



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

DECYZJA

WERSJA JAWNA

Bydgoszcz, dnia 30 maja 2018 r.

Znak: RBG-61-15/15/KL

DECYZJA NR RBG - 6/2018

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634) - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie **Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** polegające na informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą, której warunki umożliwiają jednocześnie dostęp do Kanałów Elektronicznych oferowanych przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie jej trwania za pomocą Kanałów Elektronicznych lub w formie elektronicznej na adres mailowy podany przez konsumentów w postaci nie stanowiącej trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.), co może stanowić naruszenie obowiązku o którym mowa w art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji naruszać 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 12 stycznia 2017 r.**

- II. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634) - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na:

1. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest co najmniej jeden z następujących dokumentów:
- Regulamin obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe;*
 - Taryfa opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych;*

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

- c) *Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych;*
- d) *Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca pożyczek/kredytów;*
- e) *Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych;*
- f) *Regulamin kart płatniczych Alior Bank SA,*

- 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 Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 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;

2. informowaniu konsumentów o jednostronnej modyfikacji:

- A. z dniem 11 grudnia 2014 r. w *Regulaminie obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe* - w ramach wykonywanych umów o usługi bankowe, których załącznikiem był *Regulamin obsługi produktów T-Mobile usługi bankowe* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej dokonywanie zmian w ww. Regulaminie;
- B. z dniem 26 czerwca 2015 r. w *Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych* - w ramach wykonywanych umów rachunku, których załącznikiem był *Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej dokonywanie zmian w ww. Regulaminie;
- C. z dniem 26 czerwca 2015 r. w *Regulaminie kart płatniczych Alior Bank SA* - w ramach wykonywanych umów dotyczących kart płatniczych, których załącznikiem był *Regulamin kart płatniczych Alior Bank SA* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej dokonywanie zmian w ww. Regulaminie;
- D. z dniem 11 grudnia 2014 r. w *Taryfie opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych* - w ramach wykonywanych umów o usługi bankowe, których załącznikiem była *Taryfa opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę stawek opłat i prowizji zawartych w ww. Taryfie;
- E. z dniem 26 października 2015 r. w *Taryfie opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca pożyczek/kredytów* - w ramach wykonywanych umów o kredyt konsumencki, których załącznikiem była *Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca pożyczek/kredytów* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę stawek opłat i prowizji zawartych w ww. Taryfie;

- F. z dniem 26 października 2015 r. w *Taryfie opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych* - w ramach wykonywanych umów rachunku i kredytów odnawialnych, których załącznikiem była *Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę stawek opłat i prowizji zawartych w ww. Taryfie;
- G. z dniem 26 października 2015 r. w *Regulaminie kart płatniczych Alior Bank* - w ramach wykonywanych umów dotyczących kart płatniczych, których załącznikiem był *Regulamin kart płatniczych Alior Bank SA* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę stawek opłat i prowizji zawartych w *Taryfie opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych*;
- H. z dniem 26 października 2015 r. w *Regulaminie udzielania osobom fizycznym kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka”*- w ramach wykonywanych umów o kredyt zabezpieczony na nieruchomości, których załącznikiem był *Regulamin udzielania osobom fizycznym kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka”* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę stawek opłat i prowizji zawartych w *Taryfie opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca pożyczek/kredytów*,

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

oraz po złożeniu przez **Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zaniechania stosowania praktyki i usunięcia jej skutków poprzez:

- i. skierowanie korespondencji - **w terminie 7 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji** - pocztą elektroniczną lub pisemnie (gdy Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dysponuje adresem e-mail do kontaktu z klientem) do wszystkich konsumentów będących klientami ww. Banku, w tym klientów Banku BPH Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, których Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przejął na mocy Planu Podziału Banku BPH S.A. z siedzibą w Warszawie z dnia 4 listopada 2016 r. (z wyjątkiem klientów Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe),
- do których w latach 2014-2016 Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (w tym Bank BPH S.A. z siedzibą w Warszawie) wystosował wiadomość związaną z jednostronną zmianą wysokości opłat i prowizji dokonywaną w trakcie trwania umowy rachunku bankowego, umów dotyczących kart debetowych i kredytowych, a także kredytów,
 - z którymi na dzień wysłania korespondencji będą wiązały Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie ww. umowy, w treści której:
 - A. poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z niniejszej decyzji Prezesa UOKiK wskazując jej numer oraz datę wydania;
 - B. oświadczy w zależności od tego, jaką konsument został objęty praktyką opisaną w sentencji niniejszej decyzji, że:
 - a. przesyłanie przez Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (w tym Bank BPH S.A. z siedzibą w Warszawie) informacji o zmianach warunków umów o usługi

płatnicze, wyłącznie za pośrednictwem bankowości elektronicznej, zostało dokonane z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;

- b. w wyniku przesyłania przez Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (w tym Bank BPH S.A. z siedzibą w Warszawie) informacji o zmianach w warunkach umów rachunku bankowego, kart debetowych i kredytowych, a także kredytów bez przekazania informacji wskazujących podstawy prawne, które umożliwiły dokonanie przez Bank zmian, oraz okoliczności faktycznych, które spowodowały te zmiany, mogło dojść do zniekształcenia zachowania rynkowego konsumentów;
- c. zmiany klauzuli modyfikacyjnej zawartej w *Taryfie Opłat i Prowizji Alior Bank S.A. dla Klientów Indywidualnych, Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych, Regulaminie kart płatniczych Alior Bank S.A., Regulaminie udzielania osobom fizycznym kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka”* dokonywane przez Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w latach 2014-2015 były nieskuteczne;

C. zaprosi klientów do placówek bankowych w celu zawarcia bezpłatnych aneksów do umowy rachunku bankowego, kart debetowych i kredytowych, a także kredytów, zakreślając im termin na stawienie się w placówce, zgodny z zobowiązaniem zawartym w pkt ii. zobowiązania;

D. poinformuje o skutkach podpisania aneksów;

ii. zawarcie - w terminie 4 miesięcy od dnia wysłania pisma, o których mowa w pkt i. zobowiązania - aneksów do umów rachunku bankowego, kart debetowych i kredytowych, a także kredytów, które będą zawierały następujące postanowienia:

A. oświadczenie Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, o którym mowa w pkt ii.B zobowiązania, którego treść będzie uzależniona od tego, jaką praktyką opisaną w sentencji niniejszej decyzji został objęty konsument,

B. postanowienie określające zobowiązanie ww. Banku do dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji za okres od ich wprowadzenia w latach 2014-2016 do dnia podpisania aneksu, przy czym jeżeli indywidualne rozliczenie konsumenta wykaże, że na podstawie *Taryfy Opłat i Prowizji Alior Bank S.A. dla Klientów Indywidualnych* sprzed jej zmiany, zapłaciłby on niższe opłaty i prowizje, Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie później niż w terminie 2 miesięcy od dnia podpisania aneksu, dokona zwrotu nadpłaty na rachunek klienta. W przeciwnym wypadku, ww. Bank w tym samym terminie przekaze klientowi informację o braku kwoty do zwrotu. Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie będzie domagał się od konsumentów dopłat w przypadku, gdyby wysokość opłat i prowizji wprowadzonych w ww. Taryfie na podstawie zmian w latach 2014-2016 była niższa niż wysokość opłat i prowizji obowiązujących konsumentów przed tymi zmianami,

C. postanowienie ustalające, że opłaty i prowizje i inne warunki świadczenia usług w zakresie umów rachunku bankowego, kart debetowych i kredytowych, a także kredytów od dnia podpisania aneksu określają: *Taryfa Opłat i Prowizji Alior Bank S.A. dla Klientów Indywidualnych, Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych, Regulamin kart płatniczych Alior Bank S.A., Regulamin udzielania osobom fizycznym kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka”*, obowiązujące na dzień podpisania aneksu;

iii. skierowanie - w terminie 7 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - korespondencji pocztą elektroniczną lub pisemnie (gdy Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dysponuje adresem

e-mail do kontaktu z klientem) do wszystkich konsumentów będących klientami Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe,

- do których w roku 2014 Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe wystosował wiadomość związaną z jednostronną zmianą wysokości opłat i prowizji dokonywaną w trakcie trwania umów dotyczących kart debetowych z pominięciem trwałego nośnika informacji,

- z którymi na dzień wysłania korespondencji będą wiązały Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe ww. umowy, w treści której:

A. poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z niniejszej decyzji wskazując jej numer oraz datę wydania,

B. oświadczy, że przesyłanie przez Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe informacji o zmianach warunków umów o usługi płatnicze, z pominięciem trwałego nośnika informacji, zostało dokonane z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych,

C. zaprosi klientów do placówek Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe w celu zawarcia bezpłatnego aneksu do umowy o kartę debetową, określając im termin na stawienie się w placówce, zgodny z zobowiązaniem zawartym w pkt iv. zobowiązania poniżej,

D. poinformuje o skutkach podpisania aneksów;

iv. zawarcie - w terminie 3 miesięcy od dnia wysłania pisma, o których mowa w pkt iii. zobowiązania - aneksów do umów dotyczących kart debetowych, które będą zawierały następujące postanowienia:

A. oświadczenie Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, że przesyłanie przez Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe informacji o zmianach warunków umów o usługi płatnicze, z pominięciem trwałego nośnika informacji, zostało dokonane z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych,

B. postanowienie przyznające klientom, o których mowa w pkt iii. zobowiązania, rekompensaty publicznej polegającej na zwolnieniu z opłaty za wznowienie naklejki zbliżeniowej przez okres 36 miesięcy kalendarzowych,

C. postanowienie ustalające, że opłaty i prowizje i inne warunki świadczenia usług w zakresie umowy o kartę debetową od dnia podpisania aneksu określa *Taryfa opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla Klientów Indywidualnych* oraz *Regulamin obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe* obowiązujące na dzień podpisania aneksu;

v. przyznanie klientom, którzy zawarli z Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe umowy rachunku bankowego, umowy dotyczące kart debetowych i kredytowych, a także limitu odnawialnego w rachunku, do których Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe wysłał informacje o zmianach warunków umów bez wskazywania podstawy prawnej i faktycznej oraz dokonał z dniem 11 grudnia 2014 r. jednostronnej zmiany klauzuli modyfikacyjnej w *Taryfie opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla Klientów Indywidualnych* oraz *Regulaminie obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe*, rekompensaty publicznej w postaci możliwości wyboru przez klientów jednej z opcji wskazanych poniżej:

A. zwolnienia z opłaty za kartę debetową przez okres 1 miesiąca dla klientów, którzy do dnia wysłania komunikacji, o której mowa poniżej, pozostają klientami Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe,

- B. zwolnienia z opłaty za wypłatę z bankomatów z konta Freemium przez okres 1 miesiąca dla klientów, którzy do dnia wysłania komunikacji, o której mowa poniżej, pozostają klientami Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe,
- C. zwolnienia z opłaty za kartę kredytową przez okres 1 miesiąca dla klientów, którzy do dnia wysłania komunikacji, o której mowa poniżej, pozostają klientami Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe,
- D. obniżenia oprocentowania salda limitu odnawialnego w koncie o 1 punkt procentowy przez okres 1 miesiąca dla klientów, do dnia wysłania komunikacji, o której mowa w pkt 6 pozostają klientami Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe;

przy czym:

- informacja o przyznaniu rekompensaty, o której mowa w pkt v. zobowiązania zostanie przesłana przez Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe do uprawnionych klientów, w terminie 7 miesięcy od uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji za pośrednictwem poczty elektronicznej;
 - rekompensata, o której mowa w pkt v. zobowiązania zostanie przyznana klientom, którzy w terminie 2 miesięcy od otrzymania informacji, o której mowa powyżej skontaktują się telefonicznie lub za pomocą bankowości elektronicznej z Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe i dokonają wyboru rekompensaty. Rozpatrzenie wniosku klienta wraz z umożliwieniem skorzystania z rekompensaty nastąpi w terminie do 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie;
- vi. publikację niniejszej decyzji (w wersji jawnej) na stronie internetowej Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w ten sposób, że w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji, na stronie głównej Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie o adresie www.aliorbank.pl, zostanie zamieszczone oświadczenie ww. Banku dotyczące decyzji z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji oraz zaznaczeniem, że jest ona prawomocna, a także odnośnik do treści decyzji, które będą utrzymywane na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy od daty ich zamieszczenia

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

- III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634) - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Alior Bank Spółka Akcyjna 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 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów, o których mowa w pkt i. oraz w pkt iii. zobowiązania, w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek (mailem oraz listownie) 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 aneksów;
- 4) wzorów wszystkich rodzajów korespondencji, o których mowa w pkt i. oraz pkt iii. zobowiązania, wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt vi. zobowiązania, wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji tych informacji na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- 7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt ii. oraz iv. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.B. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt ii.B. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.B zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.B. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
- 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.B. zobowiązania (10 sztuk);
- 13) informacji o sumie zwolnień z opłat (wyrażonej w PLN), których nie ponieśli konsumenci, a które to zwolnienia zostały przyznane w oparciu o pkt. iv.B. oraz v.A.-v.C. zobowiązania (proszę o przedstawienie ww. sumy dla każdej z opłat w stosunku do określonego produktu), a także wartości faktycznego przysporzenia uzyskanego przez konsumentów wynikającego z pkt. v.D. zobowiązania;
- 14) informacji o ilości klientów, którzy skorzystali ze zwolnień z opłat, o których mowa w pkt. iv.B. oraz v.A.-v.C. zobowiązania oraz z obniżonego oprocentowania salda limitu odnawialnego zgodnie z v.D. zobowiązania.

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 Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej: **Bank, Alior Bank, Spółka** lub **przedsiębiorca**) do przedłożenia informacji związanych z przedmiotem niniejszego postępowania, w tym informacji o zmianach dokonywanych w tabelach opłat i prowizji, regulaminach, umowach. W dalszej korespondencji organ ochrony konsumentów weryfikował m.in. sposób funkcjonowania elektronicznego systemu komunikowania się z konsumentami czy treść komunikatów wysyłanych do konsumentów przy zmianach w warunkach umowy.

Przeprowadzona analiza pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Mając powyższe na uwadze - postanowieniem nr RBG-201/2015 z dnia 30 grudnia 2015 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą, której warunki umożliwiają jednocześnie dostęp do Kanałów Elektronicznych oferowanych przez Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie jej trwania za pomocą Kanałów Elektronicznych lub w formie elektronicznej na adres mailowy podany przez konsumentów w postaci nie stanowiącej trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.) - dalej: **u.u.p.** - co może stanowić naruszenie obowiązku o którym mowa w art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798) - dalej: **u.o.k.i k.**;
2. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest co najmniej jeden z następujących dokumentów:
 - Regulamin obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe;
 - Taryfa opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych;
 - Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych;
 - Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca pożyczek/kredytów;
 - Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych;
 - Regulamin kart płatniczych Alior Bank SA,- 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 Alior Bank w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) - dalej: **u.p.n.p.r.** - i

stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. informowaniu konsumentów o jednostronnej modyfikacji:

- A. z dniem 11 grudnia 2014 r. w Regulaminie obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe - w ramach wykonywanych umów o usługi bankowe, których załącznikiem był Regulamin obsługi produktów T-Mobile usługi bankowe - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej dokonywanie zmian w ww. Regulaminie;
- B. z dniem 26 czerwca 2015 r. w Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych - w ramach wykonywanych umów rachunku, których załącznikiem był Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej dokonywanie zmian w ww. Regulaminie;
- C. z dniem 26 czerwca 2015 r. w Regulaminie kart płatniczych Alior Bank SA - w ramach wykonywanych umów dotyczących kart płatniczych, których załącznikiem był Regulamin kart płatniczych Alior Bank SA - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej dokonywanie zmian w ww. Regulaminie;
- D. z dniem 11 grudnia 2014 r. w Taryfie opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych - w ramach wykonywanych umów o usługi bankowe, których załącznikiem była Taryfa opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę stawek opłat i prowizji zawartych w ww. Taryfie;
- E. z dniem 26 października 2015 r. w Taryfie opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca pożyczek/kredytów - w ramach wykonywanych umów o kredyt konsumencki, których załącznikiem była Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca pożyczek/kredytów - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę stawek opłat i prowizji zawartych w ww. Taryfie;
- F. z dniem 26 października 2015 r. w Taryfie opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych - w ramach wykonywanych umów rachunku i kredytów odnawialnych, których załącznikiem była Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę stawek opłat i prowizji zawartych w ww. Taryfie;
- G. z dniem 26 października 2015 r. w Regulaminie kart płatniczych Alior Bank - w ramach wykonywanych umów dotyczących kart płatniczych, których załącznikiem był Regulamin kart płatniczych Alior Bank SA - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę stawek opłat i prowizji zawartych w Taryfie opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych;
- H. z dniem 26 października 2015 r. w Regulaminie udzielania osobom fizycznym kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka” - w ramach wykonywanych umów o kredyt zabezpieczony na nieruchomości, których załącznikiem był Regulaminu udzielania osobom fizycznym kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka” - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę stawek opłat i prowizji zawartych w Taryfie opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca pożyczek/kredytów,

w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami, co w konsekwencji może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k.

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

W piśmie z dnia 25 stycznia 2016 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko dotyczące kwestionowanych praktyk oraz złożyła wolę przedstawienia zobowiązania, o którym mowa w art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) - dalej: **u.o.k.i.k.** Następnie w korespondencji z dnia 20 października 2016 r., 18 marca 2018 r. Bank przedłożył nowe treści zobowiązań. W piśmie z dnia 28 października 2018 r., Spółka wskazała, że w związku z podziałem Banku BPH S.A. z siedzibą w Gdańsku w dniu 4 listopada 2016 r. i przejęciem jego części, Alior Bank zamierza złożyć uaktualnioną i zmodyfikowaną propozycję zobowiązania, uwzględniająca także aspekt związany z przejęciem wydzielonej części Banku BPH S.A. z siedzibą w Gdańsku. Kolejne wersje zobowiązań zostały przedłożone przez Bank w pismach z dnia 6 czerwca 2017 r., 28 września 2017 r., a także 16 lutego 2018 r. Ostateczna wersja zobowiązania została przedłożona przez przedsiębiorcę w piśmie z dnia 9 kwietnia 2018 r.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 15 maja 2018 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z przysługujących uprawnień.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie wpisany jest do rejestru KRS pod numerem 0000305178 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy oraz posiada NIP: 1070010731. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1876 ze zm.). 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, umowę o kartę debetową czy kartę kredytową. Umowy zawierane są głównie pod szyldem Alior Bank. Niemniej jednak w Banku funkcjonuje również wydzielona jego część - Alior Bank S.A. Oddział T-Mobile Usługi Bankowe (dalej: **TMUB**), która zawiera wydzielony pakiet produktowy i bazę klientów.

Klienci Spółki mają możliwość uzyskania dostępu do Elektronicznych Kanałów, czyli usługi umożliwiającej uzyskiwanie informacji o produktach Banku i podmiotach współpracujących z Bankiem, a także składania dyspozycji za pomocą urządzeń elektronicznych (komputer, telefon stacjonarny, telefon komórkowy, urządzenia PDA, smartfony), w szczególności są to:

- Bankowość Internetowa - usługa zapewniająca dostęp do informacji o produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem sieci Internet i komputera wyposażonego w przeglądarkę internetową;

- Bankowość Telefoniczna - usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji przy użyciu telefonu z wybieraniem tonowym (może zostać naliczona opłata za połączenie zgodnie z taryfą operatora);
- Bankowość Mobilna - usługa zapewniająca dostęp do informacji o Produktach Użytkownika oraz możliwość składania dyspozycji z wykorzystaniem urządzeń mobilnych takich jak palmtopy, tablety i telefony komórkowe z dostępem do Internetu, za pomocą przeglądarki internetowej lub Aplikacji Mobilnej;
- IVR - usługa zapewniająca całodobowy, automatyczny dostęp do informacji o Produktach Użytkownika przy użyciu telefonu z wybieraniem tonowym.

Powyższe definicje określone są m.in. w *Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych* (dalej: **Regulamin rachunków**), *Regulaminie korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych* (dalej: **Regulamin Kanałów Elektronicznych**). Tożsame definicje zawarte są również w *Regulaminie obsługi produktów T-Mobile usługi bankowe* (dalej: **Regulamin T-Mobile**), który dedykowany jest dla klientów TMUB.

Konsument zawierając umowę o usługę płatniczą (np. kartę debetową, rachunek oszczędnościowo-kredytowy, czy kartę kredytową), co do zasady może ją zawrzeć łącznie z umową, która gwarantuje dostęp do Kanałów Elektronicznych. Dostęp taki zapewniony jest w oparciu o warunki *Umowy o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby Fizycznej* (w przypadku usług oferowanych pod szyldem Alior Bank) lub *Umowy ramowej w zakresie elektronicznych oświadczeń woli* (w przypadku produktów oferowanych pod marką T-Mobile) - dalej nazywane: **Umowami ramowymi**. Przedmiotowe warunki mogą występować w formie osobnego dokumentu lub też być częścią innej umowy, tzw. zintegrowanej.

Według ustaleń Prezesa UOKiK, Alior Bank przesyłał konsumentom, którzy posiadają umowę ramową, informacje o planowanych zmianach w umowach o usługę płatniczą, w tym w ich załącznikach w postaci regulaminów, czy taryf w taki sposób, że ww. zmiany mogły nie być przekazywane na trwałym nośniku informacji i to bez względu na to, czy komunikacja odbywała się za pomocą Kanałów Elektronicznych czy poprzez przesyłanie wiadomości na adres mailowy podany przez konsumenta.

W zakresie informowania o zmianach w regulaminach, sposób powiadamiania klientów odbywał się na następujących zasadach:

Zgodnie z §22 ust. 2 Regulaminu rachunków:

W przypadku zmiany zapisów niniejszego Regulaminu w trakcie obowiązywania Umowy, Bank doręczy Posiadaczowi zmieniony Regulamin za pośrednictwem poczty, poprzez Kanały Elektroniczne lub w formie elektronicznej na adres mailowy podany przez Posiadacza.

Zgodnie z §66 ust. 2 Regulaminu T-Mobile:

2. W przypadku zmiany zapisów niniejszego Regulaminu w trakcie obowiązywania Umowy, Bank doręczy Posiadaczowi/ Pożyczkobiorcy/Kredytobiorcy zmieniony Regulamin lub wykaz zmian:

a. w przypadku Posiadaczy/ Pożyczkobiorców/Kredytobiorców, z którymi Bank nie zawarł Umowy ramowej w zakresie elektronicznych oświadczeń woli - za pośrednictwem poczty,

b. w przypadku Posiadaczy/ Pożyczkobiorców/Kredytobiorców, z którymi Bank zawarł Umowę ramową w zakresie elektronicznych oświadczeń woli - za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych,

c. w przypadku Posiadaczy/ Pożyczkobiorców/Kredytobiorców, którzy podali swój adres e-mail - w formie elektronicznej;

W zakresie zmian w wysokości opłat i prowizji kwestia ta przedstawia się w następujący sposób:

Zgodnie z §19 ust. 5 Regulaminu rachunków:

Zmiany stawek opłat i prowizji będą podawane do wiadomości Posiadacza rachunku za pośrednictwem poczty, poprzez Kanały Elektroniczne lub, w formie elektronicznej na adres mailowy podany przez Posiadacza.

Zgodnie z §65 ust. 6 Regulaminu T-Mobile:

Zmiany stawek opłat i prowizji będą podawane do wiadomości Klienta:

a. w przypadku Klientów, z którymi Bank nie zawarł Umowy ramowej w zakresie elektronicznych oświadczeń woli - za pośrednictwem poczty,

b. w przypadku Klientów, z którymi Bank zawarł Umowy ramowej w zakresie elektronicznych oświadczeń woli - za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych,

c. w przypadku Klientów, którzy podali swój adres e-mail - w formie elektronicznej.

Jednocześnie Spółka w piśmie z dnia 8 września 2015 r. oświadczyła, że:

„Bank wskazuje, że przestanie klientom informacji o zmianie dokumentacji Banku w zakresie opłat i prowizji odbywa się w poniższy sposób:

- 1) Jeśli klient posiada umowę o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby Fizycznej (umowa ramowa) i podał e-mail do kontraktu - za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych (e-bank) oraz na podany e-mail;
- 2) Jeśli klient posiada umowę o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby Fizycznej i nie podał e-mail do kontaktu - za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych;
- 3) Jeśli klient nie posiada umowy o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby Fizycznej i podał e-mail do kontaktu - za pośrednictwem poczty oraz na podany e-mail
- 4) Jeśli klient nie posiada umowy o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla Osoby Fizycznej i nie podał e-mail do kontaktu - za pośrednictwem poczty”.

Warto w tym miejscu wskazać, iż w Alior Banku funkcjonują trzy odrębne systemy informatyczne:

- Bankowość internetowa Alior Banku (<https://www.aliorbank.pl/>),
- Kantor Walutowy (<https://www.kantor.aliorbank.pl/>),
- T-Mobile Usługi Bankowe (<https://www.t-mobilebankowe.pl/>).

W zakresie sposobu przekazywania informacji, które są konsumentom przesyłane w ramach Kanałów Elektronicznych lub/i na adres mailowy, Bank w piśmie z dnia 8 września 2015 r. wskazuje, że „wewnątrz wiadomości zamieszczone są główne zmiany w dokumentacji, a ponadto w wiadomości zamieszczane jest odesłanie do strony internetowej Banku, na której znajdują się zmienione dokumenty”. Powyższe oznacza, że również przy wiadomościach przesyłanych na prywatną skrzynkę e-mail konsumenta, dokumenty dot.

umowy nie były załączone do ww. wiadomości, a dostęp do nich możliwy był jedynie poprzez kliknięcie w link zamieszczony w wiadomości.

Przykładowa wiadomość przesłana za pomocą Kanału Elektronicznego wyglądała w następujący sposób:

Szanowni Państwo,

informujemy, że z dniem 11 grudnia 2014 zmieniają się Regulamin obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe wraz z załącznikiem Wykaz Godzin Przyjmowania Dyspozycji T-Mobile Usługi Bankowe, Taryfa Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych T-Mobile Usługi Bankowe oraz Tabela Oprocentowania T-Mobile Usługi Bankowe dla Klientów Indywidualnych.

Wprowadzone w Regulaminie zmiany obejmują w szczególności:

(...)

Zmienione dokumenty są dostępne na portalu <http://www.t-mobilebankowe.pl/>. W razie pytań lub wątpliwości, prosimy o kontakt z Infolinią T-Mobile Usługi Bankowe pod numerem 19 506 lub z Wirtualnym Oddziałem.

W piśmie z dnia 10 maja 2017 r. Bank wskazał, iż posiada techniczną możliwość usuwania, modyfikacji oraz podmiany wiadomości w e-banku lub jej załączników. Niemniej jednak w okresie ostatnich 10 lat Spółka - wg. jej oświadczenia - nie dokonywała takich operacji, chyba że było to wymagane przepisami prawa, np. art. 105a ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1876 ze zm.). W przypadku TMUB Bank wskazał, iż w latach 2012-2015 w systemie BFO (dawniej Alior Sync, obecnie TMUB) funkcjonował automatyczny mechanizm usuwania wiadomości ze skrzynek odbiorczych klientów, który usuwał wiadomości starsze niż 2 lata. Wyłączenie tego mechanizmu nastąpiło w dniu 6 października 2015 r.

Bank na przestrzeni 2014-2017 dokonywał szeregu zmian w wykonywanych umowach o usługę płatniczą, w tym w Regulaminie rachunków, Regulaminie Kanałów Elektronicznych, Regulaminie T-Mobile, *Taryfie opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych* (dalej: **Taryfa T-Mobile**), *Taryfie opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych*. Część dotycząca pożyczek/kredytów (dalej: **Taryfa pożyczek**), *Taryfie opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych*. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych (dalej: **Taryfa rachunków**), czy *Regulaminie kart płatniczych Alior Bank SA* (dalej: **Regulamin kart płatniczych**)

Poniżej wskazana została lista wszystkich opłat, które uległy podwyższeniu w trakcie wykonywania umów z konsumentami przez Alior Bank w ww. okresie:

1. Prowizja za przelew z rachunku karty kredytowej;
2. Prowizja za wypłatę gotówki z bankomatu przy użyciu karty kredytowej;
3. Opłata za wydanie karty w miejsce zastrzeżonej/ zamkniętej karty kredytowej;
4. Prowizja za wypłatę gotówki z bankomatu przy użyciu karty kredytowej;
5. Opłata miesięczna za kartę kredytową;
6. Opłata za wydanie karty w miejsce zastrzeżonej/ zamkniętej karty kredytowej;
7. Zmiana wysokości warunku zwalniającego z naliczenia opłaty za kartę kredytową;
8. Opłata roczna za przedłużenie limitu odnawialnego w ROR na kolejny okres;
9. Opłata za czynność podwyższenia kwoty przyznanego limitu odnawialnego w ROR;

10. Opłata za prowadzenie rachunku bankowego;
11. Podwyższenie wysokości miesięcznej opłaty za kartę debetową;
12. Opłata za usługę „Alior Rachunki bez Opłat”;
13. Opłata za przelew środków w PLN do innego banku krajowego;
14. Opłata za wypłaty gotówki za pomocą karty debetowej;
15. Opłata za czynność zmiany, na zlecenie Klienta, wariantu konta na Konto Wyższej Jakości;
16. Opłata za wydanie karty, wznowienie karty dla właściciela, współwłaściciela lub użytkownika;
17. Opłata za wydanie Karty i wznowienie Karty: Karta Debit MasterCard Naklejka Zbliżeniowa (oferta Alior Sync: Karta do konta osobistego i karta do konta walutowego).

W przedmiotowej liście należy również uwzględnić zmiany dokonywane przez Bank BPH od 2014 do dnia podziału, tj. do 4 listopada 2016 r., w zakresie w jakim dotyczyło to zmian umów o usługę płatniczą dokonywaną z wyłączeniem trwałego nośnika informacji.

Zgodnie z oświadczeniem Banku z pisma z dnia 16 lutego 2018 r., ostatnia zmiana, której dokonano poprzez udostępnienie propozycji zmian umów o usługę płatniczą w formie niespełniającej wymogów trwałego nośnika miała miejsce w dniu 12 stycznia 2017 r. W myśl stanowiska Banku z pisma z dnia 28 września 2017 r., Spółka aktywnie uczestniczy w rozwiązaniach sektorowych dotyczących trwałego nośnika informacji i do czasu wypracowania nowego rozwiązania technologicznego, Bank będzie informował konsumentów o proponowanych warunkach umowy o usługę płatniczą za pomocą innych sposobów spełniających wymogi trwałego nośnika, np. wysyłka papierowa czy też e-mail spełniający wymogi trwałego nośnika.

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

W latach 2014 - 2016 Alior Bank dokonywał szeregu zmian w wykonywanych umowach, w tym w ich załącznikach poprzez modyfikację postanowień regulaminów czy też zmianę wysokości opłat i prowizji.

W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych elektronicznie przez Spółkę zostały zasygnalizowane główne proponowane zmiany w określonych dokumentach obowiązujących w danym stosunku umownym, a także wskazane zostało miejsce (w postaci odesłania poprzez link) do strony internetowej Banku, na której zamieszczone zostały zmienione wzorce umowne. 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 w Regulaminie T-Mobile, Taryfy T-Mobile i innych dokumentów związanych z tym produktem, która weszła w życie w dniu 11 grudnia 2014 r., Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

„Szanowni Państwo,

informujemy, że z dniem 11 grudnia 2014 zmieniają się Regulamin obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe wraz z załącznikiem Wykaz Godzin Przyjmowania Dyspozycji T-Mobile Usługi Bankowe, Taryfa Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych T-Mobile Usługi Bankowe oraz Tabela Oprocentowania T-Mobile Usługi Bankowe dla Klientów Indywidualnych.

Wprowadzone w Regulaminie zmiany obejmują w szczególności:

(...)

Zmienione dokumenty są dostępne na portalu <http://www.t-mobilebankowe.pl/>. W razie pytań lub wątpliwości, prosimy o kontakt z Infolinią T-Mobile Usługi Bankowe pod numerem 19 506 lub z Wirtualnym Oddziałem.”

Występowały również takie sytuacje, w której informacja o zmianie warunków umowy zawierała adnotacje o ogólnej podstawie prawnej wprowadzonej zmiany, ale bez wskazania podstaw faktycznych takiego działania. I tak w odniesieniu do produktów TMUB Spółka w korespondencji z dnia 30 maja 2016 r. informowała, że „Zmiany zostają wprowadzone na podstawie paragrafu 66 Regulaminu Obsługi Produktów T-Mobile Usługi Bankowe oraz punktu 21 Postanowień ogólnych Taryfy opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych”.

Przy czym należy już tylko zaznaczyć, że ust. 1 par. 66 ww. Regulaminu T-Mobile brzmi następująco:

„1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:

- a. zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych przez Bank produktów i usług; w tym wycofanie produktu lub usługi do którego/której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu,
- b. wprowadzenie przez Bank nowych produktów lub usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu;
- c. zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych przez Bank produktów i usług, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu,
- d. zmiana przepisów prawa:
 - i. regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank, do których zastosowanie mają postanowienia Regulaminu,
 - ii. mających wpływ na wykonywanie umowy lub Regulaminu,
- e. zmiana przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank,
- f. zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego - w zakresie związanym z wykonywaniem umowy lub Regulaminu,
- g. zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, w zakresie w jakim te zmiany mają wpływ na limity kwotowe określone w Regulaminie”.

Należy przy tym również zwrócić uwagę na zmiany warunków umów dokonywane przez Bank BPH (w okresie od 2014 do 4 listopada 2016 r.), które były komunikowane konsumentom bez podania podstawy prawnej i faktycznej uprawniającej ww. przedsiębiorcę do takiego działania. W 2016 roku Bank BPH dokonał co najmniej dwóch zmian w *Taryfach opłat i prowizji Banku BPH S.A. dla Klientów Indywidualnych*. Zmiany te związane były z modyfikacją postanowienia odnoszącego się do naliczania prowizji za przewalutowanie Transakcji zagranicznych dokonanych w walucie innej niż EUR oraz zmianą klauzuli modyfikacyjnej uprawniającej Bank do zmiany opłat i prowizji.

Zgodnie z oświadczeniem Alior Banku zawartym w piśmie z dnia 16 lutego 2018 r., Spółka zaprzestała stosowania niniejszej praktyki z dniem 21 kwietnia 2017 r. W informacji przekazywanej konsumentom - wysyłanej w tej dacie - o zmianach w Taryfy rachunków, znajdowała się informacja o podstawach prawnych i faktycznych umożliwiających dokonanie przedmiotowych modyfikacji warunków umownych. Na poparcie powyższych twierdzeń, Spółka przedłożyła korespondencję wysyłąną do konsumentów, o której mowa powyżej.

II.2. zmiany klauzul modyfikacyjnych w umowach bankowych

A.

Alior Bank w 2014 roku wysłał do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy o świadczenie usług bankowych pod marką TMUB, których integralną częścią był Regulamin T-Mobile, informację, że z dniem 11 grudnia 2014 r. zmianie ulegnie klauzula modyfikacyjna umożliwiająca dokonywania zmian w ww. Regulaminie, która zamieszczona jest w §60 tego dokumentu. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Regulamin obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe	Regulamin obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 10 grudnia 2014 r.	Wersja obowiązująca od dnia 11 grudnia 2014 r.
Treść klauzuli	<p>§60</p> <p>1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu, przy wystąpieniu przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:</p> <p>a. zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych produktów i usług;</p> <p>b. zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych produktów i usług;</p> <p>c. zmiana przepisów prawa regulujących produkty;</p> <p>d. zmiana przepisów podatkowych i zasad rachunkowości;</p> <p>e. zmiana poziomu inflacji.</p>	<p>§60.</p> <p>1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:</p> <p>a. zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych przez Bank produktów i usług; w tym wycofanie produktu lub usługi do którego/której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu,</p> <p>b. wprowadzenie przez Bank nowych produktów lub usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu;</p> <p>c. zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych przez Bank produktów i usług, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu,</p> <p>d. zmiana przepisów prawa:</p> <p>i. regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank,</p> <p>ii. mających wpływ na wykonywanie umowy lub Regulaminu,</p> <p>e. zmiana przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank,</p> <p>f. zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego - w zakresie związanym z wykonywaniem umowy lub Regulaminu,</p> <p>g. zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw</p>

Źródło: opracowanie własne na podstawie załączników: Regulamin_obsługi_produktyw_T-Mobile_Usługi_Bankowe01.06.2014, regulamin_obs_ugi_produktyw_w_09_10_2014_tmb do pisma Alior Bank S.A. z dnia 8 września 2015 r. oraz odp 12.2015 komunikaty do pisma Alior Bank S.A. z dnia 16 grudnia 2015 r.

B.

Alior Bank w 2015 roku wystąpił do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy rachunków, których integralną częścią był Regulamin rachunków, informację, że z dniem 26 czerwca 2015 r. zmianie ulegnie klauzula modyfikacyjna umożliwiająca dokonywania zmian w ww. Regulaminie, która zamieszczona jest w §22 tego dokumentu. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych <i>Załącznik Nr 2 do Decyzji Nr 99/2014 Wiceprezesa Zarządu Alior Bank Spółka Akcyjna kierującego Pionem Rozwoju</i>	Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych <i>Załącznik Nr 3 do Decyzji Nr 17/2015 Wiceprezesa Zarządu Alior Bank Spółka Akcyjna kierującego Pionem Rozwoju</i>
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 25 czerwca 2015 r.	Wersja obowiązująca od dnia 26 czerwca 2015 r.
Treść klauzuli	§23 Zmiany Regulaminu 1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu, przy wystąpieniu przynajmniej jednej z poniższych przyczyn: 1) zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych produktów i usług; 2) zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych produktów i usług; 3) zmiana przepisów prawa regulujących produkty; 4) zmiana przepisów podatkowych i zasad rachunkowości; 5) zmiana poziomu inflacji.	§23 Zmiany Regulaminu 1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu, w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn: 1) zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych przez Bank produktów i usług; w tym wycofanie produktu lub usługi do którego/której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu, 2) wprowadzenie przez Bank nowych produktów lub usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu; 3) zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych przez Bank produktów i usług, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu; 4) zmiana przepisów prawa: a. regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank; do których zastosowanie mają postanowienia Regulaminu b. mających wpływ na wykonywanie umowy lub Regulaminu; 5) zmiana przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank; 6) zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego . w zakresie związanym z wykonywaniem umowy lub Regulaminu; 7) zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, w zakresie w jakim te zmiany mają wpływ na limity kwotowe określone w Regulaminie.

Źródło: opracowanie własne na podstawie załączników 5_RegROR_nowi_2014-08-18_starzy_2014-10-18, nr 5_RegROR_nowi_2015-04-26_starzy_2015-06-26 do pisma Alior Bank S.A. z dnia 8 września 2015 r., oraz 20150420_list do pisma Alior Bank S.A. z dnia 16 grudnia 2015 r.

C.

Alior Bank w 2015 roku wystąpił do swoich klientów, z którymi zawarł umowy o kartę płatniczą, których integralną częścią był Regulamin kart płatniczych, informację, że z dniem 26 czerwca 2015 r. zmianie ulegnie klauzula modyfikacyjna umożliwiająca dokonywanie zmian w ww. Regulaminie, zamieszczona w §14 tego dokumentu. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Regulamin kart płatniczych Alior Bank SA <i>Załącznik Nr 3 do Decyzji Nr 99/2014 Wiceprezesa Zarządu Alior Bank S.A. kierującego Pionem Rozwoju</i>	Regulamin kart płatniczych Alior Bank SA <i>Załącznik Nr 2 do Decyzji Nr 17/2015 Wiceprezesa Zarządu Alior Bank S.A. kierującego Pionem Rozwoju</i>
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 25 czerwca 2015 r.	Wersja obowiązująca od dnia 26 czerwca 2015 r.
Treść klauzuli	<p>§14 Zmiany Regulaminu</p> <p>14.1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu, przy wystąpieniu przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych produktów i usług, 2) zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych produktów i usług, 3) zmiana przepisów prawa regulujących produkty, przepisy podatkowe i zasady rachunkowości, 4) zmiana poziomu inflacji. 	<p>§14. Zmiany Regulaminu</p> <p>14.1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu, w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych przez Bank produktów i usług; w tym wycofanie produktu lub usługi do którego/której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu, 2) wprowadzenie przez Bank nowych produktów lub usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu; 3) zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych przez Bank produktów i usług, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu; 4) zmiana przepisów prawa: <ol style="list-style-type: none"> a. regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank; do których zastosowanie mają postanowienia Regulaminu b. mających wpływ na wykonywanie umowy lub Regulaminu; 5) zmiana przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank; 6) zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego - w zakresie związanym z wykonywaniem umowy lub Regulaminu.

Zródło: opracowanie własne na podstawie załącznik 5_RegKK_nowi_2014-08-18_starzy_2014-10-18, 6_RegKK_nowi_2015-04-10_starzy_2015-06-26 do pisma Alior Bank S.A. z dnia 8 września 2015 r. oraz 20150420_list do pisma Alior Bank S.A. z dnia 16 grudnia 2015 r.

D.

Alior Bank w 2014 roku wystąpił do swoich klientów, z którymi zawarł umowy o świadczenie usług bankowych pod marką TMUB, których integralną częścią była Taryfa T-Mobile, informację, że z dniem 11 grudnia 2014 r. zmianie ulegnie klauzula modyfikacyjna umożliwiająca dokonywanie zmian wysokości opłat i prowizji w ww. Taryfie, zamieszczona w pierwotnej wersji Taryfy w punkcie 22, która po zmianie została przeniesiona do punktu 23. Przedmiotowa modyfikacja przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Taryfa opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych	Taryfa opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 10 grudnia 2014 r.	Wersja obowiązująca od dnia 11 grudnia 2014 r.
Treść klauzuli	<p>Punkt 22 <i>Bank zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Taryfie Opłat i Prowizji, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z okoliczności:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>zmiany poziomu inflacji ogłoszonej przez GUS,</i> b. <i>zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych i rozliczeń międzybankowych,</i> c. <i>zmiany cen usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych,</i> d. <i>zmiany przepisów prawa, zakresu lub formy świadczonych usług, w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień umów zawartych przez Bank z Klientami Indywidualnymi.</i> 	<p>Punkt 23 <i>Bank zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Taryfie Opłat i Prowizji, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z poniższych okoliczności:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw,</i> b. <i>zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski,</i> c. <i>zmiany cen usług i operacji, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych,</i> d. <i>zmiany zakresu lub formy świadczonych przez Bank usług (w tym zmiany lub dodania nowej funkcjonalności w zakresie obsługi danego produktu lub usługi) w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy,</i> e. <i>zmiany przepisów prawa regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank lub mających wpływ na wykonywanie Umowy w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy,</i> f. <i>zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy</i> g. <i>zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie mającym wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy</i>

Źródło: opracowanie własne na podstawie załącznik TaryfaOpłatIProwizji.01.10.2014pdf oraz TOIP_KI_TMB_9_10_2014 do pisma Alior Bank S.A. z dnia 8 września 2015 r. oraz odp 12.2015 komunikaty do pisma Alior Bank S.A. z dnia 16 grudnia 2015 r.

E.

Alior Bank w 2015 roku wystąpił do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy o kredyt konsumencki, których integralną częścią była Taryfa pożyczek, informację, że z dniem 26 października 2015 r. zmianie ulegnie klauzula modyfikacyjna umożliwiająca dokonywanie zmian wysokości opłat i prowizji w ww. Taryfie, zamieszczona w punkcie 10 tego dokumentu. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca pożyczek/kredytów <i>Załącznik Nr 1 do Decyzji Wiceprezesa Zarządu Alior Bank S.A kierującego Pionem Rozwoju nr 90/2014 z dnia 17 lipca 2014r</i>	Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca pożyczek/kredytów <i>Załącznik Nr 1 do Decyzji Wiceprezesa Zarządu Alior Bank S.A kierującego Pionem Rozwoju nr 54/2015</i>
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 25 października 2015 r.	Wersja obowiązująca od dnia 26 października 2015 r.
Treść klauzuli	<p>Punkt 10 <i>Bank zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Taryfie Opłat i Prowizji, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z okoliczności:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>a. zmiany poziomu inflacji ogłoszonej przez GUS,</i> <i>b. zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych i rozliczeń międzybankowych,</i> <i>c. zmiany cen usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych,</i> <i>d. zmiany przepisów prawa, zakresu lub formy świadczonych usług, w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień umów zawartych przez Bank z Klientami Indywidualnymi.</i> 	<p>Punkt 10 <i>Bank zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Taryfie Opłat i Prowizji, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z poniższych okoliczności:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>a. zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw,</i> <i>b. zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski,</i> <i>c. zmiany cen usług i operacji, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych,</i> <i>d. zmiany zakresu lub formy świadczonych przez Bank usług (w tym zmiany lub dodania nowej funkcjonalności w zakresie obsługi danego produktu lub usługi) w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy,</i> <i>e. zmiany przepisów prawa regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank lub mających wpływ na wykonywanie Umowy w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy,</i> <i>f. zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy</i> <i>g. zmiana lub wydanie nowych orzeczeń</i>

		sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie mającym wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy
--	--	---

Zródło: opracowanie własne na podstawie załącznik TOiP_KI_czesc_kredytowa_21_07_14 do pisma Alior Bank S.A. z dnia 8 września 2015 r., dokumentu zamieszczonego na stronie <https://www.aliorbank.pl/dam/jcr:44b2a824-65c0-4a54-bd72-e9d4fb5637e6/tabela-oplat-i-prowizji-kredyty.pdf> oraz Komunikat _20150911_HIP_ML_final do pisma Alior Bank S.A. z dnia 16 grudnia 2015 r.

F.

Alior Bank w 2015 roku wystąpił do swoich klientów, z którymi zawarł umowy o kredyt konsumencki, których integralną częścią była Taryfa rachunków, informację, że z dniem 26 października 2015 r. zmiana ulegnie klauzula modyfikacyjna umożliwiająca dokonywanie zmian wysokości opłat i prowizji w ww. Taryfie, zamieszczona w punkcie 28 tego dokumentu. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych <i>Załącznik nr 2 do Decyzji Wiceprezesa Zarządu Alior Bank S.A. kierującego Pionem Rozwoju nr 36/2015 z dnia 14 lipca 2015 r.</i>	Taryfa opłat i prowizji Alior Bank S.A. dla klientów Indywidualnych. Część dotycząca rachunków i kredytów odnawialnych <i>Załącznik Nr 1 do Decyzji Wiceprezesa Zarządu Alior Bank S.A. kierującego Pionem Rozwoju nr 45/2015</i>
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 25 października 2015 r.	Wersja obowiązująca od dnia 26 października 2015 r.
Treść klauzuli	Punkt 28 <i>Bank zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Taryfie Opłat i Prowizji, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z okoliczności:</i> <ol style="list-style-type: none"> <i>zmiany poziomu inflacji ogłoszonej przez GUS,</i> <i>zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych i rozliczeń międzybankowych,</i> <i>zmiany cen usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych,</i> <i>zmiany przepisów prawa, zakresu lub formy świadczonych usług, w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień umów zawartych przez Bank z Klientami Indywidualnymi.</i> 	Punkt 28 <i>Bank zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w Taryfie Opłat i Prowizji, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z poniższych okoliczności:</i> <ol style="list-style-type: none"> <i>zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw,</i> <i>zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski,</i> <i>zmiany cen usług i operacji, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych,</i> <i>zmiany zakresu lub formy świadczonych przez Bank usług (w tym zmiany lub dodania nowej funkcjonalności w zakresie obsługi danego produktu lub usługi) w zakresie, w jakim te zmiany</i>

		<p>mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy,</p> <p>e. zmiany przepisów prawa regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank lub mających wpływ na wykonywanie Umowy w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy,</p> <p>f. zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy</p> <p>g. zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie mającym wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy</p>
--	--	---

Zródło: opracowanie własne na podstawie dokumentu zamieszczonego na <https://www.aliorbank.pl/dam/jcr:39f25f55-2d23-48c1-8530-7a3c4fb36954/toip-depo.pdf> oraz załącznika 18_TOiP_2015-10-26 do pisma Alior Bank S.A. z dnia 8 września 2015 r. oraz 20150826_list do pisma Alior Bank S.A. z dnia 16 grudnia 2015 r.

G.

Alior Bank w 2015 roku wystąpił do swoich klientów, z którymi zawarł umowy o kartę płatniczą, których integralną częścią był Regulamin kart płatniczych, informację, że z dniem 26 października 2015 r. zmianie ulegnie klauzula modyfikacyjna umożliwiająca dokonywanie zmian wysokości opłat i prowizji w Taryfie rachunków, zamieszczona w punkcie 25 ust. 4 tego dokumentu. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Regulamin kart płatniczych Alior Bank SA Załącznik Nr 2 do Decyzji Nr 17/2015 Wiceprezesa Zarządu Alior Bank S.A. kierującego Pionem Rozwoju	Regulamin kart płatniczych Alior Bank SA Załącznik Nr 2 do Decyzji Nr 45/2015 Wiceprezesa Zarządu Alior Bank S.A. kierującego Pionem Rozwoju
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 25 października 2015 r.	Wersja obowiązująca od dnia 26 października 2015 r.
Treść klauzuli	<p>Punkty 25 ust. 4</p> <p>Wysokości opłat i prowizji mogą podlegać zmianom w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z okoliczności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) zmiana poziomu inflacji ogłaszanej przez GUS, 2) zmiana cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych i rozliczeń międzybankowych, 3) zmiana cen usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych, 4) zmiana przepisów prawa, zakresu i/lub formy świadczonych usług, w zakresie w jakim ta zmiana wpływa na realizację postanowień Umowy. 	<p>Punkt 25 ust. 4</p> <p>Wysokości opłat i prowizji mogą podlegać zmianom w przypadku wystąpienia przynajmniej jednego z poniższych warunków:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw; 2) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski; 3) zmiany cen usług i operacji, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych

		<p>czynności bankowych i niebankowych;</p> <p>4) zmiany zakresu lub formy świadczonych przez Bank usług (w tym zmiany lub dodania nowej funkcjonalności w zakresie obsługi danego produktu) w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy;</p> <p>5) zmiany przepisów prawa regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank lub mających wpływ na wykonywanie umowy, w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy;</p> <p>6) zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank, w zakresie w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy;</p> <p>7) zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego - w zakresie mającym wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy.</p>
--	--	---

Zródło: opracowanie własne na podstawie załącznik 6_RegKK_nowi_2015-04-10_starzy_2015-06-26 oraz 7_RegKK_2015-10-26 do pisma Alior Bank z dnia 8 września 2015 r. oraz 20150826_list do pisma Alior Bank S.A. z dnia 16 grudnia 2015 r.

H.

Alior Bank w 2015 roku wystął do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy o kredyt zabezpieczony nieruchomością, których integralność częścią był *Regulamin udzielania osobom fizycznym kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka”* (dalej; **Regulamin Megahipoteka**), informację, że z dniem 26 października 2015 r. zmianie ulegnie klauzula modyfikacyjna umożliwiająca dokonywania zmian wysokości opłat i prowizji w Taryfie pożyczek, zamieszczona w § 6 ust. 3 (Opłaty i prowizje) tego dokumentu. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Regulamin udzielania osobom fizycznym kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka”	Regulamin udzielania osobom fizycznym kredytów zabezpieczonych na nieruchomości „Megahipoteka”
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 25 października 2015 r.	Wersja obowiązująca od dnia 26 października 2015 r.
Treść klauzuli	<p>§ 6 ust. 3</p> <p>Zmiany opłat i prowizji mogą nastąpić w przypadku wystąpienia przynajmniej jednego z poniższych warunków:</p> <p>1) zmiana poziomu inflacji ogłaszanej przez GUS;</p> <p>2) zmiana cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych i rozliczeń międzybankowych;</p> <p>3) zmiana cen usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i nie bankowych;</p> <p>4) zmiana przepisów prawa, zakresu i/lub formy świadczonych usług, w zakresie w jakim ta zmiana</p>	<p>§ 6 ust. 3</p> <p>Zmiany opłat i prowizji mogą nastąpić w przypadku wystąpienia przynajmniej jednego z poniższych warunków:</p> <p>1) zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw,</p> <p>2) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski,</p> <p>3) zmiany cen usług i operacji, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych</p>

	<p>wpływa na realizację postanowień Umowy;</p> <p>5) zmiana wewnętrznych kosztów obsługi Kredytu.</p>	<p>czynności bankowych i niebankowych,</p> <p>4) zmiany zakresu lub formy świadczonych przez Bank usług (w tym zmiany lub dodania nowej funkcjonalności w zakresie obsługi danego produktu) w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy,</p> <p>5) zmiany przepisów prawa regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank lub mających wpływ na wykonywanie umowy lub Regulaminu, w zakresie, w jakim ta zmiana mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy,</p> <p>6) zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank, w zakresie w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy</p> <p>7) zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego - w zakresie mającym wpływ na koszty ponoszone przez Bank w związku z wykonywaniem umowy</p>
--	---	--

Źródło: opracowanie własne na podstawie załącznika reg_megahipoteka_przed zmianą do pisma Alior Bank S.A. z dnia 8 września 2015 r., dokumentu zamieszczonego na <https://www.aliorbank.pl/dam/jcr:401bc289-1f50-4176-878a-d87e67e1b47e/regulamin-megahipoteka.pdf> oraz Komunikat _20150911_HIP_ML_final do pisma Alior Bank S.A. z dnia 16 grudnia 2015 r.

Nowe wersje klauzul modyfikacyjnych, o których mowa w pkt II.2. niniejszej decyzji miały zostać wprowadzone nie tylko do nowo zawieranych umów, ale również do wykonywanych kontraktów.

Przejęcie Banku BPH S.A. z siedzibą w Gdańsku

Dla niniejszej sprawy istotne jest to, że w dniu 4 listopada 2016 r. nastąpiło prawne połączenie Alior Banku z wydzieloną częścią Banku BPH S.A. z siedzibą w Gdańsku (dalej także: Bank BPH), obejmującą podstawową działalność bez portfela kredytów hipotecznych i Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych. Na powyższe działanie w dniu 19 lipca 2016 r. Komisja Nadzoru Finansowego (dalej także: KNF) udzieliła zezwolenia. Przejęcie skutkowało tym, że Bank BPH obsługuje kredyty hipoteczne dla klientów indywidualnych, a Alior Bank przejął pozostałe produkty (m.in. obsługę rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych). Prezes UOKiK przed ww. połączeniem, w dniu 23 września 2016 r. postanowieniem nr RBG-67/2016 wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Bank BPH Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdańsku (dalej: Bank BPH) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. 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 u.u.p., co może stanowić naruszenie obowiązku o którym mowa w art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 u.u.p. i w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k.;
2. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem są dokumenty dotyczące Taryf opłat i prowizji Banku BPH S.A. dla

Klientów Indywidualnych - 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, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank BPH Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdańsku w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i k.

Reasumując, z dniem 4 listopada 2016 r. klientów Banku BPH obsługiwanych w oparciu o przepisy u.u.p. przejął Alior Bank i aktualnie ten przedsiębiorca świadczy usługi tym (byłym) klientom Bank BPH, którzy mogli zostać dotknięci praktykami kwestionowanymi w postanowieniu Prezesa UOKiK nr RBG-67/2016.

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 praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zmian w wykonywanych umowach dotyczących usług płatniczych i innych umów bankowych, a więc praktyki dotyczącej usług, z których konsumenci korzystają powszechnie. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowa praktyka mogła dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła 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 - w brzmieniu obowiązującym do 16 kwietnia 2016 r.² - określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”.

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

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

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

² Zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634) „Do spraw, w których postępowanie przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczęto przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy, stosuje się przepisy dotychczasowe”.

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

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

Działania przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i k., ilekroć w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 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 opisana w zarzucie z punktu I sentencji decyzji

W ocenie Prezesa UOKiK, Bank w sposób nieuprawniony przysyłał konsumentom informacje o proponowanych zmianach postanowień umownych w trakcie trwania umowy za pomocą Kanałów Elektronicznych lub na adres mailowy konsumenta w sposób, który nie stanowi trwałego nośnika informacji.

Umowa dotycząca np. rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, karty debetowej czy karty kredytowej związana jest ze świadczeniem przez Spółkę usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 u.u.p. Alior Bank jest dostawcą usług płatniczych w rozumieniu art. 4 ust. 2 pkt 1 u.u.p. W sytuacji informowania konsumentów o proponowanych zmianach postanowień umownych w umowach aktualnie wykonywanych, konieczne jest stosowanie przepisów określonych w art. 29 ww. ustawy. Na podstawie art. 29 ust. 1 u.u.p. „Dostawca informuje o

proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie”. Zgodnie z art. 29 ust. 3 u.u.p. „do poinformowania dokonywanego zgodnie z ust. 2. przepis art. 26 ust. 1 stosuje się odpowiednio”. Przy czym art. 29 ust. 2 u.u.p. określa informacje, jakie musi przekazać Bank swojemu klientowi w sytuacji, w której brak jego sprzeciwu wobec proponowanych zmian będzie równoznaczny z wyrażeniem przez niego zgody na ich przyjęcie. W takiej sytuacji - w myśl art. 26 ust. 1 u.u.p. - „Dostawca jest obowiązany dostarczać użytkownikowi informacje określone w art. 27, art. 29 ust. 1 i 5, art. 31 ust. 1 i art. 32 ust. 1 w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, z tym że pocztą elektroniczną dostarcza je tylko na wniosek użytkownika. Informacje powinny być sformułowane w przejrzystej i czytelnej formie”. Powyższe oznacza, że zasadą przyjętą w analizowanej sytuacji jest to, aby informacja o zmianie umowy (a więc nie tylko sama treść nowych wzorców umowy) dostarczona była do konsumenta na papierze lub na innym trwałym nośniku informacji. Ustawodawca wskazał jednakże, że przesłanie przedmiotowych informacji za pomocą poczty elektronicznej, która może być jedną z form trwałego nośnika informacji, odbywać się może wyłącznie na wyraźny wniosek konsumenta.

Aby prawidłowo zinterpretować praktykę stosowaną przez Bank należy odpowiedzieć na pytanie, czy treść proponowanych zmian przesłana za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych lub w wiadomości mailowej 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 konsumentów³. Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał). W swoich rozważaniach Trybunał stwierdził, że aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, o której mowa powyżej, to należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci⁴.

W innym orzeczeniu TSUE⁵ 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

³ 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 umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”.

⁴ Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt C-49/11, pkt 43.

⁵ Wyrok TSUE z dnia 25 stycznia 2017 r., sygn. akt C-375/15.

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”.

Zdaniem Prezesa UOKiK treść proponowanych zmian przesyłana w ramach Kanałów Elektronicznych lub na skrzynkę mailową konsumenta, w sposób jaki czyni to Spółka, nie może stanowić „trwałego nośnika informacji”. Należy przy tym rozróżnić obie sytuacje, z uwagi na uwarunkowania techniczne obu sposobów komunikacji.

Jeżeli chodzi o model funkcjonowania Kanałów Elektronicznych, to w pierwszej kolejności należy nadmienić, że jest to system będący pod kontrolą Banku, a więc nadawcy informacji, które mają być przechowywane poza zasięgiem jego ingerencji (zarówno faktycznej, jak i technicznej). 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 zmienić⁶. Stosowane przez Bank w ramach e-bank 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 e-banku 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 umożliwiłyby mu zweryfikowanie ww. okoliczności.

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

Ponadto, dostęp konsumenta do Kanałów Elektronicznych możliwy jest wyłącznie przez okres, w którym jest on związany z Bankiem stosunkiem obligacyjnym w zakresie określonego produktu bankowego. Tymczasem, aby nośnik informacji mógł być uznany za „trwały” musi gwarantować „dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji⁷”, 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 umowy⁸. Tymczasem, w przypadku rozwiązania

⁶ Wyrok Trybunału Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. akt E-4/09; tak również *Rekomendacja Komitetu ds. Kredytu Konsumenckiego i Rady Prawa Bankowego z dnia 9 sierpnia 2011 r. dotycząca wybranych problemów interpretacyjnych w nowej ustawie o kredycie konsumenckim (cz.II)*, Monitor Prawa Bankowego, 3/2012, s. 106.

⁷ art. 2 pkt 30 u.u.p.

⁸ Wyrok Trybunał Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. akt E-4/09.

umowy na ostatni produkt, do którego klient miał dostęp w ramach Kanałów Elektronicznych, użytkownik traci dostęp do materiałów przestanych na wewnętrzną skrzynkę elektroniczną w ramach bankowości elektronicznej Alior Bank. Istotne jest również to, że do rozwiązania umowy może dojść z inicjatywy Banku. W takiej sytuacji konsument może z dnia na dzień utracić dostęp do informacji, pomimo że możliwość zapoznania się z nimi powinna istnieć przez okres odpowiedni dla celów danej umowy. Przez taki okres należy rozumieć m.in. możliwość dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przez konsumenta w sytuacji niewywiązania się lub nieprawidłowego wywiązania się Spółki z umowy (np. kwestionowanie opłat, które zostały wprowadzone do stosunku obligacyjnego w trakcie trwania umowy) lub też umożliwienie korzystania z przestanych materiałów w celu podważenia roszczeń kierowanych ze strony Banku (np. dochodzenie przez Alior 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 Alior 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 ramach Kanałów Elektronicznych. 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 miesiące 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 przestaną mu w ramach bankowości elektronicznej dopiero po kilku dniach lub tygodniach od przestania wystania jej przez Bank.

W tym miejscu należy również zwrócić uwagę, że wiadomości przesyłane w ramach Kanałów Elektronicznych nie zawierają pełnej informacji o zmianach w warunkach umowy, a jedynie sygnalizują konsumentom dokonanie określonych („głównych”) modyfikacji w trwającym stosunku obligacyjnym. Wykaz zmian czy też nowe warunki umowy nie są załącznikiem do przestanej wiadomości (co i tak nie czyniłoby z tej informacji „trwałego nośnika”, gdyż serwer na którym przechowywana jest korespondencja przestana przez Spółkę w ramach Kanałów Elektronicznych znajduje się pod kontrolą przedsiębiorcy), a jedynie Bank w tejsze korespondencji przekierowuje na konkretną stronę internetową przedsiębiorcy.

Właśnie z uwagi na ten ostatni aspekt, trwałym nośnikiem informacji nie może być również wiadomość przestana na adres poczty mailowej konsumenta. O ile sama poczta elektroniczna (mailowa) może stanowić „trwały nośnik informacji” z uwagi na jej

uwarunkowania techniczne (znajduje się poza kontrolą Banku, a konsument ma do niej dostęp niezależnie od obowiązywania umowy bankowej zawartej ze Spółką), to w wiadomości przesyłanej w ramach tego kanału komunikacji, powinna znaleźć się pełna informacja o planowanych zmianach w świadczonych usługach płatniczych. Przedmiotowe modyfikacje - czyli treść nowych postanowień umownych - muszą być konsumentowi przedstawione na trwałym nośniku informacji. Nie jest więc wystarczające dostarczenie odbiorcy za pomocą tego nośnika jedynie sygnalizacyjnej wiadomości o pewnych, bliżej niezidentyfikowanych zmianach i odesłanie do ich szczegółowej treści (tj. przedstawienie treści nowych postanowień, wartości zmienionych opłat) na zewnętrzną stronę internetową. Informacje zawarte na ww. witrynie nie będą już wchodziły w element „trwałego nośnika informacji”, gdyż będą znajdowały się poza kontrolą konsumenta i jednocześnie pod kontrolą przedsiębiorcy. Jak już zostało to przedstawione powyżej, Alior Bank w ww. wiadomościach jedynie wskazuje na "główne" zmiany (przy czym nie wiadomo, czym się kieruje przy ich wyborze), nie załączając w trwałej formie nowej treści postanowień umownych. Konsument, który chciałby się z nowymi warunkami umownymi faktycznie zapoznać, jest zmuszony kliknąć na link zamieszczony w wiadomości i potążyć się ze stroną internetową przedsiębiorcy. Dopiero tam znajdzie informacje, które powinien otrzymać w wiadomości mailowej, stanowiącej trwały nośnik informacji.

W tym miejscu należy wskazać, że w podobnym stanie faktycznym, TSUE orzekł, iż udostępnienie konsumentowi informacji wyłącznie za pomocą hiperlinku do określonej strony internetowej danego przedsiębiorstwa nie spełnia trwałego nośnika, gdyż informacje te nie są „przekazane” przez to przedsiębiorstwo ani nie są one „otrzymane” przez konsumenta w rozumieniu art. 5 ust. 1 dyrektywy 97/7/WE, a więc taka forma przekazywania informacji nie może być uznana, za przekazanie jej na „trwałym nośniku”⁹. Konsument nie ma bowiem pewności, jaka treść znajdowała się pod tym linkiem w danym okresie trwania umowy (lub też po jej zakończeniu). Zarówno zawartość strony internetowej, jak lub pliku .pdf do którego kieruje link umieszczony w wiadomości przesyłanej na adres mailowy lub w ramach Kanałów Elektronicznych znajduje się pod wyłączną kontrolą Banku, który może podmieniać ich zawartość, czego konsument może nie być w stanie wykazać, a nawet może o tym nie wiedzieć. Ponadto konsument nie może być zobowiązany do podejmowania czynności w postaci konieczności zapisu pliku czy zrzutu strony na swoim dysku twardym. To na przedsiębiorcy ciąży bowiem obowiązek dostarczenia konsumentowi tej informacji na trwałym nośniku, a nie na konsumencie zapisanie dostarczonej informacji na takim materiale. Jak słusznie zauważył TSUE w ww. orzeczeniu *„W ramach procesu przekazywania informacji nie jest konieczne, aby ich adresat dokonał szczególnej czynności. Natomiast w przypadku wysłania konsumentowi linku musi on podjąć działanie w celu zapoznania się z danymi informacjami i musi on w każdym razie otworzyć ten link”*.

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 przesyłanej informacji przez adresatów korespondencji, gdyż np. coraz częściej zdarza się, że komputery osobiste nie

⁹ Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt C-49/11, pkt 33.

posiadają napędu CD/DVD, a osoby starsze w ogóle mogą nie mieć komputera lub też nie będą posiadały niezbędnej wiedzy w zakresie korzystania z niego.

Niezależnie od powyższego, jeżeli konsument złoży stosowny wniosek, wymagane prawem informacje powinny zostać przesłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, który spełnia cechy trwałego nośnika informacji. Poprzez złożenie wniosku należy rozumieć dobrowolne oświadczenie woli, wyrażone w sposób odrębny w stosunku do woli zawarcia umowy konta lub umowy dotyczącej bankowości elektronicznej. Z kolei za adres poczty elektronicznej, który spełnia cechy trwałego nośnika informacji należy rozumieć taki adres e-mailowy, który jest wykorzystywany przez konsumentów w codziennych czynnościach i służy do komunikowania się z innymi osobami lub podmiotami trzecimi, a w treści e-maila (lub w jego załącznikach) są zawarte wszystkie informacje prawem wymagane.

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

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

Zaniechanie praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji

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

Prezes UOKiK stwierdził - w oparciu o oświadczenia Spółki i przedłożone informacje oraz dokumenty - zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji z dniem 12 stycznia 2017 r.

Prezes UOKiK ma również na względzie oświadczenie złożone przez Bank w piśmie z dnia 16 lutego 2018 r., w którym to Spółka zapewniła, że planuje wdrożyć nowe rozwiązania technologiczne związane z trwałym nośnikiem informacji w bankowości elektronicznej. Jednocześnie Spółka zwróciła się z wnioskiem o wyrażenie opinii przez Prezesa UOKiK w zakresie rozwiązania proponowanego przez Bank.

W ocenie Spółki proponowane rozwiązanie gwarantuje:

1. trwałe zapisanie przeznaczonych dla klientów dokumentów bez możliwości ich modyfikacji, usunięcia bądź zatajenia,
2. brak możliwości niezauważalnego usunięcia/odebrania dostępu do przeznaczonych dla klienta dokumentów zarówno przez bank jak i przez klienta – przez okres odpowiedni do celów ich sporządzenia,
3. dostęp zarówno dla obecnych jak i dla byłych klientów do przeznaczonych dla nich dokumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK powyższe rozwiązanie, o ile będzie spełniało funkcjonalności, o której wspomina Bank w swoim piśmie z dnia 16 lutego 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 „niezmiennosc 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 wytycznymi Prezesa UOKiK wskazanymi w 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. Prezes UOKiK ma na względzie w szczególności kwestie związane z dodatkowym informowaniem konsumentów (np. sms-em) o zamieszczeniu dokumentów na HCP czy też sposobem oraz okresem dostępu konsumentów do dedykowanego portalu po zakończeniu stosunku umownego z Bankiem.

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. Należy przy tym zaznaczyć, iż przedmiotowe stanowisko organu ochrony konsumentów nie uwzględnia ewentualnych konsekwencji związanych z ryzykiem prawnym i technologicznym wdrożenia i użytkowania przez Bank w bankowości elektronicznej tzw. technologii blockchain. Prezes UOKiK użycie tej technologii ocenia jedynie z punktu widzenia odbiorcy usług bankowych, czyli konsumentów, w związku koniecznością zapewnienia przez Bank określonej funkcjonalności bankowości elektronicznej (tu: przede wszystkim w aspekcie niezmienności, w tym nieusuwalności, udostępnionych informacji), jeżeli przez ten kanał komunikacji będzie następowało informowanie klientów Spółki o propozycjach zmian warunków umów o usługę płatniczą zgodnie z przepisami u.u.p.

Niezależnie od powyższego należy w tym miejscu przypomnieć, iż to zadaniem Banku jest zapewnienie klientom (konsumentom) bezpieczeństwa i wygody (w tym swobody) w korzystaniu z tego rodzaju rozwiązań. O ile pierwszy ze wskazanych obowiązków jest oczywisty i niekwestionowany w branży bankowej, to w odniesieniu do drugiego wskazanego aspektu należy pamiętać, iż niezależnie od tego, czy informacja o zmianach warunków umowy o usługę płatniczą byłaby zamieszczana w skrzynce odbiorczej (tj. poczcie elektronicznej) w ramach bankowości elektronicznej, czy też w każdym innym miejscu w tej bankowości lub na dedykowanym portalu, to Bank przy przesyłaniu informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą powinien uszanować w tym zakresie wolę konsumentów i umożliwić im swobodny wybór sposobu doręczenia tego typu informacji, a nie domniemywać istnienie zgody konsumenta ze wzorca umowy i ukształtowanego przez siebie postanowienia umowy. Należy przy tym wskazać na Motyw 60 Dyrektywy 2015/2366¹⁰, 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 powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I sentencji.

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

¹⁰ 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.

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

W ocenie Prezesa UOKiK, w analizowanym przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Bank może polegać na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 u.p.n.p.r. - tj. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

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

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

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

Model przeciętnego konsumenta

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

W przedmiotowej sprawie konstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta zawierającego z Bankiem różnego rodzaju umowy, przede wszystkim umowy rachunku - które posiada zdecydowana większość obywateli¹¹, a także umowy o prowadzenia rachunku bankowego. Adresatami działań Spółki są konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowy wymienione w zarzucie z pkt I sentencji niniejszej decyzji. Przyjąć należy, że oferta handlowa Alior Banku kierowana była do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierali umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoje praktyki do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów.

¹¹ Szacuje się, że z kont osobistych korzysta ok 78% Polaków w wieku powyżej 15 lat - źródło: A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. Van Oudheusden, *The Global Findex Database 2014*, World Bank Group, Policy Research Working Paper 7255, Kwiecień 2015.

Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegający na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Taki konsument nie ma wykształcenia prawniczego oraz wieloletniego doświadczenia w pracy w instytucji finansowej. Nie jest więc w stanie zweryfikować poprawności działania przedsiębiorcy w związku ze zmianami warunków umowy, w szczególności, że przedsiębiorca nie ułatwia mu tego zadania (poprzez brak wskazania podstaw prawnych i faktycznych dokonywanych zmian). Informacje o zmianach warunków może czerpać z mediów, Internetu, czy od znajomych, ale przede wszystkim od samego Banku. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z Alior 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. Dużą rolę odgrywa również tutaj przyzwyczajenie konsumenta do takich działań ze strony instytucji bankowych, które z mniejszą lub większą częstotliwością dokonują zmian w swoich umowach (w tym w regulaminach czy tabeli opłat i prowizji). Liczne modyfikacje warunków umownych usypiają czujność przeciętnego konsumenta, gdyż nie ma on zazwyczaj czasu ani dostatecznej wiedzy, aby za każdym razem móc weryfikować w sposób dogłębny każdą zmianę umowy, tym bardziej, że przedsiębiorca nie udziela podstawowych informacji, od których każda taka analiza powinna zostać rozpoczęta (czyli brak jest wskazania podstawy prawnej i faktycznej dokonywanych zmian). Nawet więc, gdyby przeciętny konsument chciał dokonać weryfikacji zasadności i legalności wprowadzenia tych zmian, to musiałby wprawdzie 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 podstawę prawną jakie kierowały przedsiębiorcą do zmiany warunków umowy.

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

Dobre obyczaje

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt II.1.-II.2. sentencji niniejszej decyzji działania Spółki stanowiły nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że niniejsze praktyki rynkowe sprzeczne są 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 prawo¹². 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 jednakowy¹³. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny¹⁴. Wskazuje się w nich,

¹² A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

¹³ Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

¹⁴ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „Wokanda” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „Ustawa

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”¹⁵.

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE¹⁶, w której odpowiednikiem klauzuli dobrych obyczajów jest zasada staranności zawodowej, która oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności (por. art. 2 lit. h). Oznacza to, że przedsiębiorca - jako jedyny posiadacz wiedzy na temat tego, dlaczego określone zmiany zostały wprowadzone - powinien poinformować konsumentów (klientów) o swoich działaniach względem nich z należytą starannością. Poprzez tę staranność rozumie się takie przekazanie informacji, które pozwoli konsumentowi ocenić, czy wprowadzone zmiany oparte są o określone podstawy prawne i okoliczności faktyczne. Brak tych informacji nie pozwala konsumentowi ocenić ich zasadności i legalności. Konsument, który związany jest umową z Bankiem nie jest bowiem jedynie wykonawcą jego woli i nie musi bezkrytycznie akceptować wprowadzanych jednostronnie zmian do obowiązujących kontraktów. Konsument powinien mieć szansę ocenić zasadność i legalność wprowadzenia tych modyfikacji, gdyż może nie być w ogóle zobowiązany do ich akceptacji lub skorzystać ze zgłoszenia sprzeciwu/wypowiedzenia umowy. Poprzez wskazaną powyżej staranność zawodową rozumie się również takie działanie, w którym to przedsiębiorca będzie starał się tak wykonywać umowę, aby nie wprowadzać do niej nowych treści, na które nie zezwalają mu zarówno bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, jak również umowne klauzule modyfikacyjne. Klienci przedsiębiorcy mają więc prawo oczekiwać - na zasadach dobrej wiary i w zaufaniu, że Bank jako instytucja zaufania społecznego - nie będzie dokonywał zmian warunków umowy, do których dokonywania nie jest uprawniony.

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen w zakresie dobrych obyczajów na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie, za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych¹⁷. Jak wskazuje motyw 20 Dyrektywy 2005/29/WE „Należy nadać odpowiednie znaczenie kodeksom postępowania, które umożliwiają przedsiębiorcom skuteczne stosowanie zasad

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

¹⁵ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

¹⁶ 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”).

¹⁷ M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

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)”¹⁸ „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”¹⁹ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 „Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej”). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą „podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru” (zasada nr 9).

Ad II.1.

Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyki z pkt II.1. z dobrymi obyczajami

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

W latach 2014 - 2016 Alior Bank dokonywał szeregu zmian w Regulaminie rachunków, Regulaminie Kanałów Elektronicznych, Regulaminie T-Mobile, Taryfie T-Mobile, Taryfie pożyczek, Taryfie rachunków, czy Regulaminie kart płatniczych.

W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych elektronicznie przez Spółkę zostały zasygnalizowane główne proponowane zmiany w określonych dokumentach obowiązujących w danym stosunku umownym, a także wskazane zostało miejsce (w postaci odesłania poprzez link) do strony internetowej Banku, na której zamieszczone zostały zmienione wzorce umowne. 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

¹⁸ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18.04.2013 r.

¹⁹ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

były wskazywane okoliczności faktyczne, które warunkowały możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

Dla przykładu - przy zmianie w Regulaminie T-Mobile, Taryfy T-Mobile i innych dokumentów związanych z tym produktem, która weszła w życie w dniu 11 grudnia 2014 r., Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

„Szanowni Państwo,

informujemy, że z dniem 11 grudnia 2014 zmieniają się Regulamin obsługi produktów T-Mobile Usługi Bankowe wraz z załącznikiem Wykaz Godzin Przyjmowania Dyspozycji T-Mobile Usługi Bankowe, Taryfa Opłat i Prowizji dla Klientów Indywidualnych T-Mobile Usługi Bankowe oraz Tabela Oprocentowania T-Mobile Usługi Bankowe dla Klientów Indywidualnych.

Wprowadzone w Regulaminie zmiany obejmują w szczególności:

(...)

Zmienione dokumenty są dostępne na portalu <http://www.t-mobilebankowe.pl/>. W razie pytań lub wątpliwości, prosimy o kontakt z Infolinią T-Mobile Usługi Bankowe pod numerem 19 506 lub z Wirtualnym Oddziałem.”

Występowały również takie sytuacje, w której informacja o zmianie warunków umowy zawierała adnotacje o ogólnej podstawie prawnej wprowadzonej zmiany, ale bez wskazania podstaw faktycznych takiego działania. I tak w odniesieniu do produktów TMUB Spółka w korespondencji z 30 maja 2016 r. informowała, że *„Zmiany zostają wprowadzone na podstawie paragrafu 66 Regulaminu Obsługi Produktów T-Mobile Usługi Bankowe oraz punktu 21 Postanowień ogólnych Taryfy opłat i prowizji T-Mobile Usługi Bankowe dla klientów indywidualnych”*.

Przy czym należy zaznaczyć, że już tylko ust. 1 par. 66 ww. Regulaminu T-Mobile brzmi następująco:

„1. Bank zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:

- a. zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych przez Bank produktów i usług; w tym wycofanie produktu lub usługi do którego/której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu,*
- b. wprowadzenie przez Bank nowych produktów lub usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu;*
- c. zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych przez Bank produktów i usług, do których mają zastosowanie postanowienia Regulaminu,*
- d. zmiana przepisów prawa:*
 - i. regulujących produkty lub usługi oferowane przez Bank, do których zastosowanie mają postanowienia Regulaminu,*
 - ii. mających wpływ na wykonywanie umowy lub Regulaminu,*
- e. zmiana przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Bank,*
- f. zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego - w zakresie związanym z wykonywaniem umowy lub Regulaminu,*
- g. zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, w zakresie w jakim te zmiany mają wpływ na limity kwotowe określone w Regulaminie”*.

Powyższe oznacza, że Spółka podała tylko ogólną podstawę prawną, bez wskazania, który z punktów (od a) do g)) ustępu 1 ma zastosowanie do wprowadzanych zmian. Taka szcztakowa informacja nic jednak konsumentom nie mówi, gdyż nie mogą oni na jej podstawie zweryfikować wystąpienia konkretnej przestanki, która była podstawą dokonania modyfikacji.

W ocenie Prezesa UOKiK podstawą do dokonania zmian w trwających kontraktach mogą być co do zasady - oprócz wyraźnego przepisu prawa, który nakazuje dostosować umowy do zmienionego stanu prawnego - określone w klauzulach modyfikacyjnych czynniki (przestanki), stanowiące tzw. podstawę materialnoprawną dokonania modyfikacji warunków umowy. Z zastrzeżeniem jednak, że w sytuacji, gdy ww. czynniki (przestanki) określone w klauzuli modyfikacyjnej mają charakter niedozwolony (abuzywny) z uwagi m.in. na nieprecyzyjną treść lub też dobór czynników, które z mocy prawa nie mogą stanowić podstawy do zmiany warunków umowy w trakcie jej wykonywania to - 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 dokonanie 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 modyfikacyjnej²⁰. 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

²⁰ Tak m.in. w uchwale Sądu Najwyższego 7 sędziów z dnia 6 marca 1992 r., sygn. akt III CZP 141/91.

modyfikacji oprocentowania czy wysokości opłat, to jednak nie może być pozbawiony możliwości kontrolowania zasadności tych zmian²¹.

Konsumenci muszą mieć możliwość przeprowadzenia weryfikacji zasadności zmian, co oznacza że muszą wiedzieć, **na podstawie której przesłanki doszło do zmiany umowy** w trakcie jej trwania, a także czy **określone w umowie czynniki rzeczywiście zaistniały**. Oznacza to, że jeżeli np. zmiana opłaty w taryfie opłat i prowizji nastąpiła na podstawie zmiany płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych 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 wskaźnika, o ile oraz czy miała ona proporcjonalne przełożenie na zmianę opłat proponowanych przez Bank. Przedsiębiorca zobowiązany jest więc opisać sytuację, która wystąpiła w rzeczywistości, będącej 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 zasadności wprowadzonych zmian, mogących mieć znaczący wpływ na dalsze wykonywanie umowy przez obie strony. W wyniku powyższych praktyk przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy²².

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. 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 w odniesieniu do praktyki z pkt II.1.

Nieprzekazanie przez Alior Bank przedmiotowych informacji - które mają charakter istotny z punktu widzenia specyfikacji produktu, jakim jest określona umowa bankowa i

²¹ 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.

²² Robert Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 1/2010, str. 88.

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. Tym samym brak tych informacji, może przyczynić się do zniekształcenia decyzji dotyczących umowy, których odbiorcy nie podjęliby, gdyby takie informacje zostały umieszczone w korespondencji od Banku. Dla przykładu można wskazać, iż konsument - poprzez brak powyższych informacji - może błędnie uznać, że wprowadzona zmiana była dopuszczalna, pomimo że decyzja Banku o zmianie umowy (w tym np. o podniesieniu opłat) ma charakter arbitralny z uwagi na:

- ✓ brak umocowania w warunkach umownych,
- lub
- ✓ niewystąpienie okoliczności faktycznych, które na podstawie klauzuli modyfikacyjnej mogły stanowić podstawę do zmiany wykonywanego kontraktu.

Tym samym, konsumenci będą przekonani o zasadności stosowania zmienionych warunków umownych, pomimo bezprawności takiego działania po stronie przedsiębiorcy. W takiej sytuacji konsumenci nie będą mieli świadomości, że zaproponowana przez Spółkę modyfikacja warunków umowy nie obowiązuje, ponieważ nie miała ona umocowania w obowiązującej stronie umowy, przepisach prawa lub określonych okolicznościach faktycznych. Poprzez brak wskazania istotnych informacji, o których mowa powyżej, konsumenci mogą zaniechać wykonywania praw i obowiązków, wynikających z pierwotnej wersji regulaminu czy taryfy, 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 w oparciu o nieistniejącą w ich stosunku prawnym klauzulę modyfikacyjną (a ta obowiązująca może mieć charakter abuzywny).

W ocenie Prezesa UOKiK, Alior Bank poprzez niezamieszczanie istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez 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.

Ad II.2.

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

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

W toku postępowania Prezes UOKiK ustalił, że Alior Bank w 2014 oraz 2015 roku dokonał szeregu zmian w zawartych z konsumentami umowach, poprzez modyfikację warunków regulaminów lub taryf stanowiących integralną część stosunku obligacyjnego.

Przedmiotowe zmiany nie dotyczyły jedynie umów zawieranych „na przyszłość”, ale obejmowały również swoim zakresem modyfikowanie warunków umownych w umowach już wykonywanych. W związku z powyższymi zmianami konsumenci byli informowani o ich wprowadzeniu w formie przewidzianej dla każdego typu umowy (za pomocą Kanału Elektronicznego, listownie, mailowo).

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

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

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

b) istnieje precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała klauzula modyfikacyjna, która nie ma charakteru abuzywnego i wystąpią wskazane w tejże klauzuli okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany, a charakter umowy umożliwia dokonywanie jednostronnej modyfikacji jej warunków w trakcie trwania kontraktu,

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

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

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

Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Jest to klauzula generalna, która określa przesłanki umożliwiające stwierdzenie, iż postanowienie umowne kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Przedmiotowy przepis stanowi implementację do polskiego porządku prawnego art. 3 ust. 1 Dyrektywy 93/13²³. Rozwinięciem tego przepisu - który również zawiera swoje odniesienie w art. 385¹ § 1 k.c. - jest art. 6 ust. 1 Dyrektywy, zgodnie z którym „Państwa Członkowskie stanowią, że na mocy prawa krajowego nieuczciwe warunki w umowach zawieranych przez sprzedawców lub dostawców z konsumentami nie będą wiążące dla konsumenta, a umowa w pozostałej części

²³ Dyrektywa Rady 93/13/EW z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. L 095 , 21/04/1993 P. 0029 - 0034.

będzie nadal obowiązywała strony, jeżeli jest to możliwe po wyłączeniu z niej nieuczciwych warunków.”

Przy interpretacji skutków stosowania analizowanych przepisów na tle regulacji krajowych należy uwzględnić również orzecznictwo TSUE. Trybunał ten wielokrotnie już wypowiadał się na temat konsekwencji stosowania przez przedsiębiorcę postanowień niedozwolonych w umowach zawieranych z konsumentami oraz następczej możliwości eliminowania niekorzystnych skutków z tego wynikających. Z ugruntowanej linii orzeczniczej TSUE wynika, że „Z brzmienia rzeczono art. 6 ust. 1 wynika zatem, że sądy krajowe są zobowiązane wyłącznie do zaniechania stosowania nieuczciwego warunku umownego, aby nie wywierał on obligatoryjnych skutków wobec konsumenta, przy czym nie są one uprawnione do zmiany jego treści. **Umowa ta powinna bowiem w zasadzie nadal obowiązywać, bez jakiegokolwiek zmiany innej niż wynikająca z uchylecia nieuczciwych warunków, o ile takie dalsze obowiązywanie umowy jest prawnie możliwe zgodnie z zasadami prawa wewnętrznego**²⁴.” Trybunał stwierdził ponadto, że „gdyby sąd krajowy mógł zmieniać treść nieuczciwych warunków zawartych w takich umowach, takie uprawnienie mogłoby zagrażać realizacji długoterminowego celu ustanowionego w art. 7 dyrektywy 93/13. **Uprawnienie to przyczyniłoby się bowiem do wyeliminowania zniechęcającego skutku wywieranego na przedsiębiorców poprzez zwykły brak stosowania takich nieuczciwych warunków wobec konsumentów, ponieważ nadal byłiby oni zachęceni do stosowania rzeczonych warunków, wiedząc, że nawet gdyby miały one być unieważnione, to jednak umowa mogłaby zostać uzupełniona w niezbędnym zakresie przez sąd krajowy, tak aby zagwarantować w ten sposób interes rzeczonych przedsiębiorców**²⁵”. Wyżej przywołane orzecznictwo jednoznacznie przesądza, że umowa, w której jedno z jej postanowień zostało uznane za abuzywne, łączy strony w pozostałej części, o ile wykonywanie takiego kontraktu ma w ogóle sens. Tym samym, możliwe jest uznanie przez sąd (ale nie przez przedsiębiorcę na podstawie jego arbitralnej decyzji) w ramach rozstrzygnięcia sporu w indywidualnej sprawie, że umowa taka nie może być wykonywana w wyniku usunięcia spornego postanowienia, co w ostateczności może doprowadzić do całkowitego jej unieważnienia, o ile byłoby to z korzyścią dla konsumenta²⁶. Zmiana abuzywnego postanowienia umownego nie jest - co do zasady - możliwa, chyba że zrobi to sąd i dotyczy to tylko możliwości zastosowania przepisu krajowego o charakterze dyspozytywnym. Jak wskazał Trybunał „zastąpienie nieuczciwego warunku przepisem prawa krajowego o charakterze dyspozytywnym jest bowiem zgodne z celem art. 6 ust. 1 dyrektywy 93/13, ponieważ zgodnie z utrwalonym orzecznictwem przepis ten zmierza do zastąpienia ustanowionej w umowie równowagi formalnej między prawami i obowiązkami stron równowagą rzeczywistą, pozwalającą na przywrócenie równości tych stron bez konieczności unieważnienia wszystkich umów zawierających nieuczciwe warunki²⁷”. Nie jest jednak możliwe, aby przedsiębiorca wprowadzał w sposób jednostronny - na miejsce postanowienia abuzywnego - inną klauzulę umowną przez siebie jednostronnie ustaloną lub też, aby mógł w jakikolwiek sposób precyzować zapis umowy, który np. jest niejednoznaczny, a przez to wykazuje cechy postanowienia określonego w art. 385¹ § 1 k.c.

Tym samym, należy przyjąć, iż treść art. 385¹ § 1 k.c. **nie pozwala na uznanie, że** - w przypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę postanowienia niedozwolonego

²⁴ Wyrok TSUE z dnia 14 września 2012 r., sygn. akt C-618/10, pkt. 65; wyrok TSUE z dnia 30 maja 2011 r., sygn. akt C-488/11, pkt. 57.

²⁵ Wyrok TSUE z dnia 14 czerwca 2012 r., sygn. akt C-618/10, pkt. 69; wyrok TSUE z dnia 30 maja 2013 r., sygn. akt C-488/11, pkt 58; wyrok TSUE z dnia 30 kwietnia 2014 r., sygn. akt C-26/13, pkt 79.

²⁶ Wyrok TSUE z dnia 15 marca 2012 r., sygn. akt C-453/10, pkt 35-36.

²⁷ Wyrok TSUE z dnia 30 kwietnia 2014 r., sygn. akt C-26/13, pkt 82.

w wykonywanej umowie zawartej z konsumentem - **możliwa jest jednostronna modyfikacja warunków umownych, które mają charakter abuzywny poprzez narzucenie nowych postanowień kontraktu przez silniejszą stronę umowy.** Skutkiem stosowania postanowienia abuzywnego jest to, że umowa w pozostałej części obowiązuje, jednak bez kwestionowanej klauzuli. Jednocześnie, powyższy skutek różni w tym zakresie instytucję bezskuteczności niedozwolonego postanowienia umownego od nieważności postanowienia sprzecznego z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa (w takim wypadku stosuje się *ex lege* przepisy ustawy - art. 58 § 3 k.c.)²⁸.

Powyższa interpretacja art. 385¹ § 1 k.c. związana jest również z innym skutkiem zastosowania przez przedsiębiorcę w umowie postanowienia abuzywnego. Zgodnie z literalnym brzmieniem przedmiotowego przepisu, niedozwolone postanowienie umowne nie wiąże konsumenta w tym zakresie, że przedsiębiorca na podstawie takiego zapisu nie może wywierać skutków prawnych w stosunku do słabszej strony stosunku obligacyjnego. Możliwe jest jednak przeciwne zastosowanie spornej klauzuli, w której to konsument buduje na jej podstawie roszczenia w stosunku do przedsiębiorcy lub też z innych względów nie chce „aktywować” bezskutecznego charakteru tego zapisu. W takiej sytuacji, postanowienie abuzywne będzie wiązało przedsiębiorcę w takim zakresie, w jakim skutek jej stosowania wywodzi druga, słabsza strona umowy. Innym słowem, to konsument jest „gospodarzem” w zakresie możliwości wyciągnięcia skutków z zamieszczonego w umowie postanowienia niedozwolonego i to od jego woli zależy, czy określone postanowienie będzie stosowane czy nie i w jakim zakresie. Nawet, jeżeli w postępowaniu sądowym sąd - do czego jest zobowiązany - uzna z urzędu określoną klauzulę za abuzywną i będzie chciał z tego tytułu wyciągać skutki przewidziane w przepisach prawa (tj. niewiązący charakter postanowienia), to konsumentowi przysługuje w tym zakresie prawo wyrażenia sprzeciwu²⁹. Jak wskazał w jednym z orzeczeń TSUE „*owa przyznana konsumentowi możliwość wypowiedzenia się w tej kwestii odpowiada również obowiązкови ciężącemu na sądzie krajowym - co zostało przypomniane w pkt 25 niniejszego wyroku - uwzględnienia w odpowiednim przypadku woli wyrażonej przez konsumenta, jeżeli mając świadomość o niewiązącym charakterze danego nieuczciwego warunku, wskaże on jednak, iż sprzeciwia się temu, aby warunek ten został wyłączony, udzielając w ten sposób wyraźnej i wolnej zgody na dany warunek*”³⁰. Powyższe uprawnienie konsumenta zgodne jest z zasadą *volenti non fit iniuria* (łac. chcącemu nie dzieje się krzywda), która jednocześnie potwierdza tezę, że jednostronna zmiana warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego dokonana przez przedsiębiorcę nie może mieć miejsca tylko dlatego, że określone postanowienia umowne, które miałyby ulec modyfikacji (zmianie lub doprecyzowaniu) mają charakter niedozwolony. W takiej sytuacji przedsiębiorca jest bezwzględnie zobowiązany do niestosowania tego postanowienia umownego, ale nie ma uprawnień do jego arbitralnej modyfikacji czy zastąpienia inną klauzulą (nawet jeżeli takie uprawnienie przyznane byłoby w klauzuli modyfikacyjnej zawartej w umowie).

Reasumując, należy stwierdzić, iż brak jest możliwości jednostronnej zmiany stosunku obligacyjnego i wprowadzenia do umowy łączącej strony nowego postanowienia umownego na miejsce klauzuli mającej charakter niedozwolony. Zmiana taka - w ocenie Prezesa UOKiK - może nastąpić na skutek złożenia zgodnego oświadczenia woli przez strony

²⁸ Wyrok SN z 21 lutego 2013 r., sygn. akt I CSK 408/12.

²⁹ Wyrok TSUE z dnia 4 czerwca 2009 r., sygn. akt C-243/08, pkt. 35j; wyrok TSUE z dnia 30 maja 2013 r., sygn. akt C-488/11, pkt 49.

³⁰ Wyrok TSUE z dnia 21 lutego 2013 r., sygn. akt C-472/11, pkt. 35.

umowy, tj. przez konsumenta oraz Bank, w formie m.in. aneksu, który będzie miał charakter dobrowolnego porozumienia.

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

Kolejną obligatoryjną przesłanką, która jest niezbędna do tego, aby przedsiębiorca mógł w trakcie trwania stosunku umownego zmienić jego warunki jest określenie we wzorcu umowy (umowie) jednoznacznej, zrozumiałej i precyzyjnej klauzuli modyfikacyjnej. Powyższa czynność wynika pośrednio z brzmienia art. 385³ pkt 10 k.c., który pozwala uznać za abuzywną klauzulę uprawniającą przedsiębiorcę do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie (jednocześnie określenie ważnych przyczyn nie może naruszać zasady przyjętej w art. 385¹ § 1 k.c.). Przedmiotowy obowiązek jest szeroko akceptowany w doktrynie, w której również podkreśla się, że taka klauzula nie powinna mieć charakteru blankietowego, ponieważ legitymizuje działania jednej ze stron umowy wpływające na prawa i obowiązki drugiej z nich³¹. Podobne stanowisko prezentowane jest również w orzecznictwie, w którym z kolei wskazuje się, że zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez związanie wzorcem wydanym w czasie trwania tego stosunku dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie lub we wzorcu poprzez zastrzeżenie klauzuli modyfikacyjnej³². Warto w tym zakresie przyjrzeć się szczegółowym stanowiskom sądów (w tym Sądu Najwyższego) w zakresie konieczności zamieszczania w umowach precyzyjnej, jednoznacznej i zrozumiałej klauzuli modyfikacyjnej w stosunkach obligacyjnych z udziałem konsumentów.

Przy analizie rozstrzygnięć określających możliwość zmiany wysokości oprocentowania w trakcie trwania umowy, Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że „pozostawienie zmiany określenia wysokości oprocentowania m.in. kredytów w czasie trwania umowy zawieranej z bankiem dowolnej ocenie banków prowadziłoby do drastycznego naruszenia zasady słuszności³³”. Za sprzeczne z naturą umowy gospodarczej należałoby uznać bowiem pozostawienie w ręku jednej tylko strony umowy możliwość dowolnej zmiany jej warunków³⁴. W orzecznictwie wskazano również, że „klauzula zmiennego oprocentowania nie może mieć charakteru blankietowego, lecz powinna dokładnie wskazywać czynniki (okoliczności faktyczne) usprawiedliwiające zmianę oprocentowania oraz relację między zmianą tych czynników, a rozmiarem zmiany stopy oprocentowania kredytu, określając precyzyjnie wpływ zmiany wskazanych okoliczności na

³¹ K. Zagrobelny, *Kodeks cywilny Komentarz pod red. E. Gniewek*, Warszawa 2006, s. 589; M. Śmigiel, M. Śmigiel, *Wzorce umów jako czynnik kształtujący zobowiązaniowe stosunki prawne - ewolucja instytucji*, [w:] O źródłach i elementach stosunków cywilnoprawnych, pod red. E. Gniewka, Kraków 2000, s.358; W. Popiołek, *Kodeks Cywilny Komentarz pod red. K. Pietrzykowskiego*, t. I, Warszawa 2005, s.797; M. Bednarek, *System prawa prywatnego pod red. E. Łętowskiej*, t. V, Prawo zobowiązań - część ogólna, Warszawa 2006, s. 695; E. Łętowska, *Prawo umów*, Warszawa 2002, s. 324; W. Pyziot, *Umowa rachunku bankowego*, Warszawa 1997, s. 30, M. Olczyk, *Zmiana treści umowy w czasie trwania stosunku umownego między bankiem a jego klientem na przykładzie zmiany stóp oprocentowania*, cz. I, PB 2001, Nr 1 oraz cz. II, PB 2001, Nr 2.; D. Rogoń, *Prawo bankowe. Komentarz pod red. F. Zoll*, Kraków 2005, s. 444; W. Iwański, *Umowa rachunku bankowego objętego bankowością internetową z punktu widzenia nowej regulacji usług płatniczych*, Warszawa 2014, s. 81; A. Olejniczak, *Komentarz do art. 384¹ Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 01 maja 2014 r., A. Rzetecka-Gil, *Komentarz do art. 384¹ Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 19 września 2011 r.

³² Uchwała 7 sędziów SN z 6 maja 1992 r., sygn. akt III CZP 141/09; wyrok SN z 19 maja 1992 r., sygn. akt III CZP 50/92; wyrok SN z 5 kwietnia 2002 r., sygn. akt II CKN 933/33; wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. akt I CSK 313/12.

³³ Uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z 6 maja 1992 r., sygn. akt III CZP 141.09; wyrok SN z 19 maja 1992 r., sygn. akt III CZP 50/92.

³⁴ Uchwała 7 sędziów SN z 22 maja 1991 r., sygn. akt III CZP 15/91.

zmianę stopy procentowej, a więc kierunek, skalę i proporcję tych zmian”³⁵. Podkreśla się również, że konsument powinien mieć możliwość - w chwili zawarcia umowy - dokonania oceny celowości i opłacalności zaciągniętego kredytu oraz, aby w toku jego spłacania zmiany oprocentowania nie miały charakteru oderwanego od czynników wpływających na nie. Brak precyzji w określeniu przesłanek zmiany wysokości oprocentowania stwarza przedsiębiorcy możliwość dowolnego kształtowania wysokości oprocentowania kredytu, co może przysparzać bankowi nieuzasadnionych korzyści kosztem kredytobiorcy³⁶. Sąd Najwyższy wskazuje również, że „sposób określenia przez bank warunków zmiany procentowej kredytu podlega ocenie z punktu widzenia konsumenta i w tym zakresie banki powinny zachować szczególną staranność w odniesieniu do precyzyjnego, jednoznacznego i zrozumiałego dla kontrahenta określenia tych warunków”³⁷. Tak więc z punktu widzenia konsumenta istotne jest również to, aby w umowie znalazła się nie tylko jakakolwiek klauzula modyfikacyjna, ale również, aby była ona w dostateczny sposób precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała dla przeciętnego, typowego odbiorcy usług³⁸. **W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe stanowisko Sądu Najwyższego i zasady wypracowane na kanwie zmiany oprocentowania w trakcie trwania umowy powinny również dotyczyć wszystkich innych zmian warunków umownych (przy umowach, w których dokonywanie jednostronnych zmian jest w ogóle możliwe, a więc w szczególności w zakresie umów na czas nieoznaczony), w tym m.in. wysokości opłat i prowizji ponoszonych w trakcie trwania umowy.**

Powyższy pogląd nie jest odosobniony i znajduje swoje oparcie w innych orzeczeniach Sądu Najwyższego, w których uznano m.in. że klauzula „Bank ma prawo do zmiany niniejszego regulaminu” nie spełnia cech klauzuli modyfikacyjnej, gdyż nie jest dostatecznie skonkretyzowana i nie wskazuje okoliczności uprawniających do zmiany wzorca³⁹. Podobnie sądy oceniły możliwość zmiany opłat bez uzasadnionej przyczyny, które zamieszczone zostały w Taryfie wskazując że „wylczenie przez bank okoliczności, w związku z którymi stawki opłat i prowizji mogą ulec zmianie jest szczególnie istotna z tego względu, iż konsument powinien zostać poinformowany, kiedy taka zmiana może nastąpić, zwłaszcza, że podpisując umowę z bankiem o świadczenie usługi bankowości elektronicznej konsument decyduje się na warunki określone w umowie, mając w szczególności na uwadze warunki finansowe przedstawione przez bank. Stąd nie powinien być on zaskakiwany dowolną, nieuzasadnioną zmianą opłat i prowizji, skoro bank przed podpisaniem umowy proponował mu inne wysokości opłat i prowizji za usługi”⁴⁰.

W zakresie konieczności zawarcia w warunkach umowy odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej, w sytuacji w której przedsiębiorca ma zamiar dokonywać zmiany umowy w trakcie jej trwania, wypowiedział się również TSUE. Uznał on, że „do celów przestrzegania wymogu przejrzystości zasadnicze znaczenie zyskuje kwestia, czy umowa o kredyt wskazuje w sposób przejrzysty powody i specyfikę mechanizmu zmiany stopy procentowej i związek między tym warunkiem a innymi warunkami dotyczącymi wynagrodzenia kredytodawcy, tak by poinformowany konsument mógł przewidzieć, w oparciu o jednoznaczne i zrozumiałe kryteria, wyływające dla niego z tego faktu konsekwencje ekonomiczne”⁴¹. W innym orzeczeniu Trybunał zauważył, że „w celu oceny, czy standaryzowana klauzula umowna, na

³⁵ Wyrok SN z 4 listopada 2011 r., sygn. akt I CSK 46/11.

³⁶ Wyrok SA w Warszawie z 27 października 2010 r., sygn. akt VI ACa 775/10.

³⁷ Postanowienie SN z 21 grudnia 2011 r., sygn. akt I CSK 310/12.

³⁸ Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. akt I CSK 313/12.

³⁹ ibidem.

⁴⁰ Wyrok SOKiK z dnia 19 maja 2011 r., sygn. akt XVII AmC 1453/10.

⁴¹ Wyrok TSUE z dnia 26 lutego 2015 r., sygn. akt C-143/13, pkt 74; wyrok TSUE z dnia 30 kwietnia 2014 r., sygn. akt C-26/13, pkt 73.

podstawie której przedsiębiorstwo zaopatrzenia zastrzega sobie prawo do zmiany opłat za dostawę gazu, odpowiada bądź nie odpowiada ustanowionym przez te przepisy wymogom dobrej wiary, równowagi i przejrzystości, istotnego znaczenia nabierają w szczególności: kwestia, czy umowa wskazuje w sposób przejrzysty powody i sposób zmiany rzeczonych opłat, tak aby konsument mógł przewidzieć, w oparciu o jasne i zrozumiałe kryteria, ewentualne zmiany tych opłat. Brak informacji w tym zakresie przed zawarciem umowy co do zasady nie może być zrekompensowany samą okolicznością, że w czasie wykonywania umowy konsumenci zostaną poinformowani o zmianie opłat z odpowiednim wyprzedzeniem oraz o ich prawie do rozwiązania umowy, jeżeli nie zamierzają zaakceptować tej zmiany⁴²”.

W ocenie Prezesa UOKiK, brak określenia we wzorcu umowy prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej służy interesom przedsiębiorcy, natomiast konsumenta stawia w sytuacji niepewności co do treści potencjalnego stosunku prawnego, przez co rażąco narusza jego interesy i godzi w dobre obyczaje⁴³. Negatywne skutki niezamieszczenia w umowie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej obciążają twórcę wzorca, czyli przedsiębiorcę. Oznacza to, że w sytuacji, w której w umowie nie ma precyzyjnego postanowienia, na podstawie którego może dojść do jednostronnej zmiany umowy w trakcie jej trwania lub też klauzula taka ma charakter abuzywny, a więc nie wiąże konsumenta - to przedsiębiorca nie ma możliwości dokonania zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego (chyba że przedmiotowa zmiana umowy podyktowana jest przepisami prawa, np. w ramach nowelizacją ustawy). W takim wypadku powinno dojść do zawarcia pomiędzy stronami porozumienia (np. w formie aneksu) na partnerskich zasadach i w ramach pełnej dobrowolności wyrażenia sprzeciwu przez słabszą stronę umowy, bez konieczności wypowiedzania umowy w trybie art. 384¹ k.c.

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

W ocenie Prezesa UOKiK analizowane modyfikacje warunków umownych, w stosunku do wykonywanych umów odbyły się bez podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie takich zmian umów, a więc nie są skuteczne w stosunku do tych konsumentów, którzy byli już związani umową z Alior Bank.

Analiza pierwotnego brzmienia klauzul modyfikacyjnych opisanych w pkt II.2.A - II.2.C. dotycząca zmian w Regulaminie T-Mobile, Regulaminie rachunków oraz Regulaminie kart płatniczych opisuje wprawdzie przestanki dokonania modyfikacji w tych dokumentach, ale wymienione są one w bardzo ogólnej formie, bez wskazania szczegółowych przyczyn dokonania zmian, jak również przyszłego zakresu dozwolonych modyfikacji oraz wpływu wskazanych tam przestank, na nową treść postanowień umownych. Należy więc ocenić, że rozszerzenie przestank umożliwiających w przyszłości szerszą modyfikację istniejącego kontraktu nie miało umocowania w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej, która zezwalałaby Alior Bank na taką zmianę warunków umownych. Zmiana nie mogła odbyć się na podstawie pierwotnych wersji klauzul modyfikacyjnych, gdyż przestanki tam opisane nie determinują takiego rozszerzenia tychże klauzul modyfikacyjnych, jak to chciała uczynić Spółka.

⁴² Wyrok TSUE z dnia 21 marca 2013 r., sygn. akt C-92/11, pkt 49-55.

⁴³ Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. akt I CSK 313/12.

Proponowana konsumentom zmiana nie wynikała bynajmniej ze zmiany zakresu funkcjonowania oferowanych produktów i usług, zmiany przepisów prawa, poziomu inflacji, czy też zmiany w systemach informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych produktów i usług, nawet jeżeli jakaś z tych przesłanek wystąpiła. Analizowana klauzula modyfikacyjna nie określa również, w jak szerokim zakresie może dojść do zmiany zapisów wskazanych w pkt II.2.A - II.2.C. i jakie jest powiązanie pomiędzy wystąpieniem określonych czynników a nową treścią proponowanych postanowień. Konsument tak naprawdę nie wie, co może ulec zmianie i jaki kształt mogą mieć nowe postanowienia umowne. Należy zauważyć, że przedmiotowe przesłanki, nawet jeżeli faktycznie wystąpiły, to nie przewidują możliwości takiego rozszerzenia klauzul modyfikacyjnych dotyczących stóp procentowych i cennika usług, jak to zaproponowała Spółka. Tym samym można stwierdzić, że zakres, jak i treść możliwej modyfikacji nie są zbieżne z propozycjami zmian klauzul modyfikacyjnych w brzmieniu zaproponowanym przez Bank, a w konsekwencji należy uznać, że zostały one zmodyfikowane bez podstawy prawnej.

Na marginesie należy zauważyć, że pierwotna treść klauzul modyfikacyjnych opisana w pkt II.2.A.- II.2.C. może mieć charakter abuzywny, z uwagi na bardzo ogólnikowy opis przesłanek, bez ich szczegółowej konkretyzacji, a także bez opisanie ich wpływu na treść nowych postanowień umownych. Z uwagi na powyższe, takie klauzule, o ile rzeczywiście mają charakter abuzywny - na podstawie art. 385¹ § 1 k.c. - nie wiążą konsumenta. Tym samym wprowadzenie w tym zakresie nowych postanowień umownych, które doprecyzowują zasady wprowadzania modyfikacji regulaminów w trakcie trwania wykonywanych umów w przyszłości, stanowi bezprawną próbę usunięcia negatywnych skutków stosowania postanowienia niedozwolonego, co - jak wynika z przytoczonego powyżej orzecznictwa TSUE - nie jest prawnie dozwolone.

Podobnie należy oceniać zmiany opisane w pkt II.2.D.- II.2.H, które dotyczą wprowadzenia do wykonywanych umów nowego brzmienia klauzul modyfikacyjnych określających możliwość zmiany wysokości stawek opłat i prowizji określonych w odpowiednich taryfach. W żadnym z wymienionych w tych punktach dokumentów (tj. Taryfy T-Mobile, Taryfy rachunków, Taryfy pożyczki, Regulaminu kart płatniczych, Regulaminu Megahipoteka) nie znajdowała się klauzula modyfikacyjna dotycząca zmiany ww. Taryf czy Regulaminów, która pozwalałaby dokonać rozszerzenia ww. klauzul modyfikacyjnych (dot. opłat i prowizji) w taki sposób, w jaki dokonała tego Spółka. Wystąpienie bardzo ogólnych czynników, które są wskazane w klauzuli modyfikacyjnej nie daje przedsiębiorcy prawa do dowolnej zmiany umowy, a tylko do takiej zmiany, jaka wynika z klauzuli modyfikacyjnej. Pierwotne brzmienie tych postanowień nie przewidywało jednak dokonania takiej zmiany warunków trwających umów, jak dokonała tego Spółka. W tym miejscu należy przypomnieć, że naruszeniem dobrych obyczajów jest takie dokonanie zmian w obowiązujących umowach, które nie wynika z przesłanek wskazanych w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej. Przedsiębiorca nie ma dowolności w dokonywaniu modyfikacji warunków umowy w trakcie jej trwania.

Podobnie jak to miało miejsce w pkt II.2.A.- II.2.C., również zmieniane postanowienia umowne zamieszczone w pkt II.2.D- II.2.H. mogą mieć - z uwagi na swoją nieokreśloność oraz brak precyzyjności - charakter abuzywny, co jednak nie stanowi samo w sobie przesłanki do zastąpienia tych klauzul innymi zapisami umownymi, jednostronnie narzuconymi przez Bank.

W ocenie Prezesa UOKiK, zmiany postanowień w wykonywanych umowach zawartych z konsumentami, które zostały wskazane w pkt II.3 niniejszego postanowienia

charakteryzują się podobnym stopniem szkodliwości względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. We wszystkich analizowanych przypadkach, w ramach obowiązujących umów, Spółka próbowała - bezskutecznie, gdyż zmiana miała charakter bezprawny, a więc nie wiąże ona konsumenta - dokonać zmiany istniejących warunków umownych poprzez doprecyzowanie zapisów związanych z klauzulami modyfikacyjnymi (odnoszącymi się zarówno do zmian w regulaminach, jak i zmian w wysokości stawek w opłatach i prowizjach), które w sposób istotny mogą przełożyć się na dalsze wykonanie umowy przez obie strony kontraktu. Takie działanie nie jest dozwolone w ramach obecnych regulacji prawnych. Zdaniem organu ochrony konsumentów, analizowane powyżej zmiany umów zostały dokonane bez podstawy prawnej. Oznacza to, że nie zostały spełnione warunki określone na początku rozważań zawartych w uzasadnieniu niniejszego zarzutu, zgodnie z którymi zmiana warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego możliwa jest tylko wtedy, gdy:

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

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

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

W ramach analizowanych praktyk dobre obyczaje należy utożsamiać z przestrzeganiem przez Bank obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami umów. Niewątpliwie charakter wszystkich analizowanych w niniejszym postanowieniu naruszeń interesów konsumentów jest istotny. Próbuąc zmienić postanowienia dot. klauzul modyfikacyjnych przedsiębiorca próbował zalegalizować swoje późniejsze działanie względem konsumentów, z którymi zawarte zostały wcześniej umowy. Poprzez znaczące poszerzenie przesłanek (okoliczności faktycznych) umożliwiających zmianę regulaminu czy Taryfy Bank w istotny sposób naruszył dotychczasowe regulacje kontraktowe. W zakresie okoliczności, o których mowa w pkt II.2.A- II.2.C Spółka przyznała sobie prawo do dokonywania jednostronnych zmian określonych dokumentów według nowych przesłanek, co mogło wpłynąć na sposób kształtowania ich treści (a tym samym sposobu wykonywania umowy) w przyszłości, a takiego uprawnienia przedsiębiorca nie miał w momencie zawierania z konsumentami umów. Jednocześnie Alior Bank w zakresie wskazanym w pkt II.2.D- II.2.H rozszerzył przesłanki umożliwiające mu zmianę opłat i prowizji w wyniku podjęcia przez siebie jednostronnej decyzji o takim charakterze.

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

Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu w odniesieniu do praktyki z pkt II.2.

W zakresie praktyk wskazanych w pkt II.2 niniejszego postanowienia możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy polegać może na:

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

2) podjęciu przez konsumenta decyzji o pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na zmienionych, mniej korzystnych warunkach niż to wynikało z pierwotnych jej zapisów (które były mu znane w momencie zawierania określonej umowy). Jest to zachowanie, które z jednej strony jest najbardziej pożądane przez Bank, a z drugiej strony jest najbardziej niekorzystne dla konsumenta. Spółka zyskuje w takim przypadku przewagę kontraktową poprzez - wbrew możliwościom wynikającym z przepisów prawa, jak i postanowieniom umowy - dostosowanie warunków umownych do narzuconej decyzji Spółki. Jednocześnie w przyszłości przedsiębiorca będzie mógł modyfikować stosunek obligacyjny według własnego uznania za sprawą nowowprowadzonej klauzuli modyfikacyjnej, której nie było w pierwotnym tekście umowy.

Mając na względzie powyższe rozważania należy stwierdzić, iż Spółka w wyniku przyjętego sposobu zmiany warunków regulaminów oraz taryf mogła zniekształcić zachowanie rynkowe konsumentów, w wyniku czego podejmowali oni decyzję dotyczącą kontynuowania umowy lub jej wypowiedzenia, której podejmować by nie musieli, gdyby Alior Bank postępował zgodnie z prawem i nie próbował dokonywać jednostronnej zmiany warunków umowy bez podstawy prawnej. Przedmiotowe działanie w ocenie Prezesa UOKiK może spełniać przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę⁴⁴.

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”⁴⁵.

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 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 zbiór”⁴⁶. Ponadto Sąd ten wskazał, że

⁴⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

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

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

„praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie⁴⁷.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z prawdopodobieństwem naruszenia (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;
- 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 przedsiębiorcą⁴⁸. 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 konsumentów⁴⁹. 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

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

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

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

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 ochronie⁵⁰.

Po przedstawieniu zarzutów w Postanowieniu, Alior Bank na początku niniejszego postępowania złożył wnioski 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 kształt wskazany poniżej.

Bank - zgodnie z pkt i. zobowiązania - w terminie 7 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt II skieruje pocztą elektroniczną, lub pisemnie (gdy Spółka nie dysponuje adresem e-mail do kontaktu z klientem) do wszystkich konsumentów będących klientami Banku indywidualną korespondencją. Przedmiotowe pisma zostaną wysłane do klientów, w stosunku do których w latach 2014-2016 Alior Bank wystosował wiadomość związaną z jednostronną zmianą wysokości opłat i prowizji dokonywaną w trakcie trwania umowy rachunku bankowego, umów dotyczących kart debetowych i kredytowych, a także kredytów i z którymi na dzień wysłania korespondencji będą wiązały Alior Bank ww. umowy.

Co istotne, w związku z przejęciem - na mocy Planu Podziału Banku BPH z dnia 4 listopada 2016 r. - wydzielonej części Banku BPH, powyższa korespondencja zostanie wysłana również do tych klientów ówczesnego Banku BPH, którzy zostali przejęci przez Alior Bank w wyniku podziału i którzy doświadczyli tożsamyh praktyk ze strony Banku BPH. Należy jednak podkreślić, iż analizowana korespondencja nie zostanie wysłana do klientów TMUB, dla których przewidziano oddzielną korespondencję w niniejszej decyzji (o czym poniżej).

W przedmiotowym piśmie Bank poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z niniejszej decyzji Prezesa UOKiK wskazując jej numer oraz datę wydania, a także oświadczy - w zależności od tego, jaką konsument został objęty praktyką opisaną w sentencji niniejszej decyzji - że:

- a. przesyłanie przez Alior Bank (w tym Bank BPH S.A.) informacji o zmianach warunków umów o usługi płatnicze, wyłącznie za pośrednictwem bankowości elektronicznej, zostało dokonane z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;
- b. w wyniku przesyłania przez Alior Bank (w tym Bank BPH) informacji o zmianach w warunkach umów rachunku bankowego, kart debetowych i kredytowych, a także kredytów bez przekazania informacji wskazujących podstawy prawne, które umożliwiały dokonanie przez Bank zmian, oraz okoliczności faktycznych, które spowodowały te zmiany, mogło dojść do zniekształcenia zachowania rynkowego konsumentów;
- c. zmiany klauzuli modyfikacyjnej zawartej w *Taryfie, a także Regulaminie rachunków, Regulaminie kart płatniczych oraz w Regulaminie Megahipoteka* dokonywane przez Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w latach 2014-2015 były nieskuteczne.

Ponadto Alior zaprosi klientów do placówek bankowych w celu zawarcia bezpłatnych aneksów do umowy rachunku bankowego, kart debetowych i kredytowych, a także kredytów, zakreślając im termin 4 miesięcy na wykonanie ww. czynności. Spółka poinformuje również o skutkach podpisania przedmiotowych aneksów.

W samym aneksie - w myśl pkt ii. zobowiązania - Bank zawrze postanowienia dotyczące:

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

- A. oświadczeń Alior Banku, o którym mowa była we wcześniejszej korespondencji (dokładna ich treść zależna będzie jaką praktyką opisaną w sentencji niniejszej decyzji został objęty konsument zawierający aneks),
- B. zobowiązania Banku do dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji za okres od ich wprowadzenia w latach 2014-2016 do dnia podpisania aneksu przy czym jeżeli indywidualne rozliczenie konsumenta wykaże, że na podstawie Taryfy sprzed jej zmiany, zapłaciłby on niższe opłaty i prowizje, Alior Bank nie później niż w terminie 2 miesięcy od dnia podpisania aneksu, dokona zwrotu nadpłaty na rachunek klienta. W przeciwnym wypadku, Spółka w tym samym terminie przekaze klientowi informację o braku kwoty do zwrotu. Alior Bank nie będzie domagał się od konsumentów dopłat w przypadku, gdyby wysokość opłat i prowizji wprowadzonych w Taryfie na podstawie zmian w latach 2014-2016 była niższa niż wysokość opłat i prowizji obowiązujących konsumentów przed tymi zmianami,
- C. ustalenia, że w zakresie opłat i prowizji oraz innych warunków świadczenia usług w zakresie umów rachunku bankowego, kart debetowych i kredytowych, a także kredytów od dnia podpisania aneksu określa: Taryfa, Regulamin rachunków, Regulamin kart płatniczych oraz w Regulamin Megahipoteka, obowiązujące na dzień podpisania aneksu.

Jak wynika z ustaleń Banku, możliwość dokonania indywidualnych rozliczeń będzie dotyczyła ok. klientów Spółki, a jej koszt dla Banku (w przypadku zgłoszenia się wszystkich klientów) wyniesie .

W odniesieniu do klientów TMUB - zgodnie z pkt iii. zobowiązania - Bank skieruje w terminie 7 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt II korespondencję za pomocą poczty elektronicznej, lub pisemnie (gdy Alior Bank nie będzie dysponował adresem e-mail do kontaktu z klientem), w której poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z niniejszej decyzji wskazując jej numer oraz datę wydania, a także oświadczy, że przesyłanie przez TMUB informacji o zmianach warunków umów o usługi płatnicze, z pominięciem trwałego nośnika informacji, zostało dokonane z naruszeniem przepisów u.u.p.

Ponadto Spółka - analizując pkt iv. zobowiązania - zaprosi klientów do placówek TMUB w celu zawarcia bezpłatnego aneksu do umowy o kartę debetową, zakreślając im termin 3 miesięcy od dnia wysłania ww. pisma na stawienie się w placówce Banku i wyjaśni im skutki podpisania ww. aneksu. W samych aneksach do umów dotyczących kart debetowych, Bank zawrze postanowienia odnoszące się do :

- A. oświadczenie Banku, że przesyłanie przez TMUB informacji o zmianach warunków umów o usługi płatnicze, z pominięciem trwałego nośnika informacji, zostało dokonane z naruszeniem przepisów u.u.p.,
- B. przyznania klientom TMUB, którzy otrzymali ww. korespondencję, rekompensaty polegającej na zwolnieniu z opłaty za wznowienie naklejki zbliżeniowej przez okres 36 miesięcy kalendarzowych,
- C. ustalenia, że w zakresie opłat i prowizji i innych warunków świadczenia usług w zakresie umowy o kartę debetową od dnia podpisania aneksu określa Taryfa T-Mobile oraz Regulamin T-Mobile obowiązujące na dzień podpisania aneksu.

W tym miejscu należy wskazać, iż w latach 2014 - 2017 - w odniesieniu do klientów TMUB - Bank dokonał tylko jednej zmiany cennika, która nie była zakomunikowana na trwałym nośniku. W maju TMUB wprowadził opłatę za wydanie nośnika zbliżeniowego w wysokości 15 zł, stąd też odmienna jest rekompensata przyznana w niniejszej decyzji klientom TMUB. Do przedmiotowej rekompensaty uprawnionych będzie , a jej koszt wynosić będzie (w przypadku zgłoszenia się wszystkich klientów) ok. złotych.

Niezależnie od powyższego Bank - mając na względzie pkt v. zobowiązania w zakresie klientów TMUB w odniesieniu do umów rachunku bankowego, umów dotyczących kart debetowych i kredytowych, a także limitu odnawialnego w rachunku, którzy otrzymali informacje o zmianach warunków, tych umów bez wskazywania podstawy prawnej i faktyczne, a także tych klientów TMUB, którym Bank dokonał z dniem 11 grudnia 2014 r. jednostronnej zmiany klauzuli modyfikacyjnej w Taryfie T-Mobile oraz w Regulaminie T-Mobile - zostanie im przyznana rekompensata publiczna w postaci możliwości wyboru (przez tych klientów) jednej z opcji wskazanych poniżej:

- A. zwolnienia z opłaty za kartę debetową przez okres 1 miesiąca dla klientów, którzy do dnia wystania komunikacji, o której mowa poniżej, pozostają klientami TMUB,
- B. zwolnienia z opłaty za wypłatę z bankomatów z konta Freemium przez okres 1 miesiąca dla klientów, którzy do dnia wystania komunikacji, o której mowa poniżej, pozostają klientami TMUB,
- C. zwolnienia z opłaty za kartę kredytową przez okres 1 miesiąca dla klientów, którzy do dnia wystania komunikacji, o której mowa poniżej, pozostają klientami TMUB,
- D. obniżenia oprocentowania salda limitu odnawialnego w koncie o 1 punkt procentowy przez okres 1 miesiąca dla klientów, do dnia wystania komunikacji, o której mowa w pkt 6 pozostają klientami TMUB.

W odniesieniu do skutków ww. rekompensaty należy wskazać, iż dotyczy ona odpowiednio ok.: klientów, a wartość maksymalnej rekompensaty (tj. przy zgłoszeniu się wszystkich klientów) może wynieść ok.: złotych.

Powyższa informacja o możliwości skorzystania z tego rodzaju rekompensat zostanie przesłana przez TMUB do uprawnionych klientów w terminie 7 miesięcy od uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji w za pośrednictwem poczty elektronicznej. Przedmiotowa rekompensata zostanie przyznana, jeżeli klient, który otrzyma taką informację w terminie kolejnych 2 miesięcy skontaktuje się telefonicznie lub za pomocą bankowości elektronicznej z TMUB i dokona wyboru rekompensaty. Rozpatrzenie wniosku klienta wraz z umożliwieniem skorzystania z rekompensaty nastąpi w terminie do 2 miesięcy od złożenia przez klienta wniosku w tym zakresie.

W odniesieniu do wywiązania się z obowiązków informacyjnych wskazać należy, że (pkt vi. zobowiązania) Bank dokona publikacji niniejszej decyzji (w wersji jawnej) na stronie internetowej Alior Bank S.A. w ten sposób, że w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II, na stronie głównej Spółki o adresie www.aliorbank.pl, zostanie zamieszczone oświadczenie Banku dotyczące decyzji z uwzględnieniem numeru oraz daty wydania decyzji oraz zaznaczeniem, że jest ona prawomocna, a także odnośnik do treści decyzji. Oświadczenie Banku dotyczące decyzji wraz z ww. odnośnikiem będzie utrzymane na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy od daty ich zamieszczenia na stronie internetowej Banku.

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

Należy uznać, że nałożone na Bank zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do zakończenia uprawdopodobnionego w toku niniejszego postępowania naruszeń art. 24 u.o.k.i k opisanych w pkt II sentencji decyzji i usunięcia ich skutków. W szczególności na aprobatę zasługują takie działanie 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 Taryf aż do dnia podpisania aneksu. Należy przy tym zauważyć, iż dotyczy to wszystkich klientów Spółki - zarówno tych dotkniętych praktykami zarówno z pkt I, jak i II sentencji decyzji.

Charakter i wysokość rekompensaty publicznej określonej w pkt. iv.B oraz v. zobowiązania dotycząca klientów TMUB podyktowana jest przede specyfiką podziału produktowego w Alior Banku, co objawia się wydzielonym obszarem bankowości związanym z TMUB (osobna baza klientów, osobna strona internetowa, aplikacje mobilne etc.). Stąd też - w ocenie Prezesa UOKiK - taki sposób usunięcia trwających skutków naruszenia jest właściwy mając na względzie uwarunkowania faktyczne w niniejszej sprawie, w szczególności w kontekście analizy zmian warunków umownych dokonywanych przez Bank w badanym okresie (dokonanie jednej zmiany bez wykorzystania trwałego nośnika informacji od 2014 r.).

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

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

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

III.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i k. w *decyzji (...) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań*. Zgodnie z tym przepisem Alior 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 12 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów o których mowa w pkt i. oraz w pkt iii. zobowiązania w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek (mailem oraz listownie) 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 aneksów;
- 4) wzorów wszystkich rodzajów korespondencji, o których mowa w pkt i. oraz pkt iii. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt vi. zobowiązania wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji tych informacji na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- 7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt ii. oraz iv. zobowiązania;

- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.B. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt ii.B. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.B zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Alior Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.B. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
- 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.B. zobowiązania (10 sztuk);
- 13) informacji o sumie zwolnień z opłat (wyrażonej w PLN), których nie ponieśli konsumenci, a które to zwolnienia zostały przyznane w oparciu o pkt. iv.B. oraz v.A.-v.C. zobowiązania (proszę o przedstawienie ww. sumy dla każdej z opłat w stosunku do określonego produktu), a także wartości faktycznego przysporzenia uzyskanego przez konsumentów wynikającego z pkt. v.D. zobowiązania;
- 14) informacji o ilości klientów, którzy skorzystali ze zwolnień z opłat, o których mowa w pkt. iv.B. oraz v.A.-v.C. zobowiązania oraz z obniżonego oprocentowania salda limitu odnawialnego zgodnie z v.D. zobowiązania.

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 informacji⁵¹.

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*

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