



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

WERSJA JAWNA

Bydgoszcz, dnia 22 lutego 2019 r.

Znak: RBG-610-508/16/KL

DECYZJA NR RBG - 4/2019

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650 ze zm.) - 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 Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie (następca prawny BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie) polegające na informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą zawartą z BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (którego następcą prawnym jest Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie) lub Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie i którzy aktywowali dostęp do serwisu elektronicznego System Pl@net, o proponowanych zmianach postanowień umowy w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych, przesyłanych w ramach serwisu elektronicznego System Pl@net, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.), co stanowi naruszenie obowiązku o którym mowa w art. 29 ust. 1 oraz ust. 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lutego 2017 r.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650 ze zm.) - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie (następca prawny BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie)** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów, związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest dokument dotyczący:

- a) rachunku bankowego dla klientów indywidualnych;
- b) taryf prowizji i opłat
- c) kart debetowych i przedpłaconych

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie rzeczywistych okoliczności

faktycznych, które wystąpiły i przyczyniły się do modyfikacji warunków umowy, a które miałyby wynikać z okoliczności faktycznych zamieszczonych w umownej klauzuli modyfikacyjnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (którego następcą prawnym jest Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie) lub Bank BGŻ BNP Paribas 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 (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070 ze zm.) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

oraz po złożeniu przez **Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia jej skutków poprzez:

i. skierowanie korespondencji - w terminie 3 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt II - do wszystkich konsumentów, którzy:

A.

(i) nadal (w chwili wysyłania przedmiotowej korespondencji) są, jako konsumenci, klientami ww. Banku będąc stroną Umowy ramowej rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu, której integralną częścią jest Taryfa Prowizji i Opłat Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu dla klientów detalicznych, a jednocześnie

(ii) w stosunku do których, od 1 stycznia 2014 do 25 listopada 2016, informacje o zmianach umowy o usługę płatniczą zawartą z BNP Paribas Bank Polska SA (lub Bankiem BGŻ BNP Paribas SA) udostępniane były wyłącznie przez serwis bankowości elektronicznej System Pl@net;

B. byli w jakimkolwiek czasie w okresie od 1 stycznia 2014 do 25 listopada 2016 i pozostają nadal (w chwili wysyłania przedmiotowej korespondencji), jako konsumenci, klientami Banku będąc stroną Umowy ramowej rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu, której integralną częścią jest Taryfa Prowizji i Opłat Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu dla klientów detalicznych lub umowy o kartę kredytową;

C. w latach 2014-2016 byli stroną umowy o usługi płatnicze z Raiffeisen Bank Polska SA. i informowani byli o zmianach opłat i prowizji (w zakresie ww. usług) wyłącznie za pośrednictwem systemu bankowości internetowej R-Online, a które to zmiany mogły skutkować wzrostem ponoszonych przez Klientów kosztów z tytułu wykonywania danej umowy przez Bank i z którymi na dzień przekazania informacji będzie wiązać Bank umowa o wykonywanie ww. usług płatniczych,

w której poinformuje:

a) o tym, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK wskazując jej numer i datę wydania;

b) o przedmiocie postępowania i postanowionych ww. Bankowi zarzutach;

c) w stosunku do klientów wskazanych w pkt i.A. zobowiązania o możliwości zawarcia bezpłatnego aneksu, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania do wskazanych umów, sposobie jego zawarcia oraz skutkach tego działania;

d) w stosunku do klientów wskazanych w pkt. i.C. o możliwości złożenia wniosku, o którym mowa w pkt iii. zobowiązania oraz o skutkach tego działania;

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

Przedmiotowa korespondencja zostanie przekazana:

- a) poprzez umieszczenie wiadomości w Systemie Pl@net - w stosunku do konsumentów, którzy w okresie 3 miesięcy przed umieszczeniem korespondencji co najmniej raz zalogowali się do systemu bankowości elektronicznej System Pl@net i na dzień wysłania korespondencji nadal posiadają dostęp do systemu, przy czym dodatkowo wysłany będzie SMS lub e-mail informujący o umieszczeniu wiadomości w Systemie Pl@net; albo
- b) poprzez umieszczenie wiadomości w Systemie R-Online - w stosunku do konsumentów, którzy w okresie 3 miesięcy przed umieszczeniem korespondencji co najmniej raz zalogowali się do systemu bankowości elektronicznej System R-Online i na dzień wysłania korespondencji nadal posiadają dostęp do systemu, przy czym dodatkowo wysłany będzie SMS lub e-mail informujący o umieszczeniu wiadomości w Systemie R-Online,
 - a dla pozostałych konsumentów:
- c) poprzez wysyłkę e-mail lub w przypadku braku posiadania adresu e-mail przez konsumenta - w postaci papierowej za pośrednictwem przesyłki listowej.

Dodatkowo, na głównej stronie internetowej Banku, tj. www.bgzbnpparibas.pl. lub stronie, która ją zastąpi, umieszczony zostanie, przez okres 3 miesięcy od daty wysłania korespondencji, odnośnik (link) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść przedmiotowej korespondencji;

ii. zawieranie - w terminie do 3 miesięcy od dnia wysłania korespondencji, o której mowa w pkt i. **zobowiązania** - w oddziałach Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie, bezpłatnych aneksów do umów z konsumentami, o których mowa w pkt i.A. **zobowiązania**, w których to aneksach zawarte będzie:

- a) postanowienie, że przedmiotowy aneks ma na celu realizację zobowiązania wynikającego z decyzji Prezesa UOKiK wskazując jej numer i datę wydania;
- b) postanowienie określające zobowiązanie Banku BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie do dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji za okres od dnia ich wprowadzenia w Taryfie Prowizji i Opłat Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu dla klientów detalicznych od dnia 1 stycznia 2014 do dnia zawarcia aneksu (w zakresie zmian opłat i prowizji zakomunikowanych wyłącznie za pośrednictwem serwisu bankowości elektronicznej System Pl@net), przy czym jeśli indywidualne rozliczenie konsumenta wykaże, że na podstawie ww. Taryfy sprzed zmian wprowadzonych od 1 stycznia 2014 do końca miesiąca kalendarzowego, w którym ww. Bank poinformował ponownie (pisemnie lub z użyciem trwałego nośnika) o zmianach opłaty/prowizji, konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje, Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie najpóźniej w terminie 2 miesięcy od dnia zawarcia aneksu dokona zwrotu nadpłaty na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta, a w przypadku braku nadpłaty, ww. Bank, w tym samym terminie wyśle konsumentowi informacje o braku kwoty do zwrotu. Bank BGŻ BNP Paribas S.A. 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 wprowadzonych w latach 2014 do dnia zawarcia aneksu, była niższa niż wysokość opłat i prowizji obowiązujących konsumentów przed tymi zmianami. Informację o braku kwoty do zwrotu Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie prześle w analogiczny sposób, jak korespondencję, o której mowa w pkt i. **zobowiązania**.

iii. dokonanie - na pisemny wniosek konsumentów, o których mowa w pkt i.C. **zobowiązania**, złożony w terminie 3 miesięcy od dnia wysłania korespondencji, o której mowa w pkt i. - indywidualnego rozliczenia, polegającego na tym że jeżeli wskutek zmian opłat i prowizji dokonanych od początku 2014 roku do momentu otrzymania korespondencji, o której mowa w punkcie i. **zobowiązania** konsument poniesł

łącznie większy koszt korzystania z usług Banku BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie (wcześniej jako Raiffeisen Bank Polska S.A.) niż gdyby przedmiotowe zmiany nie były dokonane przez ww. Bank, Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie dokona zwrotu kwoty stanowiącej różnicę między wysokością opłaty/prowizji po zmianie i opłaty sprzed zmiany wzorca. Rozliczenie nastąpi w terminie 2 miesięcy od złożenia wniosku, w sposób uzgodniony z konsumentem i będzie obejmowało okres: począwszy od wprowadzenia zmiany wysokości opłaty/prowizji do końca miesiąca kalendarzowego, w którym Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie (wcześniej jako Raiffeisen Bank Polska S.A.) poinformował ponownie (z użyciem trwałego nośnika) o niekorzystnych dla konsumenta zmianach opłaty/prowizji tj. do końca stycznia 2018 roku;

iv. przyznanie rekompensaty publicznej:

A. wszystkim konsumentom, o których mowa w pkt i.A. i i.B. zobowiązania, w postaci:

1) możliwości otwarcia nieodnawialnej lokaty 3 miesięcznej (3M) z promocyjnym oprocentowaniem wynoszącym 1,2% w skali roku (standard 1,0%) przy maksymalnej kwocie lokaty 20.000 PLN, która może być założona w okresie 3 miesięcy od daty wysłania korespondencji, o której mowa w pkt i. zobowiązania, z zastrzeżeniem, że jeden klient może założyć maksymalnie jedną lokatę; przy czym lokatę można założyć w oddziale ww. Banku,

albo

2) zwolnienia z opłaty za użytkowanie karty debetowej (w odniesieniu do kart, dla których opłata jest pobierana) przez 1 miesiąc kalendarzowy po złożeniu przez klienta stosownego wniosku o zwolnienie z opłaty; a w przypadku konsumentów, którzy korzystają z bezpłatnej karty, możliwość korzystania z darmowych powiadomień SMS nie będących kodem autoryzacyjnym przez 3 miesiące, przez tych klientów, którzy korzystają z tej usługi.

Wniosek o zwolnienie z opłaty za kartę lub zwolnienie z opłaty za powiadomienia SMS konsumenci mogą złożyć w oddziale lub w Systemie Pl@net w terminie 3 miesięcy od daty wysłania korespondencji, o której mowa w pkt i. zobowiązania, przy czym zwolnienie to dotyczyło będzie miesiąca kalendarzowego, lub następującego po miesiącu, w którym wniosek został złożony; wniosek składa się odrębnie dla każdej karty debetowej. Rekompensata publiczna zostanie przyznana przez Bank niezależnie od tego, czy konsumenci zawarą z ww. Bankiem aneksy, o których mowa w pkt. ii. zobowiązania;

B. wszystkim konsumentom, których wiąże na dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK umowa o usługę płatniczą zawarta z Raiffeisen Bank Polska S.A. (poprzednika prawnego Banku BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie), polegającą na zwolnieniu z opłat za wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach w kraju i za granicą przez okres 1 miesiąca kalendarzowego, który zostanie wskazany w pisemnej korespondencji do konsumentów. Przyznana rekompensata będzie dotyczyć wypłat gotówki: kartami kredytowymi, kartami debetowymi wydanymi do rachunku bankowego, kartami płatniczymi wydanymi do kredytu konsumenckiego o nazwie „Kredyt bezpieczny”. W przypadku karty debetowej wydanej do rachunku bankowego o nazwie Konto Osobiste Premium (gdzie wypłaty z bankomatów w kraju i za granicą nie są objęte opłatą) rekompensata będzie polegać na zwolnieniu (przez 2 miesiące) z opłaty miesięcznej za korzystanie z karty.

v. opublikowanie na stronie głównej Banku BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie, tj. www.bgzbnpparibas.pl lub stronie, która ją zastąpi, informacji o wydaniu decyzji wraz z odnośnikiem (linkiem) dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść decyzji w formacie .pdf oraz oświadczeniem informującym o przysługujących klientom uprawnieniach wynikających z decyzji tj. możliwości zawarcia bezpłatnego aneksu, lub złożenia wniosku oraz o rekompensacie publicznej. Informacja opublikowana będzie w

terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się pkt II. niniejszej decyzji oraz będzie dostępna przez 6 kolejnych miesięcy,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie.

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

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie (następca prawny BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie) **obowiązek złożenia sprawozdania** z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez **przedłożenie** informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie II sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przedłożenie w terminie **do 9 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów, o których mowa w pkt i. 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. zobowiązania, wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt i. oraz v. 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. zobowiązania oraz którzy złożyli wniosek, o którym mowa w pkt iii. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.b. oraz iii. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt ii.b. oraz iii. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.b. oraz iii. zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.b. oraz iii. 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.A.2. oraz iv.B. 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. iv.A.1. zobowiązania;
- 14) informacji o ilości klientów, którzy skorzystali ze zwolnień z opłat, o których mowa w pkt iv.A.2. oraz iv.B. zobowiązania oraz z promocyjnego oprocentowania zgodnie z iv.A.1. 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 Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **Bank, BGŻ BNP Paribas, 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-75/2016 z dnia 25 listopada 2016 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, opisanych w sentencji niniejszej decyzji.

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

W piśmie z dnia 22 grudnia 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 (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650 ze zm.) - dalej: **u.o.k.i k.** Następnie Spółka w toku postępowania kilkakrotnie modyfikowała treść przedmiotowego zobowiązania, a w piśmie z dnia 26 października 2018 r. przedłożyć jej ostateczną treść. Nadto jednak, w piśmie z dnia 30 listopada 2018 r., Spółka wskazała, że w związku z podziałem Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **Bank Raiffeisen**) w dniu 31 października 2018 r. i przejęciem jego części, BGŻ BNP Paribas złożył uaktualnioną propozycję zobowiązania, uwzględniającą także aspekt związany z przejęciem wydzielonej części Banku Raiffeisen.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 1 lutego 2019 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 BGŻ BNP Paribas wpisany jest do rejestru KRS pod numerem 0000011571 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy oraz posiada NIP: 5261008546. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (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 umowy o usługę płatniczą. Do dnia 15 czerwca 2015 r. była to przede wszystkim *Umowa Multiproductowa* (dalej: **Umowa Multiproductowa**). Na podstawie tej umowy konsument może utworzyć m.in. Rachunek Osobisty, Rachunek Walutowy lub Konto Oszczędnościowe. Integralnym elementem zobowiązania był również *Regulamin rachunków dla Klientów Indywidualnych w BNP Paribas Banku Polska SA* (dalej: **Regulamin rachunków**)- obowiązujący do 14 czerwca 2015 r. Od 15 czerwca 2015 r. umowy o usługę płatniczą były zawierane w oparciu o *Umowę Ramową Rachunków bankowych, Kart oraz Elektronicznych Kanatów dostępu* (dalej: **Umowa Ramowa**), która zawierała w swojej treści również Ogólne Warunki Umów. Ponadto do 14 czerwca 2015 r. nieodłączonym elementem umowy była *Taryfa prowizji i opłat za czynności bankowe wykonywane na rzecz osób fizycznych (nieprowadzących działalności gospodarczej)* - dalej: **Taryfa**, a od 15 czerwca 2015 r. *Taryfa Prowizji i Opłat Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanatów Dostępu dla klientów detalicznych* (dalej: **TPiO**).

W powyższych wzorcach umów zawarto regulacje dotyczące jednostronnego trybu zmiany przez Bank warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego. Zamieszczone są w nim również szczegółowe postanowienia odnoszące się do sposobu powiadomienia konsumenta o planowanych zmianach.

Zgodnie z §44 WARUNKI ZMIANY REGULAMINU ust. 4 Regulaminu rachunków:

„Zawiadomienie Posiadacza Rachunku o zmianie Regulaminu może nastąpić: w formie papierowej, na Trwałym Nośniku Informacji, poprzez System Pl@net lub w przypadku wniosku Posiadacza Rachunku - pocztą elektroniczną”

Podobnie prezentuje się zasada informowania konsumentów o zmianie Taryfy - w trakcie stosunku umownego (§30 TARYFA PROWIZJI I OPŁAT ust. 8 Regulaminu rachunków) oraz oprocentowania (§8 OPROCENTOWANIE ust. 11 Regulaminu rachunków):

„Zawiadomienie Posiadacza Rachunku o zmianie Taryfy Prowizji i Opłat może nastąpić: w formie papierowej, na Trwałym Nośniku Informacji, poprzez System Pl@net lub w przypadku wniosku Posiadacza Rachunku - pocztą elektroniczną.”

„Zawiadomienie Posiadacza Rachunku o zmianie oprocentowania może nastąpić: w formie papierowej, na Trwałym Nośniku Informacji, poprzez System Pl@net lub w przypadku wniosku Posiadacza Rachunku pocztą elektroniczną lub poprzez SMS. Jeśli zmiana oprocentowania następuje na korzyść Posiadacza Rachunku, uprzednie zawiadomienie nie jest wymagane dla jej skuteczności, a informacja o obowiązującym w Banku

oprocentowaniu dostępna jest w Jednostkach Banku, na Stronie Internetowej, Centrum Telefonicznym lub poprzez Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta”.

Również w nowych wzorcach umownych (stosowanych od 15 czerwca 2015 r.) w podobny sposób uregulowano ww. analizowaną kwestię. Zgodnie z §52 ust. 3 Umowy Ramowej

„Zawiadomienie o zakresie proponowanych zmian Umowy Bank doręcza Posiadaczowi nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie, a w przypadku Lokat Terminowych o zmiennym oprocentowaniu nie później niż 14 dni przed proponowaną datą ich wejścia w życie, na Trwałym Nośniku Informacji lub z wyciągiem w postaci papierowej.”

Z tym, że definicja Trwałego Nośnika Informacji zamieszczona w §2 ust. 70 Umowy Ramowej brzmi następująco:

„Trwały Nośnik Informacji - nośnik umożliwiający Posiadaczowi przechowywanie informacji adresowanych do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci, w tym przesyłanych pocztą elektroniczną lub poprzez SMS”

Jak oświadczyła Spółka w piśmie z dnia 21 lipca 2015 r. *„jeżeli klient ma uruchomiony (aktywny) System Pl@net to tylko tą drogą otrzymuje informacje”*. Z kolei w celu dokonania jego aktywacji, klient musi połączyć się ze specjalną stroną internetową i zalogować się do ww. Systemu według podanych instrukcji. Bank w piśmie z dnia 17 listopada 2015 r. oraz 7 września 2016 r. potwierdził, że sposób przekazywania informacji, ani funkcjonalność Systemu Pl@net nie uległa zmianie. W ostatnim ze wskazanych pism Spółka oświadczyła jednakże, że *„Bank nadal używa Systemu Pl@net do przekazywania informacji o zmianach umowy, przy czym dokonał zmiany w architekturze tego serwisu poprzez dodanie nowego modułu o nazwie „Umowy”, w którym znajduje się zakładka „Wzorce umów”. Informując klienta komunikatem o zmianie umowy w trybie ustawy o usługach płatniczych Bank wskazuje również miejsce (moduł „Umowy”), w którym umieszczone są szczegóły dotyczące zmian (nowe wzorce umów, wyszczególnienie zmian). Wzorce te są umieszczone dla każdego klienta indywidualnie, dostępne są w każdym czasie po zalogowaniu i klient w dowolnym momencie może taki wzorzec odtworzyć lub zapisać w niezminionej postaci.”*

Prezes UOKiK w toku postępowania ustalił ponadto, iż w przypadku wypowiedzenia umowy ramowej w całości (rozwiązanie relacji z Bankiem) konsument traci dostęp do Systemu Pl@net, w tym do wszystkich wiadomości przesyłanych w ramach ww. serwisu internetowego.

W piśmie z dnia z dnia 2 maja 2017 r. BGŻ BNP Paribas potwierdził, iż

Bank w treści wiadomości przesyłanej przez System Pl@net zamieszcza informacje o wszystkich zmianach w regulaminach, taryfach, itp. W zależności od przekazywanej treści w wiadomości umieszcza się link (informację o adresie strony internetowej) do nowego, zmienionego wzorca umieszczonego w pliku (PDF), w którym również jest informacja o uprawnieniach klienta, a także zestawienie zmian. Od 8 lutego 2016 System Pl@net zyskał możliwość umieszczania plików PDF w zakładce Mój Profil/Wzorce Twoich umów. Zmiany

wzorców umów realizowane po tej dacie były komunikowane z wykorzystaniem tego narzędzia.

Ponadto, od stycznia 2017 r., po przedstawieniu przez Prezesa UOKiK interpretacji dot. trwałego nośnika, Bank dodatkowo informuje SMS-em o umieszczeniu nowego wzorca umowy oraz listy z opisem zmian do umowy.

Należy zauważyć, iż powyższe zasady zmiany warunków umowy nie dotyczą jedynie postanowień Regulaminu rachunków, ale również wysokości oprocentowania czy też zmian w wysokości prowizji i opłat pobieranych w trakcie trwania umowy.

Bank w latach 2014 - 2017 dokonywał (zarówno przed, jak i po połączeniu z Bank BNP Paribas S.A.) zmian warunków umowy, w szczególności w zakresie podwyższenia wysokości opłat i prowizji wskazanych w Taryfie, jak i w TOiP. Dotyczy to opłat i prowizji za:

- konto;
- użytkowanie karty debetowej;
- wypłaty gotówki w Polsce z bankomatów kartą debetową;
- wypłaty gotówki za granicą z bankomatów kartą debetową;
- cashback;
- przelew PLN wewnętrzny (tj. na rachunek prowadzony w Banku), zlecony w oddziale;
- przelew PLN wewnętrzny (tj. na rachunek prowadzony w Banku), zlecony przez Centrum Telefoniczne;
- przelew PLN zewnętrzny, zlecony w oddziale;
- przelew PLN zewnętrzny, zlecony przez Centrum Telefoniczne;
- zlecenie przelewu stałego i jego modyfikację w oddziale
- drugi i kolejny przelew w m/c na rachunek własny zlecony w oddziale;
- drugi i kolejny przelew w m/c z rachunku oszczędnościowego zlecony w oddziale;
- druga i kolejna wypłata gotówkowa w m/c;
- zmiana planu taryfowego;
- przelew PLN poprzez SORBNET;
- wyciąg w formie papierowej obok formy elektronicznej;
- przyjęcie lub zmianę dyspozycji wkładem na wypadek śmierci;
- przyjęcie lub zmianę pełnomocnictwa;
- przelew przychodzący z tytułu świadczeń społecznych.

Zgodnie z oświadczeniem Banku z pisma z dnia 12 marca 2018 r., ostatnia wysyłka korespondencji do klientów korzystających z Systemu Pl@net skutkująca zmianą praw i obowiązków konsumentów (taryfy) na niekorzyść tychże konsumentów miała miejsce w dniu 1 lutego 2017 r. ze skutkiem na dzień 1 kwietnia 2017 r. Przy czym należy nadmienić, iż zmiany wzorców umownych i taryf dla kart kredytowych wydawanych konsumentów były przesyłane wyłącznie w formie papierowej.

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

Bank w 2015 roku (również jeszcze jako BNP Paribas Bank Polska S.A., którego następcą prawnym jest Bank BGŻ BNP Paribas S.A.), jak i w 2016 r. (jako Bank BGŻ BNP Paribas S.A.) dokonał zmian w Taryfie, TOiP, Umowie ramowej oraz Regulaminie rachunków przesyłając do konsumentów z wyprzedzeniem informację o zamiarze wprowadzenia modyfikacji. W pismach kierowanych do klientów lub w wiadomościach przesyłanych elektronicznie przedsiębiorca wskazuje jedynie ogólne podstawy prawne dokonania zmiany poprzez zacytowanie okoliczności faktycznych zamieszczonych w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej. Niekiedy w korespondencji wskazane jest również umiejscowienie tej podstawy prawnej we wzorcu umowy poprzez przytoczenie numeru paragrafu. Z kolei przy informowaniu o zmianie warunków umowy z dniem 11 listopada 2016 r. Bank nie informuje nawet o ogólnych podstawach prawnych wprowadzonych zmian.

Dla przykładu - przy zmianie Taryfy w dniu 19 marca 2015 r. konsumenci otrzymywali pisemnie, mailem lub za pomocą Systemu Pl@net następującą informację:

„uprzejmię informujemy, że na podstawie Regulaminu rachunków dla Klientów Indywidualnych w BNP Paribas Bank Polska S.A. w związku ze zmianą wysokości kosztów, jakie Bank ponosi z tytułu wykonywania czynności objętych Regulaminem, wprowadzeniem nowych funkcjonalności, zmianą przepisów prawnych mających wpływ na działalność Banku oraz wzrostem przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw od dnia 19 marca 2015 r. zmianie ulega Taryfa prowizji i opłat za czynności bankowe wykonywane na rzecz osób fizycznych (nieprowadzących działalności gospodarczej).”

Z kolei w przypadku zmiany Taryfy w dniu 28 lutego 2015 r. konsumenci mogli zapoznać się z następującą wiadomością:

„Uprzejmie informujemy, że BNP Paribas Bank Polska SA. wprowadza zmiany w obowiązującej Taryfie prowizji i opłat za czynności bankowe wykonywane na rzecz osób fizycznych (nieprowadzących działalności gospodarczej).

Zmiany są wprowadzane na podstawie obowiązującego Państwa Regulaminu kart kredytowych dla klientów indywidualnych w BNP Paribas Banku Polska SA §9. pkt. 5 b) (zmiany zakresu, sposobu lub formy wykonywania czynności, której dotyczy prowizja lub opłata). Zmiany wejdą w życie od dnia 28 lutego 2015 r.”

W przypadku zmiany wzorców umów z dniem 23 maja 2016 r. Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

„uprzejmię informujemy, że z dniem 23 maja 2016 r. ulegają zmianie wzorce umowne dotyczące rachunków osobistych i produktów depozytowych dla klientów indywidualnych (klientów detalicznych). Bank BGŻ BNP Paribas S.A. zdecydował o połączeniu dotychczas wiążących Państwa umów oraz wzorców w jeden dokument o nazwie „Umowa ramowa Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanatów Dostępu”.

Mamy nadzieję, że taka konstrukcja Umowy uczyni ją bardziej zrozumiałą i przejrzystą, a przede wszystkim wyczerpująco opisującą zasady funkcjonowania zarówno rachunków bankowych, jak i instrumentów płatniczych, umożliwiającym zarządzanie Państwa osobistymi finansami (w tym m.in. karty do konta, serwisu bankowości internetowej i telefonicznej).”

W informacji przesłanej listownie o zmianie Umowy ramowej z dniem 11 listopada 2016 r. przedsiębiorca przekazał konsumentom następujący komunikat:

„uprzejmię informuję, że w długi weekend listopadowy (od 10 do 14 listopada 2016 r.) nastąpi ostatni etap połączenia systemów informatycznych Banku BGŻ BNP Paribas S.A.,

zwanego dalej „Bankiem” (w ramach połączonych banków BGŻ S.A. i BNP Paribas Bank Polska S.A.).

Od 11 listopada 2016 r. zmianie ulegną: Umowa ramowa Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu, zwana dalej „Umową” oraz Taryfa opłat i prowizji, zwana dalej „Taryfą”.

Niniejsze zmiany prowadzą do ujednoczenia oferty Banku oraz zaproponowania nowych rozwiązań i produktów, które mają na celu sprostanie Państwa oczekiwaniom.

Poniżej przedstawiamy najważniejsze informacje:”

Zgodnie z oświadczeniem Banku z pisma z dnia 12 marca 2018 r., ostatnia informacja o zmianach wzorców umów nie zawierająca rozbudowanej podstawy faktycznej została przesłana do konsumentów we wrześniu 2016 r. ze skutkiem na dzień 11 listopada 2016 r.

Przejęcie BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie

W dniu 30 kwietnia 2015 r. nastąpiło - na podstawie art. 492 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1577) ze zm. - dalej: **k.s.h.** - połączenie BNP Paribas Bank Polska S.A. (spółka przejmowana) oraz Banku Gospodarki Żywnościowej S.A. (spółka przejmująca), tj. przeniesienie całego majątku BNP Paribas Bank Polska S.A. na Bank Gospodarki Żywnościowej S.A. z równoczesnym podwyższeniem kapitału zakładowego Banku Gospodarki Żywnościowej S.A. w drodze emisji akcji, które zostały wydane dotychczasowym akcjonariuszom BNP Paribas Bank Polska S.A. Od tego momentu działalność prowadzona jest pod firmą Bank BGŻ BNP Paribas S.A.

Przejęcie wydzielonej części Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie

Dla niniejszej sprawy istotne jest to, że w dniu 14 września 2018 r. Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na podział Banku Raiffeisen przez wydzielenie części majątku (tzw. Działalności Podstawowej Banku) do BGŻ BNP Paribas S.A. oraz połączenie pozostałej po podziale części Banku Raiffeisen (tzw. Działalności Hipotecznej) z Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu - zgodnie z Planem podziału Raiffeisen Bank Polska S.A. z dnia 28 kwietnia 2018 r. („Podział przez Wydzielenie”).

W dniu 23 października 2018 r. Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, za pośrednictwem którego Raiffeisen Bank International AG prowadzi działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, został wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.

W dniu 31 października 2018 r. nastąpił podział Banku Raiffeisen poprzez wydzielenie w trybie art. 529 § 1 pkt 4 k.s.h. części majątku Banku Raiffeisen i przeniesienie jej na BGŻ BNP Paribas zgodnie z planem podziału Banku Raiffeisen z dnia 28 kwietnia 2018 r. W przedmiotowym zakresie (tj. w odniesieniu do Działalności Podstawowej Banku) BGŻ BNP Paribas wstąpił w prawa i obowiązki Raiffeisen Bank Polska S.A. Przejęcie skutkowało tym, że Bank Raiffeisen (działający obecnie jako Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce) obsługuje kredyty hipoteczne dla klientów indywidualnych, a BGŻ BNP Paribas przejął pozostałe produkty (m.in. obsługę rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych). Prezes UOKiK przed ww. połączeniem, w dniu 30 grudnia 2016 r. postanowieniem nr RBG-91/2016 wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Bank Raiffeisen praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą, mają dostęp do usług bankowości elektronicznej R-Online oraz wyrazili zgodę na dostarczanie informacji o zmianie warunków umowy o usługę płatniczą wyłącznie za pomocą bankowości elektronicznej, o proponowanych zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach

konta założonego w bankowości elektronicznej R-Online, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm. - dalej: **u.u.p.**), co może stanowić naruszenie obowiązku o którym mowa 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. niezamieszczeniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest Tabela oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Banku Raiffeisen dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym - 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 Raiffeisen w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070 ze zm. - dalej: **u.p.n.p.r.**) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k.

Reasumując, z dniem 31 października 2018 r. klientów Banku Raiffeisen obsługiwanych w oparciu o przepisy u.u.p. przejął BGŻ BNP Paribas i aktualnie ten przedsiębiorca świadczy usługi tym (byłym) klientom Banku Raiffeisen, którzy mogli zostać dotknięci praktykami kwestionowanymi w postanowieniu Prezesa UOKiK nr RBG-91/2016.

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 określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe*”.

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

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

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

W odniesieniu do przestępstwa 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. w zw. z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 650), 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 (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 przesyła konsumentom informacje o proponowanych zmianach postanowień umownych w trakcie trwania umowy

wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach serwisu elektronicznego System Pl@net, gdyż nie stanowi on trwałego nośnika informacji

Umowa Multiproductowa, jak i Umowa Ramowa związana jest ze świadczeniem przez Spółkę usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 u.u.p. BGŻ BNP Paribas jest dostawcą usług płatniczych w rozumieniu art. 4 ust. 2 pkt 1 u.u.p. W sytuacji informowania konsumentów o proponowanych zmianach postanowień umownych w umowach aktualnie wykonywanych, konieczne jest stosowanie przepisów określonych w art. 29 ww. ustawy. Na podstawie art. 29 ust. 1 u.u.p. „Dostawca informuje o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie”. Zgodnie z art. 29 ust. 3 u.u.p. „do poinformowania dokonywanego zgodnie z ust. 2. przepis art. 26 ust. 1 stosuje się odpowiednio”. Przy czym art. 29 ust. 2 u.u.p. określa informacje, jakie musi przekazać Bank swojemu klientowi w sytuacji, w której brak jego sprzeciwu wobec proponowanych zmian będzie równoznaczny z wyrażeniem przez niego zgody na ich przyjęcie. W takiej sytuacji - w myśl art. 26 ust. 1 u.u.p. w wersji obowiązującej do 20 czerwca 2018 r.- „Dostawca jest obowiązany dostarczać użytkownikowi informacje określone w art. 27, art. 29 ust. 1 i 5, art. 31 ust. 1 i art. 32 ust. 1 w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, z tym że pocztą elektroniczną dostarcza je tylko na wniosek użytkownika. Informacje powinny być sformułowane w przejrzystej i czytelnej formie”. Powyższe oznacza, że zasadą przyjętą w analizowanej sytuacji jest to, aby informacja o zmianie umowy (a więc nie tylko sama treść nowych wzorców umowy) dostarczona była do konsumenta na papierze lub na innym trwałym nośniku informacji. Ustawodawca wskazał jednakże (w wersji obowiązującej do dnia 20 czerwca 2018 r.), że przesłanie przedmiotowych informacji za pomocą poczty elektronicznej, która może być jedną z form trwałego nośnika informacji, odbywać się może wyłącznie na wyraźny wniosek konsumenta.

Aby prawidłowo zinterpretować praktykę stosowaną przez Bank należy odpowiedzieć na pytanie, czy treść proponowanych zmian przesłana za pośrednictwem Systemu Pl@net stanowi w ogóle „trwały nośnik informacji”, o którym mowa w art. 26 ust. 1 u.u.p. Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 30 u.u.p. przez „trwały nośnik informacji” rozumie się „nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”. Powyższa definicja powinna być interpretowana na gruncie pojęcia „trwałego nośnika”, które występuje w innych aktach prawnych regulujących sferę praw i obowiązków w umowach z udziałem konsumentów². Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał). W swoich rozważaniach Trybunał stwierdził, że aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, o której mowa powyżej, to należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci³.

W innym orzeczeniu TSUE⁴ stwierdził, iż serwis internetowy Banku (a w jego ramach działająca poczta elektroniczna) jako strona internetowa, aby mogła zostać uznana za trwały nośnik informacji powinna „umożliwiać użytkownikowi usług płatniczych przechowywanie informacji adresowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp

² Por. art. 5 ust. 17 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 1528 ze zm.) „materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z umową o kredyt, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci” czy też art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683 ze zm) „materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”.

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

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

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 wymaganym prawem, a nie jedynie ich udostępnienie w ramach serwisu internetowego Banku. W tym celu TSUE wskazał, że „rozpatrywane informacje, które dostawca usług płatniczych przekazuje użytkownikowi tych usług na stronie internetowej bankowości elektronicznej, mogą zostać uznane za dostarczone w rozumieniu art. 41 ust. 1 dyrektywy 2007/64, jeżeli takiemu przekazaniu towarzyszy aktywne zachowanie dostawcy zmierzające do podania do wiadomości użytkownika istnienia i dostępności tych informacji na wskazanej stronie”.

Zdaniem Prezesa UOKiK treść proponowanych zmian przesyłana w ramach System Pl@net, w sposób jaki czyniła to Spółka, nie może stanowić „trwałego nośnika informacji”.

Przechodząc do stanu faktycznego ustalonego w niniejszej sprawie - zdaniem Prezesa UOKiK - wewnętrzny serwis internetowy działający pod nazwą System Pl@net - na dzień wydania niniejszej decyzji - nie może stanowić „trwałego nośnika informacji”, gdyż Bank, a więc nadawca informacji posiada techniczne możliwości jej usunięcia lub modyfikacji. Nie ma bowiem technicznych gwarancji, że przechowywane informacje pozostaną w „niezmiennej postaci”, przez co należy rozumieć sytuację, w której przedsiębiorca (nadawca informacji) nie może ingerować w treść przekazywanej informacji, w szczególności ją usunąć lub zmienić⁵. Stosowane przez Bank w ramach ww. systemu 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-bankowości 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, 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 Systemu Pl@net.

Ponadto, dostęp konsumenta do bankowości internetowej Systemu Pl@net możliwy jest wyłącznie przez okres, w którym jest on związany z Bankiem stosunkiem obligacyjnym. Tymczasem, aby nośnik informacji mógł być uznany za „trwały” musi gwarantować „dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji⁶”, tj. tak długo, jak długo informacje te są dla klienta istotne w celu ochrony interesów wynikających z jego stosunków umownych z Bankiem. Może to obejmować okres, w czasie którego prowadzone były negocjacje w sprawie umowy (nawet jeśli nie prowadziły do zawarcia umowy), okres

⁵ Wyrok Trybunału Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. akt E-4/09; tak również *Rekomendacja Komitetu ds. Kredytu Konsumentckiego i Rady Prawa Bankowego z dnia 9 sierpnia 2011 r. dotycząca wybranych problemów interpretacyjnych w nowej ustawie o kredycie konsumenckim (cz.II)*, Monitor Prawa Bankowego, 3/2012, s. 106.

⁶ art. 2 pkt 30 u.u.p.

ważności umowy lub, w koniecznym zakresie, okres następujący po wygaśnięciu umowy⁷. Tymczasem w przypadku rozwiązania umowy konta - które powoduje automatyczne rozwiązanie umowy o usługę bankowości elektronicznej, jeżeli konsument nie korzysta z innych usług Spółki umożliwiających dostęp do Systemu Pl@net (bez względu na charakter zakończenia stosunku zobowiązaniowego) - użytkownik traci dostęp do materiałów przesłanych na wewnętrzną skrzynkę elektroniczną w ramach Systemu Pl@net. Istotne jest również to, że do rozwiązania umowy może dojść z inicjatywy Banku. W takiej sytuacji konsument może z dnia na dzień utracić dostęp do informacji, pomimo że możliwość zapoznania się z nimi powinna istnieć przez okres odpowiedni dla celów danej umowy. Przez taki okres należy rozumieć m.in. możliwość dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przez konsumenta w sytuacji niewywiązania się lub nieprawidłowego wywiązania się Spółki z umowy (np. kwestionowanie opłat, które zostały wprowadzone do stosunku obligacyjnego w trakcie trwania umowy) lub też umożliwienie korzystania z przesłanych materiałów w celu podważenia roszczeń kierowanych ze strony Banku (np. dochodzenie przez BGŻ BNP Paribas 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 BGŻ BNP Paribas w początkowym okresie niniejszego postępowania 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 Systemu Pl@net. 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) - taka funkcjonalność pojawiła się dopiero później, w toku niniejszego postępowania. 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 przesłaną mu w ramach bankowości elektronicznej dopiero po kilku dniach lub tygodniach od przesłania wystania jej przez Bank.

W tym miejscu należy również zwrócić uwagę, że - zgodnie z wyjaśnieniami Banku zawartymi w piśmie z dnia 21 lipca 2015 r. - wiadomości przesyłane w ramach Systemu Pl@net nie zawierają pełnej informacji o zmianach w warunkach umowy, a jedynie sygnalizują konsumentom dokonanie określonych modyfikacji w trwającym stosunku obligacyjnym. Wykaz zmian, czy też nowe warunki umowy nie są załącznikami do przesłanej wiadomości (co i tak nie czyniłoby z tej informacji „trwałego nośnika”, gdyż serwer na

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

którym przechowywana jest korespondencja przesłana przez Spółkę w ramach Systemu Pl@net znajduje się pod kontrolą przedsiębiorcy), a jedynie Bank w tejże korespondencji odsyła poprzez link do określonego pliku .pdf lub przekierowuje na konkretną stronę internetową przedsiębiorcy. W piśmie z dnia 7 września 2016 r. Bank wskazuje na to, że odsyła konsumentów do specjalnej zakładki „Wzorce Umowy” w ramach Systemu Pl@net, niemniej takie dokumenty w dalszym ciągu nie są przekazywane konsumentom na trwałym nośniku informacji, ale jedynie dochodzi do ich udostępnienia, przy czym konsumenci samodzielnie muszą je zapisać (pobrać) na trwałym nośniku informacji np. dysku komputerowym

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”⁸. 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 pliku .pdf do którego kieruje link umieszczony w wiadomości przesłanej 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 nośnik, 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 wystania 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 przesłanej informacji przez adresatów korespondencji, gdyż np. coraz częściej zdarza się, że komputery osobiste nie posiadają napędu CD/DVD, a osoby starsze w ogóle mogą nie mieć komputera lub też nie będą posiadały niezbędnej wiedzy w zakresie korzystania z niego.**

Mając na względzie ostatnią nowelizację przepisów u.u.p. z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 1075), która weszła w życie w dniu 20 czerwca 2018 r. należy zauważyć, iż polski ustawodawca zdecydował się na wykreślenie z art. 26 ust. 1 u.u.p. wniosku ze strony konsumentów w sytuacji zamiaru otrzymywania przez nich informacji o zmianie warunków umowy o usługę płatniczą za pośrednictwem poczty elektronicznej. Obecnie przepis brzmi w następujący sposób: „*Dostawca dostarcza użytkownikowi informacje określone w art. 27, art. 29 ust. 1 i 5, art. 31 ust. 1 i art. 32 ust. 1 w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Informacje sporządza się w języku polskim lub innym języku uzgodnionym przez dostawcę i użytkownika. Informacje formułuje się w sposób łatwo zrozumiały, w przejrzystej i czytelnej formie*”.

⁸ Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt C-49/11, pkt 33.

W ocenie Prezesa UOKiK, o ile obecnie powyższa regulacja nie wskazuje wprost na konieczność złożenia wniosku ze strony konsumentów, to Bank powinien w dalszym ciągu uwzględniać możliwości techniczne i potrzeby swoich klientów. **Oznacza to, że nie powinno być dozwolone narzucania konsumentom jednej - właściwej wg. Spółki - formy komunikacji z klientem (tutaj: w postaci elektronicznej) w analizowanych sprawach i Bank powinien pozostawić klientom rzeczywistą alternatywę, tj. możliwość dokonania wyboru sposobu doręczenia informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą podczas zawierania ww. umowy, jak również zmiany tej decyzji w trakcie jej wykonywania.** Na uwagę zasługuje przy tym Motyw 60 Dyrektywy 2015/2366⁹, w którym wskazuje się, iż „sposób, w jaki dostawca usług płatniczych ma przekazywać wymagane informacje użytkownikowi usług płatniczych, powinien uwzględniać potrzeby tego ostatniego, jak również praktyczne aspekty techniczne i efektywność pod względem kosztów, w zależności od sytuacji wynikającej z uzgodnień w odpowiedniej umowie o usługę płatniczą”.

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

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

Zaniechanie praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji

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

Na podstawie oświadczenia Banku z pisma z dnia 12 marca 2018 r., a także dokumentów i informacji zdobytych w toku postępowania, Prezes UOKiK ustalił, iż ostatnia wysyłka korespondencji do klientów korzystających z Systemu Pl@net skutkująca zmianą praw i obowiązków konsumentów (taryfy) na niekorzyść tychże konsumentów miała miejsce w dniu 1 lutego 2017 r. Z uwagi na powyższe, to tą datę należy uznać jako termin zaniechania stosowania naruszeń.

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

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

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie 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:

⁹ 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.

- 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 postuluje 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 obywateli¹⁰, a także umowy o prowadzenia rachunku bankowego. Adresatem 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 BGŻ BNP Paribas kierowana była do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierali umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoje praktyki do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów.

Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegający na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Taki konsument nie ma wykształcenia prawniczego oraz wieloletniego doświadczenia w pracy w instytucji finansowej. Nie jest więc w stanie zweryfikować poprawności działania przedsiębiorcy w związku ze zmianami warunków umowy, w szczególności, że przedsiębiorca nie ułatwia mu tego zadania (poprzez brak wskazania podstaw prawnych i faktycznych dokonywanych zmian). Informacje o zmianach warunków może czerpać z mediów, Internetu, czy od znajomych, ale przede wszystkim od samego Banku. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z BGŻ BNP Paribas umowę, ma prawo oczekiwać, że będzie ona wykonywana w taki sposób w jaki uzgodnił to w treści

¹⁰ Szacuje się, że z kont osobistych korzysta ok 78% Polaków w wieku powyżej 15 lat - źródło: A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. Van Oudheusden, *The Global Findex Database 2014*, World Bank Group, Policy Research Working Paper 7255, Kwiecień 2015.

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 wpieryw 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.

Dobre obyczaje

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt II. sentencji niniejszej decyzji działania Spółki stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że analizowana praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ

stosujący prawo¹¹. 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 jednakowy¹². Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny¹³. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu, sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „*in minus*” od standardów postępowania. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istotą zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami „*jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”¹⁴.

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE¹⁵, 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

¹¹ A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

¹² Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

¹³ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „Wokanda” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „*Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz*”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „*Dobre obyczaje w prawie polskim*”, „*Przegląd Prawa Handlowego*”, 2002/5.

¹⁴ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

¹⁵ 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”).

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 zawodowych¹⁶. Jak wskazuje motyw 20 Dyrektywy 2005/29/WE „Należy nadać odpowiednie znaczenie kodeksom postępowania, które umożliwiają przedsiębiorcom skuteczne stosowanie zasad niniejszej dyrektywy w poszczególnych dziedzinach gospodarki. W sektorach, w których istnieją szczególne obligatoryjne wymogi regulujące postępowanie przedsiębiorców, powinny one również stanowić podstawę oceny staranności zawodowej w określonym sektorze”.

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”¹⁷ „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”¹⁸ 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).

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

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

Bank w 2015 roku (również jeszcze jako BNP Paribas Bank Polska S.A., którego następcą prawnym jest Bank BGŻ BNP Paribas S.A.), jak i w 2016 r. (jako Bank BGŻ BNP Paribas S.A.) dokonał zmian w Taryfie, TOiP, Umowie ramowej oraz Regulaminie rachunków przesyłając do konsumentów z wyprzedzeniem informację o zamiarze wprowadzenia modyfikacji. W pismach kierowanych do klientów lub w wiadomościach przesyłanych

¹⁶ M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

¹⁷ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18.04.2013 r.

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

elektronicznie przedsiębiorca wskazuje jedynie ogólne podstawy prawne dokonania zmiany poprzez zacytowanie okoliczności faktycznych zamieszczonych w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej. Niekiedy w korespondencji wskazane jest również umiejscowienie tej podstawy prawnej we wzorcu umowy poprzez przytoczenie numeru paragrafu. Z kolei przy informowaniu o zmianie warunków umowy z dniem 11 listopada 2016 r. Bank nie informuje nawet o ogólnych podstawach prawnych wprowadzonych zmian.

Dla przykładu - przy zmianie Taryfy w dniu 19 marca 2015 r. konsumenci otrzymywali pisemnie, mailem lub za pomocą Systemu Pl@net następującą informację:

„uprzejmiem informujemy, że na podstawie Regulaminu rachunków dla Klientów Indywidualnych w BNP Paribas Bank Polska S.A. w związku ze zmianą wysokości kosztów, jakie Bank ponosi z tytułu wykonywania czynności objętych Regulaminem, wprowadzeniem nowych funkcjonalności, zmianą przepisów prawnych mających wpływ na działalność Banku oraz wzrostem przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw od dnia 19 marca 2015 r. zmianie ulega Taryfa prowizji i opłat za czynności bankowe wykonywane na rzecz osób fizycznych (nieprowadzących działalności gospodarczej).”

Z kolei w przypadku zmiany Taryfy w dniu 28 lutego 2015 r. konsumenci mogli zapoznać się z następującą wiadomością:

„Uprzejmie informujemy, że BNP Paribas Bank Polska SA. wprowadza zmiany w obowiązującej Taryfie prowizji i opłat za czynności bankowe wykonywane na rzecz osób fizycznych (nieprowadzących działalności gospodarczej).

Zmiany są wprowadzane na podstawie obowiązującego Państwa Regulaminu kart kredytowych dla klientów indywidualnych w BNP Paribas Banku Polska SA §9. pkt. 5 b) (zmiany zakresu, sposobu lub formy wykonywania czynności, której dotyczy prowizja lub opłata). Zmiany wejdą w życie od dnia 28 lutego 2015 r.”

W przypadku zmiany wzorców umów z dniem 23 maja 2016 r. Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

„uprzejmiem informujemy, że z dniem 23 maja 2016 r. ulegają zmianie wzorce umowne dotyczące rachunków osobistych i produktów depozytowych dla klientów indywidualnych (klientów detalicznych). Bank BGŻ BNP Paribas S.A. zdecydował o połączeniu dotychczas wiążących Państwa umów oraz wzorców w jeden dokument o nazwie „Umowa ramowa Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanatów Dostępu”.

Mamy nadzieję, że taka konstrukcja Umowy uczyni ją bardziej zrozumiałą i przejrzystą, a przede wszystkim wyczerpująco opisującą zasady funkcjonowania zarówno rachunków bankowych, jak i instrumentów płatniczych, umożliwiających zarządzanie Państwa osobistymi finansami (w tym m.in. karty do konta, serwisu bankowości internetowej i telefonicznej).”

W informacji przesłanej listownie o zmianie Umowy ramowej z dniem 11 listopada 2016 r. przedsiębiorca przekazał konsumentom następujący komunikat:

„uprzejmiem informuję, że w długi weekend listopadowy (od 10 do 14 listopada 2016 r.) nastąpi ostatni etap połączenia systemów informatycznych Banku BGŻ BNP Paribas S.A., zwanego dalej „Bankiem” (w ramach połączonych banków BGŻ S.A. i BNP Paribas Bank Polska S.A.).

Od 11 listopada 2016 r. zmianie ulegną: Umowa ramowa Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanatów Dostępu, zwana dalej „Umową” oraz Taryfa opłat i prowizji, zwana dalej „Taryfą”.

Niniejsze zmiany prowadzą do ujednoczenia oferty Banku oraz zaproponowania nowych rozwiązań i produktów, które mają na celu sprostanie Państwa oczekiwaniom.

Poniżej przedstawiamy najważniejsze informacje:”

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 (przesłanki), stanowiące tzw. podstawę materialnoprawną dokonania modyfikacji warunków umowy. Z zastrzeżeniem jednak, że w sytuacji, gdy ww. czynniki (przesłanki) określone w klauzuli modyfikacyjnej mają charakter niedozwolony (abuzywny) z uwagi m.in. na nieprecyzyjną treść lub też dobór czynników, które z mocy prawa nie mogą stanowić podstawy do zmiany warunków umowy w trakcie jej wykonywania 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 dokonane zmiany (w szczególności w kontekście ich rzeczywistego wystąpienia i tego, czy zakres zmian odpowiada zakresowi okoliczności faktycznych, które wystąpiły). Wszystkie przedmiotowe okoliczności powinny stanowić punkt odniesienia dla konsumentów do stwierdzenia, czy proponowana zmiana warunków umowy nie jest przejawem dyskrecjonalnej decyzji Spółki i czy została dokonana zgodnie z warunkami umowy. Informacja przesłana przez Bank powinna pozwolić klientom ocenić, czy zastosowana przez Spółkę zmiana wysokości opłaty czy wprowadzenie nowych warunków umownych odpowiada zmienionym od chwili zawarcia umowy warunkom ekonomicznym lub innym okolicznościom wskazanym w klauzuli modyfikacyjnej¹⁹. 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

¹⁹ 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 zmian²⁰.

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 nastąpiła na podstawie wzrostu przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia, to konsument powinien zostać poinformowany, że zmiana nastąpiła właśnie z uwagi na wzrost tego czynnika. Jednocześnie konsument powinien móc zweryfikować, w jakim okresie nastąpiła zmiana ww. czynników, tzn. czy rzeczywisty wzrost wskaźnika o co najmniej 1 % miał miejsce w lutym, czerwcu czy też w październiku określonego roku. Podobnie należy ocenić informację o zmianach warunkowanych czynnikami niezależnymi od Banku, które - w jego ocenie - mogą stanowić podstawę do dokonania zmian w umowie, np. wydanie decyzji, wytycznych. 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 rzeczy²¹.

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

Nieprzekazanie przez BGŻ BNP Paribas przedmiotowych informacji - które mają charakter istotny z punktu widzenia specyfikacji produktu, jakim jest określona umowa bankowa i warunki jej wykonywania - może istotnie zniekształcać zachowanie gospodarcze konsumentów co do możliwości zweryfikowania okoliczności modyfikacji warunków umownych i stwierdzenia, czy były one dozwolone na mocy zawartego przez strony kontraktu. Tym samym brak tych informacji, może przyczynić się do zniekształcenia decyzji dotyczących umowy, których odbiorcy nie podjęliby, gdyby takie informacje zostały

²⁰ 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.

²¹ Robert Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 1/2010, str. 88.

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, BGŻ BNP Paribas 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.

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 ochronę²².

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

²² 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.

znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”²³.

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”²⁴. Ponadto Sąd ten wskazał, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie²⁵.

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.

²³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

²⁴ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

²⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

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 przedsiębiorcą²⁶. 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 konsumentów²⁷. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie²⁸.

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

Należy uznać, że nałożone na Bank zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do usunięcia skutków uprawdopodobnionego w toku niniejszego postępowania naruszenia art. 24 u.o.k.i k. opisanego w pkt II sentencji decyzji, jak również naruszenia stwierdzonego w pkt I tejże decyzji. W szczególności na aprobatę zasługują takie działania Banku, które zmierza do uregulowania sytuacji prawnej konsumentów poprzez zaproponowane zawarcia stosownych aneksów do umów. Ponadto uwzględnia również usunięcie skutków w odniesieniu do klientów przejętych z Banku Raiffeisen. Najistotniejszym punktem tego zobowiązania jest

²⁶ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048.

²⁷ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99.

²⁸ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99.

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 TOiP/Taryf aż do dnia podpisania aneksu.

Charakter i wysokość rekompensaty publicznej określonej w pkt. iv podyktowana jest przede specyfiką podziału produktowego w Banku (w tym przyjęciem wydzielonej części Banku Raiffeisen). 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.

Zdaniem Prezesa UOKiK rozstrzygnięcie niniejszej sprawy w oparciu o art. 28 ust. 1 u.o.k.i k. zapewni szybki i skuteczny sposób usunięcia skutków w zakresie naruszeń opisanych w punkcie I oraz II sentencji niniejszej decyzji, 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 BGŻ BNP Paribas 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 9 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów, o których mowa w pkt i. 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. zobowiązania, wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt i. oraz v. 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. zobowiązania oraz którzy złożyli wniosek, o którym mowa w pkt iii. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.b. oraz iii. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt ii.b. oraz iii. zobowiązania;

- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.b. oraz iii. zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.b. oraz iii. 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.A.2. oraz iv.B. 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. iv.A.1. zobowiązania;
- 14) informacji o ilości klientów, którzy skorzystali ze zwolnień z opłat, o których mowa w pkt iv.A.2. oraz iv.B. zobowiązania oraz z promocyjnego oprocentowania zgodnie z iv.A.1. zobowiązania.

Należące 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 informacji²⁹.

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*

²⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11.