodę pieniężną w wysokości 6 zł (była ona równa miesięcznej opłacie za prowadzenie tego rachunku). Przy czym w treści *Tabeli Opłat i Prowizji rachunków bankowych prowadzonych dla Klientów indywidualnych w Polbank EFG* wskazano warunki, których spełnienie było konieczne, aby nagrodę tę otrzymać. Jednym z warunków było obciążenie rachunku co najmniej 5 transakcjami bezgotówkowymi dokonanymi kartą w danym miesiącu kalendarzowym. Jednocześnie, przesłanką do uzyskania nagrody pieniężnej było również posiadanie na rachunku bankowym na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku, o którym posiadacze rachunków nie byli informowani. Z treści umowy konta (w tym Regulaminu Konta) nie wynikało, że opłata z tytułu prowadzenia Rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste naliczana była na koniec miesiąca.

Posiadacze rachunku nie mieli świadomości co do tego, że środki umożliwiające pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku powinny zostać zapewnione na tym koncie na koniec miesiąca. W ocenie Prezesa Urzędu, w omawianym stanie faktycznym należy przyjąć, że gdyby nie działanie Banku polegające na nieprzekazaniu pełnej informacji o warunkach przyznania nagrody pieniężnej, posiadacze rachunku zapewniliby środki umożliwiające pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku na koniec miesiąca, co zapewniłoby im – po spełnieniu dodatkowych warunków - przyznanie nagrody pieniężnej za dany okres. Na marginesie wskazać należy, że fakt, iż informacja ta nie została przekazana przez Bank, powodował, że nie dość, że konsumenci nie podjęli działań które umożliwiłyby im przyznanie nagrody pieniężnej, to podejmowali działania mające na celu spełnienie pozostałych warunków, które jednak nie prowadziły do przyznania nagrody (wykonanie co najmniej 5 transakcji bezgotówkowych kartą oraz niezamknięcie rachunku przed wypłatą nagrody pieniężnej).

W świetle powyższego uznać należy, że działanie Banku w sposób istotny zniekształcało zachowanie rynkowe konsumenta.

Klauzula generalna zawarta w art. 4 ust. 1 upnpr na okoliczność stosowania danej praktyki będzie podlegała stosownej konkretyzacji. Jednocześnie upnpr dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe (art. 4 ust. 2 upnpr). Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną i bierną, tj. polegać na działaniu (art. 5 upnpr) lub zaniechaniu (art. 6 upnpr) wprowadzającym w błąd.

Zgodnie z art. 6 ust. 1 praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Natomiast stosownie do art. 6 ust. 3 pkt 1 *wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być*

w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.

W przedmiotowej sprawie koniecznym stało się rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy treść postanowień umowy Rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste, pomijała istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powodowała lub mogła powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

W tym miejscu należy podkreślić, iż określenie każdorazowo zakresu niezbędnych informacji pozostawiono przedsiębiorcy. Dlatego też, art. 6 ust. 1 projektu nie nakłada obowiązków pozytywnych na przedsiębiorcę. Zakres znaczenia przepisu art. 6 ust. 1 upnpr należy badać *ad casum*. Wykładając powołany przepis za informacje istotne należy uznać takie informacje, od których konsument uzależniał podjęcie decyzji dotyczącej umowy, a przedsiębiorca nie podał tychże informacji konsumentowi lub podał je w sposób nierzetelny.

W ocenie Prezesa Urzędu, niezamieszczenie przez Bank w treści umowy Rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste informacji, o tym, że jednym z warunków koniecznych do otrzymania nagrody pieniężnej – należnej posiadaczom Rachunku Mistrzowskie Konto Osobiste – w ramach sprzedaży premiowej jest posiadanie na rachunku bankowym na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku, wprowadzało konsumenta w błąd, poprzez pominięcie istotnej informacji potrzebnej przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powodowało lub mogło powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Brak przekazania posiadaczom rachunku informacji na temat dodatkowego warunku koniecznego do otrzymania nagrody pieniężnej, skutkowało niemożnością spełnienia go przez konsumentów, a w rezultacie - nieotrzymaniem tej nagrody. Jednocześnie konsument, który liczył na przyznanie nagrody wypełniał dodatkowe warunki, w tym m.in. wykonywał co najmniej 5 transakcji bezgotówkowych kartą. Z jednej więc strony, nie otrzymywał on świadczenia pieniężnego do którego zobowiązywał się Bank w umowie, z drugiej strony podejmował on działania, które mogły dla niego wiązać się z pewnymi uciążliwościami np. ograniczony wybór kontrahentów jedynie do tych, którzy przyjmują płatność kartą danego rodzaju, brak możliwości wynegocjowania rabatu w związku z płatnością kartą a nie gotówką.

W związku z powyższym, należy wskazać, iż przeciętny konsument, który zapoznał się z informacją dotyczącą warunków przyznania nagrody pieniężnej, w których Bank pominął informację o konieczności posiadania na rachunku bankowym na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku, mógł spodziewać się, że w sytuacji, gdy wyrazi wolę skorzystania ze sprzedaży premiowej, wystarczające jest spełnienie jedynie tych warunków, o których Bank informował w *Tabeli Opłat i Prowizji rachunków bankowych prowadzonych dla Klientów indywidualnych w Polbank EFG*.

Ad 3.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, że *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć 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 liczbie potencjalnych konsumentów*¹¹.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów 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), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy¹². Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę, że działania Banku dotyczyły konsumentów, którym w okresie trwania sprzedaży premiowej nie zostały przekazane informacje o konieczności zapewnienia środków umożliwiających pobranie opłaty z tytułu prowadzenia rachunku na koniec miesiąca, co zapewniłoby im – po spełnieniu dodatkowych warunków - przyznanie nagrody pieniężnej za dany okres. Nie bez znaczenia była również w tym przypadku liczba 9 731 przypadków, w których Bank nie uznał rachunku bankowego kwotą nagrody pieniężnej wobec niepobrania opłaty za prowadzenie rachunku w konsekwencji braku na tym rachunku na koniec miesiąca środków umożliwiających pobranie przedmiotowej opłaty. Podkreślić należy, iż działania Banku są podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i liczego kręgu podmiotów.

¹¹ Wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01.

¹² M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Na podstawie art. 27 ustawy w przypadku zaprzestania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ustawy, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu przedmiotowej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Bank zaprzestał kwestionowanej praktyki. W piśmie z dnia 12 grudnia 2011 r. poinformował, że z dniem 1 lutego 2012 r. wprowadzi zmianę w Tabeli Opłat i Prowizji rachunków bankowych dotyczącą zasad pobierania opłaty za prowadzenie rachunku, która spowoduje, że przestaną obowiązywać postanowienia dotyczące warunków przyznania nagrody pieniężnej dla posiadaczy konta, a w załączeniu do pisma z dnia 25 stycznia 2012 r. przekazał nowe wzorce umowy związane z Rachunkiem Mistrzowskie Konto Osobiste obowiązujące od 1 lutego 2012 r. Dokumenty te potwierdzają zaniechanie stosowania kwestionowanej praktyki.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Nałożenie kary pieniężnej

Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zatem zasadę fakultatywności kar nakładanych przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa ustawa nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną, jak i prewencyjną (dyscyplinującą). Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 uokik, Prezes Urzędu powinien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia uokik, a także uprzednie naruszenie przepisów uokik (art. 111).

Za udowodnione należy uznać, iż doszło do naruszenia przez Bank określonego w art. 24 uokik zakazu w sposób określony w sentencji niniejszej decyzji. Prezes Urzędu mając na uwadze interes publiczny uznał więc, iż samo stwierdzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów będzie niewystarczającym działaniem ze strony organu administracji oraz, że charakter praktyki, w tym w szczególności jej uciążliwość dla konsumentów, uzasadnia nałożenie kary pieniężnej.

Ponieważ w 2011 r. przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary wyniósł 1 211 910 699,66 zł, maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi 121 191 070 zł.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności **dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki.**

Prezes Urzędu wziął przede wszystkim pod uwagę, że stwierdzona praktyka polegała na dezinformowaniu konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu Bank, będąc instytucją zaufania publicznego, w sposób szczególny zobowiązany jest do traktowania klientów z należytym szacunkiem. Stąd też praktykę Banku, ocenić należy jako szczególnie naganną, naruszającą ów obowiązek poszanowania konsumenta w sposób rażący. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla strony niniejszego postępowania.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały okres trwania praktyki, tj. od dnia 1 lutego 2011 r. do dnia 31 stycznia 2012 r.

Prezes Urzędu uznał za mającą wpływ na ocenę wagi naruszenia przez Bank zbiorowych interesów konsumentów okoliczność braku uprzedniego stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów o podobnym charakterze do praktyki wskazanej w pkt I sentencji decyzji.

Dokonując oceny wagi stwierdzonej praktyki, wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Bank naruszenie zbiorowych interesów konsumentów miało miejsce na etapie wykonywania kontraktu. W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie 0,1 % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w **roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary**

Ustalając wysokość kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę niżej wskazane okoliczności łagodzące i obciążające.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu wziął pod uwagę zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przed wszczęciem postępowania przez Prezesa Urzędu, aktywne współdziałanie z Prezesem Urzędu w trakcie postępowania oraz dobrowolną rekompensatę osobom poszkodowanym szkody poniesionej na skutek naruszenia. Wymienione okoliczności łagodzące uzasadniają zmniejszenie poziomu kary kolejno o 30%, 20% i 20%, co prowadzi do zmniejszenia wyjściowego poziomu kary o 70% łącznie.

Ponadto, Prezes Urzędu miał na względzie, że skutki praktyki Banku wskazanej w pkt I sentencji decyzji miały miejsce na terytorium całego kraju. Przy miarkowaniu kary jako okoliczność obciążającą wzięto zatem pod uwagę ogólnopolski zasięg naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Z tego względu, Prezes Urzędu uznał, iż zaistniała w niniejszej sprawie okoliczność obciążająca uzasadnia zwiększenie wyjściowego poziomu kary o 20%.

Biorąc pod uwagę wszystkie ww. okoliczności mające wpływ na ostateczny wymiar kary, Prezes Urzędu uznał za zasadne zmniejszenie wyjściowego wymiaru o 50%.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary w kwocie 1 211 910 699,66 zł (słownie: jeden miliard dwieście jedenaście milionów dziewięćset dziesięć tysięcy sześćset dziewięćdziesiąt dziewięć złotych 66/100 groszy) ustalono na podstawie złożonego przez przedsiębiorcę zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (CIT-8).

Mając na uwadze ww. okoliczności wysokość kary ustalono na **poziomie 605 955 zł (słownie: sześćset pięć tysięcy dziewięćset pięćdziesiąt pięć złotych)**.

Oznacza to, że nałożona na Bank kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie **stanowi 0,05 % przychodu osiągniętego przez Bank w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary** oraz 0,5 % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy podkreślić przede wszystkim wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym przypadku kara powinna spełnić przede wszystkim funkcję edukacyjną, prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyczyniając się do zapewnienia trwałego zaniechania naruszania przez Bank w przyszłości reguł odnoszących się do ochrony praw konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479 (28) § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Departamentu Polityki Konsumenckiej
Monika Stec-Nowak

Otrzymują:

1. **Pani Katarzyna Ulbrich**
pełnomocnik Polbank EFG SA
Polbank EFG S.A.
ul. Mokotowska 19
00-560 Warszawa

2. a/a