



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH**

Katowice, 20 lipca 2017 r.

RKT-61-10/15/BP

DECYZJA Nr RKT-6/2017

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu z urzędu 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 **Banku Poczтового S.A. z siedzibą w Bydgoszczy** polegające na niezamieszczaniu w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą postanowień „Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunku dla osób fizycznych w Banku Poczтовым S.A.” oraz „Taryfy opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych”, 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 w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.), a poprzez to stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 18 czerwca 2015 r.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Bank Pocztowy S.A. z siedzibą w Bydgoszczy** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na pobieraniu przez bank opłaty za przesyłanie posiadaczowi raz w miesiącu wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, bez uzyskania przez bank zgody na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, co może być uznane za niezgodne z art. 728 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r., poz. 459 ze zm.), a poprzez to może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz po złożeniu przez **Bank Pocztowy S.A. z siedzibą w Bydgoszczy** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia jego skutków poprzez:

1. zaniechanie pobierania opłat za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej, wprowadzonych uchwałą Zarządu Banku z dnia 20 stycznia 2011 r., zmieniającą „Taryfę opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych” (dalej „Taryfa”), ze skutkiem na dzień 1 marca 2011 r. oraz uchwałą Zarządu Banku z dnia 31 marca 2015 r., zmieniającą Taryfę ze skutkiem na dzień 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r.:

a. w zakresie, w jakim w rezultacie ww. zmian Taryfy Bank rozpoczął pobieranie opłat za tę czynność lub zwiększył ich wcześniej obowiązującą wysokość w drodze jednostronnej czynności Banku,

b. poprzez dokonanie zmiany Taryfy, w trybie przewidzianym w art. 29 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2016 r., poz. 1572 ze zm.), obejmującym przesłanie przez Bank informacji o proponowanych zmianach Taryfy, według następującego wzoru:

Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, że z dniem [] r. Bank Pocztowy S.A. (dalej „Bank”) wprowadza zmiany w „Taryfie opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych” („Taryfa”).

Przyczyną oraz podstawą faktyczną dokonywanych zmian jest wydanie w stosunku do Banku przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [] decyzji nr [] („Decyzja”). Pełna treść Decyzji dostępna jest na <http://uokik.gov.pl/decyzje>. Podstawą prawną dokonywanych zmian jest art. 10 pkt 6 Taryfy, uprawniający do dokonania jej modyfikacji w przypadku zmiany praktyki podyktowanej zaleceniami uprawnionego organu.

Zmiana Taryfy polega na zniesieniu opłat za sporządzenie i przesłanie wyciągu miesięcznego w formie papierowej (dalej „Opłaty za Wyciągi”), wprowadzonych jednostronnie przez Zarząd Banku uchwałą z dnia 20 stycznia 2011 r., zmieniającą Taryfę ze skutkiem na dzień 1 marca 2011 r. oraz uchwałą z dnia 31 marca 2015 r., zmieniającą Taryfę ze skutkiem na dzień 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r., a także do obniżenia wysokości Opłat za Wyciągi, podwyższonych jednostronnie uchwałą Zarządu Banku z dnia 31 marca 2015 r., zmieniającą Taryfę ze skutkiem na dzień 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r.

W przypadku braku akceptacji zaproponowanych zmian, mają Państwo prawo, przed terminem wejścia zmian w życie, zgłosić sprzeciw wobec nich lub wypowiedzieć łączącą Państwa z Bankiem umowę ramową ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia z tego tytułu opłat. Oświadczenie o odmowie przyjęcia zmian, bądź wypowiedzenie umowy ramowej należy przesłać lub złożyć w dowolnej placówce Banku. Brak oświadczenia o odmowie przyjęcia zmian lub wypowiedzenia umowy ramowej w powyższym terminie oznacza ich akceptację. W przypadku, gdy zgłoszą Państwo sprzeciw w wyżej wskazanym terminie, ale nie dokonają Państwo wypowiedzenia umowy ramowej, wygaśnie ona z dniem [].

Jednocześnie Bank informuje, że na podstawie Decyzji umożliwi swoim obecnym i byłym Klientom uzyskanie zwrotu pobranych wskutek jednostronnej czynności Banku (bez pisemnej zgody Klientów) Opłat za Wyciągi, pobranych w wysokości wynikającej ze zmian do Taryfy Banku wprowadzonych przez Zarząd Banku ze skutkiem na dzień 1 marca 2011 r. oraz na dzień 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r.

Do zwrotu Opłat za Wyciągi uprawnione są osoby, które:

• przed dniem wprowadzenia ww. zmian w Taryfie korzystały z bezpłatnych wyciągów miesięcznych w formie papierowej, a następnie wskutek jednostronnej czynności Banku ponosiły Opłaty za Wyciągi, lub

• przed dniem 1 lipca 2015 r./15 sierpnia 2015 r. ponosiły Opłaty za Wyciągi w wysokości 5 zł, zaś wskutek jednostronnej czynności Banku ponosiły Opłaty za Wyciągi w wysokości 7 zł – osoby te są uprawnione do uzyskania zwrotu różnicy w wysokości 2 zł w Opłacie za Wyciąg pobranej wskutek jednostronnej czynności Banku, za każdy przesłany wyciąg;

- oraz jednocześnie nie wyraziły pisemnej zgody na pobieranie Opłaty za Wyciągi przy lub po zawarciu umowy z Bankiem.

W celu skorzystania z powyższych możliwości należy złożyć wniosek o dokonanie zwrotu Opłaty za Wyciągi. Złożenie wniosku jest możliwe w dowolnej placówce Banku, placówkach Poczty Polskiej S.A., pocztą elektroniczną na adres informacja@pocztowy.pl oraz za pośrednictwem Infolinii Banku. Wnioski o zwrot Opłaty za Wyciągi można składać od dnia [__] do dnia [__] 2017 r.

Klienci, którzy po wprowadzeniu ww. zmian w Taryfie dokonali modyfikacji sposobu informowania o stanie rachunku, będą otrzymywać wyciągi w wybrany przez siebie sposób. Klientom przysługiwać będzie możliwość zmiany sposobu informowania o stanie rachunku, w tym powrotu do otrzymywania bezpłatnych wyciągów papierowych miesięcznych.

Wszelkich dodatkowych informacji związanych z niniejszym listem udziela Infolinia Banku pod nr tel. 801 100 500 lub 52 34 99 499. Informacji możecie Państwo zasięgnąć także za pośrednictwem komunikatora Skype oraz poprzez Czat z Konsultantem dostępny na stronie internetowej Banku - www.pocztowy.pl.

Zachęcamy do korzystania z prostych, przyjaznych produktów i usług Banku Poczтового.

[_ imię i nazwisko _]

Zestawienie zmian dokonywanych w

Taryfie opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych

Pocztowe Konto ZawszeDarmowe

Sporządzenie i przesłanie wyciągu miesięcznego w formie papierowej:	za każdy wyciąg	Wysokość opłaty
a) dla rachunków otwartych od 1 lipca 2015 roku		7 zł
b) dla rachunków otwartych przed 1 lipca 2015 roku	5 zł	
Sporządzenie i przesłanie wyciągu miesięcznego w formie elektronicznej	0 zł	
Sporządzenie i przesłanie wyciągu kwartalnego w formie papierowej	0 zł	
Wygenerowanie wyciągu w PocztoWy24	0 zł	
Wygenerowanie wyciągu w placówce Banku lub placówce pocztowej	za pierwszy wyciąg	0 zł

Pocztowe Konto Oszczędnościowe

Sporządzenie i przesłanie wyciągu:	za każdy wyciąg	Wysokość opłaty
a) miesięcznego w formie elektronicznej		0 zł
b) miesięcznego w formie papierowej - dla rachunków otwartych od 1 marca 2011 r.	5 zł	
c) miesięcznego w formie papierowej - dla rachunków otwartych przed 1 marca 2011 r.	0 zł	
d) kwartalnego w formie papierowej	0 zł	
Wygenerowanie wyciągu w PocztoWy 24	0 zł	

Pocztowe Konto Nestor

Sporządzenie i przesłanie wyciągu:		Wysokość opłaty
a) miesięcznego w formie elektronicznej	za każdy wyciąg	0 zł
b) miesięcznego w formie papierowej - dla rachunków otwartych od 1 września 2013 r.		5 zł
c) miesięcznego w formie papierowej - dla rachunków otwartych od 1 marca 2011 r. do 31 sierpnia 2013 r., objętych usługą Pocztowy24		5 zł
d) miesięcznego w formie papierowej - dla rachunków otwartych od 1 marca 2011 r. do 31 sierpnia 2013 r., nie objętych usługą Pocztowy24		0 zł
e) miesięcznego w formie papierowej - dla rachunków otwartych przed 1 marca 2013 r.		0 zł
f) kwartalnego w formie papierowej		0 zł
Wygenerowanie wyciągu w Pocztowy24		0 zł
Wygenerowanie wyciągu w placówce Banku lub placówce pocztowej	za pierwszy wyciąg w miesiącu	0 zł

Pocztowe Konto Standard

Sporządzenie i przesłanie wyciągu:		Wysokość opłaty
a) miesięcznego w formie elektronicznej	za każdy wyciąg	0 zł
b) miesięcznego w formie papierowej - dla rachunków otwartych od 1 marca 2011 r.		5 zł
c) miesięcznego w formie papierowej - dla rachunków otwartych przed 1 marca 2011 r.		0 zł
d) kwartalnego w formie papierowej		0 zł
Wygenerowanie wyciągu w Pocztowy24		0 zł
Wygenerowanie wyciągu w placówce Banku lub placówce pocztowej	za pierwszy wyciąg w miesiącu	0 zł

Pocztowe Konto Plus

Sporządzenie i przesłanie wyciągu:		Wysokość opłaty
a) miesięcznego w formie elektronicznej	za każdy wyciąg	0 zł
b) miesięcznego w formie papierowej		0 zł
c) kwartalnego w formie papierowej		0 zł
Wygenerowanie wyciągu w Pocztowy24		0 zł

Nowe Konto Oszczędnościowe

Sporządzenie i przesłanie wyciągu:		Wysokość opłaty
a) miesięcznego w formie elektronicznej	za każdy wyciąg	0 zł
b) miesięcznego w formie papierowej - dla rachunków otwartych od 1 marca 2011 r.		5 zł
c) miesięcznego w formie papierowej - dla rachunków otwartych przed 1 marca 2011 r.		0 zł
d) kwartalnego w formie papierowej		0 zł
Wygenerowanie wyciągu w Pocztowy 24		0 zł

w formie pisma wysłanego listem zwykłym lub poprzez wiadomość e-mail (w zależności od uzgodnionego sposobu komunikacji z Bankiem) do klientów, od których w dacie wysłania pisma Bank uprawniony będzie zgodnie z Taryfą do pobierania opłat, o których mowa w pkt 1.a.,

- przy czym Bank Pocztowy S.A. zaniecha pobierania ww. opłaty w terminie 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej;

2. zwrotu opłat za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej, pobranych przez Bank Pocztowy S.A. po dniu 1 marca 2011 r. na rzecz tych konsumentów:

a. w stosunku do których obowiązek pobierania opłat powstał lub uległ zwiększeniu na skutek dokonania jednostronnych zmian Taryfy, wprowadzonych uchwałami Zarządu Banku Poczтового S.A., o których mowa w pkt 1.a.;

oraz

b. którzy w terminie 5 (pięciu) miesięcy od dnia uprawnomocnienia się decyzji złożą wnioski o dokonanie zwrotu opłaty w trybie przewidzianym dla składania reklamacji przewidzianym w „Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.”;

- przy czym zwrot opłaty nastąpi w terminie 14 dni od dnia wpływu wniosku do Banku Pocztowego S.A.;

3. opublikowania, w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawnomocnienia się decyzji zobowiązującej, na stronie internetowej Banku Pocztowego S.A. oraz na plakatach, sentencji decyzji (bez treści Załączników), jak również komunikatu według następującego wzoru:

Bank Pocztowy S.A. („Bank”) informuje, że w dniu [__] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów („Prezes UOKiK”) wydał wobec Banku decyzję nr [__], na podstawie której:

[sentencja decyzji].

Pełna treść decyzji dostępna jest na <http://uokik.gov.pl/decyzje>.

Bank informuje, że w ramach realizacji ww. zobowiązania umożliwi swoim obecnym i byłym Klientom uzyskanie zwrotu pobranych wskutek jednostronnej czynności Banku (bez pisemnej zgody Klientów) opłat za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej (dalej „Opłaty za Wyciągi”), pobranych w wysokości wynikającej ze zmian do „Taryfy opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych” („Taryfa”), wprowadzonych przez Zarząd Banku jednostronnie ze skutkiem na dzień 1 marca 2011 r. oraz na dzień 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r.

Do zwrotu Opłat za Wyciągi uprawnione są osoby, które:

- *przed dniem wprowadzenia ww. zmian w Taryfie korzystały z bezpłatnych wyciągów miesięcznych w formie papierowej, a następnie wskutek jednostronnej czynności Banku ponosiły Opłaty za Wyciągi, lub*

- *przed dniem 1 lipca 2015 r./15 sierpnia 2015 r. ponosiły Opłaty za Wyciągi w wysokości 5 zł, zaś wskutek jednostronnej czynności Banku ponosiły Opłaty za Wyciągi w wysokości 7 zł – osoby te są uprawnione do uzyskania zwrotu różnicy w wysokości 2 zł w Opłacie za Wyciąg pobranej wskutek jednostronnej czynności Banku, za każdy przesłany wyciąg;*

- oraz jednocześnie nie wyraziły pisemnej zgody na pobieranie Opłaty za Wyciągi przy lub po zawarciu umowy ramowej z Bankiem.

W celu skorzystania z powyższych możliwości należy złożyć wniosek o dokonanie zwrotu Opłaty za Wyciągi. Złożenie wniosku jest możliwe w dowolnej placówce Banku, placówkach Poczty Polskiej S.A., pocztą elektroniczną na adres informacja@pocztowy.pl oraz za pośrednictwem Infolinii Banku. Wnioski o zwrot Opłaty za Wyciągi można składać od dnia [__] do dnia [__] 2017 r.

Klienci, którzy po wprowadzeniu ww. zmian w Taryfie dokonali modyfikacji sposobu informowania o stanie rachunku, będą otrzymywać wyciągi w wybrany przez siebie sposób. Klientom przysługiwać będzie możliwość zmiany sposobu informowania o stanie rachunku, w tym powrotu do otrzymywania bezpłatnych wyciągów papierowych miesięcznych.

Wszelkich dodatkowych informacji związanych z niniejszym komunikatem udziela Infolinia Banku pod nr tel. 801 100 500 lub 52 34 99 499. Informacji możecie Państwo zasięgnąć także za pośrednictwem komunikatora Skype oraz poprzez Czat z Konsultantem dostępny na stronie internetowej Banku - www.pocztowy.pl

w ten sposób, że:

a. na stronie internetowej Banku, odnośniki do sentencji decyzji oraz treść komunikatu zostaną umieszczone na stronie głównej www.pocztowy.pl, zaś sentencja decyzji oraz komunikat pojawią się jako aktualności w dziale aktualności, umieszczonym pod adresem <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/aktualnosci/>;

b. odnośnik do sentencji decyzji oraz komunikatu, sentencja decyzji oraz komunikat utrzymywane będą na stronie internetowej Banku w sposób określony w punkcie 3.a. do czasu upływu terminu realizacji punktu II.2. zobowiązania;

c. plakaty formatu nie mniejszego niż A3, rodzaj czcionki Times New Roman, rozmiar czcionki nie mniejszy niż 12 pkt, zawierające komunikat, umieszczone zostaną w widocznych miejscach w placówkach Banku oraz w Urzędach Pocztowych Poczty Polskiej S.A.;

d. plakaty utrzymywane będą do czasu upływu terminu realizacji punktu II.2. zobowiązania w placówkach Banku Poczтового S.A. oraz w Urzędach Pocztowych Poczty Polskiej S.A.

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Bank Pocztowy S.A. z siedzibą w Bydgoszczy.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na Bank Pocztowy S.A. z siedzibą w Bydgoszczy 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, w terminie **do 7 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, poprzez:

1. przedłożenie potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów Banku w postaci potwierdzonej za zgodność z oryginałem książki nadawczej Banku (wyłącznie w wersji elektronicznej, w formacie .pdf), zawierającej potwierdzenie przez pocztę liczby przesyłek i daty ich nadania – dotyczącej propozycji zmiany taryfy, o której mowa w punkcie II.1.b. sentencji decyzji lub innego dowodu potwierdzającego wysyłkę tej korespondencji,

2. przesłanie zmienionej Taryfy, o której mowa w punkcie II.1. sentencji decyzji oraz określenie daty, od której wzorzec został wprowadzony do obrotu,

3. przedstawienie dowodów na zlecenie publikacji plakatów, o których mowa w punkcie II.2.c. sentencji decyzji wraz z ewidencją realizacji tego obowiązku w odniesieniu do 10 losowo wybranych placówek Banku Poczтового S.A. oraz 10 losowo wybranych Urzędów Pocztowych Poczty Polskiej S.A.,

4. przedłożenie wydruków zrzutów z ekranu ze strony głównej www.pocztowy.pl oraz z podstrony aktualności, z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tych stronach odnośnika do sentencji decyzji oraz komunikatu – w przypadku strony głównej www.pocztowy.pl, a także sentencji decyzji oraz komunikatu – w przypadku podstrony z aktualnościami,

5. przedstawienie informacji na temat liczby konsumentów, którzy w okresie, o którym mowa w punkcie II.2.b. sentencji decyzji zawnieśli o zwrot opłat pobieranych za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej – z podziałem na klientów objętych jednostronnymi zmianami umowy dokonanymi w 2011 r. oraz w 2015 r.,

6. określenie informacji na temat nominalnej kwoty zwrotu wszystkich opłat pobieranych za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej wobec klientów, którzy zawnieśli o zwrot opłat za wyciągi w okresie, o którym mowa w punkcie II.2.b. sentencji decyzji, z podziałem na klientów objętych jednostronnymi zmianami umowy dokonany w 2011 r. oraz w 2015 r.

UZASADNIENIE

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także „Prezesem Urzędu” lub „Prezesem UOKiK”), przeprowadzono z urzędu postępowanie wyjaśniające [znak: RKT-405-14/15/BP] w sprawie działalności Banku Poczтового S.A. z siedzibą w Bydgoszczy (zwanego dalej także „bankiem” lub „przedsiębiorcą”). W toku niniejszego postępowania ustalono m.in., że uchwałą Zarządu Banku z 31 marca 2015 r. bank wprowadził zmiany w „Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunku dla osób fizycznych w Banku Poczтовым S.A.” (zwany dalej „regulaminem”) oraz w „Taryfie opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych” (zwanej dalej także „taryfą” lub „taryfą opłat i prowizji”), które weszły w życie 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r. Na podstawie zmienionych dokumentów bank wprowadził m.in. opłatę za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej w wysokości 7 zł. Z kolei dla klientów, wobec których przed datą wprowadzenia zmian taryfy bank pobierał już opłaty za przesyłanie posiadaczom wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, opłata ta została podwyższona z 5 do 7 zł. Zmiana ta służyła ujednoczeniu zasad pobierania opłaty za wyciągi wobec wszystkich klientów banku. Istniało również podejrzenie, iż przy dokonywaniu tych zmian bank nie poinformował konsumentów o podstawach faktycznych i prawnych, a poprzez to mógł uniemożliwić konsumentom zweryfikowanie dopuszczalności zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

Na podstawie analizy przedstawionych przez bank dokumentów, Prezes Urzędu powziął podejrzenie, iż w zakresie opisanym powyżej mogło dojść lub doszło do naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z powołanym przepisem zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w tym stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych¹. W tych okolicznościach, Postanowieniem nr 1 z dnia 4 grudnia 2015 r. (dowód: karty nr 2–6) wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne.

W piśmie z dnia 11 stycznia 2016 r. bank przedstawił swoje stanowisko dotyczące kwestionowanych praktyk, nie zgadzając się z argumentacją przedstawioną przez Prezesa Urzędu, a także zadeklarował gotowość złożenia propozycji zobowiązania (dowód: karty nr 133-174). W kolejnych pismach bank modyfikował propozycję zobowiązania. Finalna wersja zobowiązania dotycząca praktyki opisaną w punkcie I. sentencji decyzji została złożona w piśmie z dnia 18 listopada 2016 r., a w przypadku punktu II. sentencji niniejszej decyzji, ujednoczona wersja zobowiązania została złożona w piśmie z dnia 6 lipca 2017 r. (dowód: karty nr 731-739 oraz 795-797).

Pismem z dnia 3 lipca 2017 r. do przedsiębiorcy zostało wystosowane Szczegółowe Uzasadnienie Zarzutów w zakresie praktyki opisaną w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji (dowód: karty nr 769-776).

¹ Wg brzmienia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obowiązującego sprzed 17 kwietnia 2016 r.

Pismem z dnia 7 lipca 2017 r. przedsiębiorca został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 794). W wyznaczonym terminie bank poinformował, że nie będzie wykonywał prawa do końcowego zapoznania się z materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

W toku niniejszego postępowania ustalono, że Bank Pocztowy S.A. z siedzibą w Bydgoszczy jest wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010821, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotem przeważającej działalności banku jest pozostałe pośrednictwo pieniężne (dowód: karty nr 101-106).

I. Brak podania podstawy prawnej i faktycznej proponowanej zmiany warunków umowy (ustalenia faktyczne)

Uchwałami Zarządu Banku z 31 marca 2015 r. wprowadzone zostały przez bank w sposób jednostronny zmiany w „Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunku dla osób fizycznych w Banku Poczтовым S.A.” oraz w „Taryfie opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych”, które weszły w życie odpowiednio 1 lipca 2015 r. oraz 15 sierpnia 2015 r. (dowód: karty nr 33-49, 66, 82-100).

Wysyłka do klientów z bazy podstawowej, tj. do klientów wobec których zmiany ww. dokumentów weszły w życie z dniem 1 lipca 2015 r., rozpoczęła się 7 a zakończyła 24 kwietnia 2015 r. Natomiast do klientów z bazy dodatkowej, wobec których zmiany ww. dokumentów weszły w życie 15 sierpnia 2015 r., wysyłka została przeprowadzona 17 czerwca 2015 r. Klienci, którzy zawierali z bankiem umowy od 25 kwietnia 2015 r. byli od razu (w momencie zawierania umowy) informowani o zmianach wchodzących w życie od 1 lipca 2015 r. (dowód: karta nr 111).

W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej zostały przez bank przedstawione proponowane zmiany w regulaminie oraz w taryfie opłat i prowizji – obowiązujące w danym stosunku umownym (np. w rachunkach bankowych, kartach płatniczych, kredytach i pożyczkach etc.) (dowód: karty nr 113-116).

W piśmie przewodnim informującym o wprowadzanych zmianach bank wskazywał m.in., że (...)Zmiany w ww. regulacjach są wynikiem udoskonalania i upraszczania produktów i usług Banku, ale także zmieniającej się sytuacji rynkowej i regulacyjnej, powodującej zwiększenie ponoszonych przez Bank kosztów. Na przestrzeni ostatniego roku blisko 2-krotnie wzrosło obciążenie Banku z tytułu składki do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego będącego gwarantem depozytów złożonych przez klientów w polskich bankach, a także dwukrotnie obniżona została stawka prowizji interchange od transakcji bezgotówkowych dokonywanych przy użyciu kart płatniczych (...) (dowód: karty nr 113, 115).

W rozdziale XIX. § 36 ust. 1 i 2 regulaminu w wersji z września 2013 r. określone zostały przez bank kryteria dotyczące zmian treści tego dokumentu. Zgodnie z tym uregulowaniem:

1. Bank zastrzega prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn.

2. Za ważne przyczyny uznaje się:

- 1) zmiany w ofercie Banku związane z rozszerzeniem zakresu usług lub produktów lub ulepszeniem istniejących usług lub produktów objętych Regulaminem,
- 2) rezygnację z prowadzenia przez Bank usług i produktów określonych w Umowie i w niniejszym Regulaminie z powodu ich nierentowności, a oferowanych w ramach zawartej z Posiadaczem rachunku Umowy,

3) zmianę w przepisach prawa lub ich interpretacji wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, KNF i innych właściwych organów, które wymagają zmiany Regulaminu,

4) zmiany związane z postępowaniem technologicznym, który wymusza zmiany w zakresie objętym Regulaminem (dowód: karta nr 31).

Z kolei w § 8 regulaminu określone zostały przez bank okoliczności uzasadniające dokonanie zmiany taryfy:

1. Rodzaj oraz wysokość opłat i prowizji za czynności związane z realizacją Umowy Bank ustala biorąc pod uwagę następujące czynniki:

1) wewnętrzne koszty obsługi,

2) koszty usług świadczonych przez podmioty zewnętrzne w związku z realizacją Umowy, w tym ceny energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych i rozliczeń międzybankowych,

3) wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowany przez Główny Urząd Statystyczny,

4) wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszany przez Główny Urząd Statystyczny,

5) zakres i/lub formę świadczonych usług związanych z Umową,

6) wymagania do realizacji Umowy funkcjonalność w zakresie produktów i usług nią objętych oraz wymagania systemowe w tym zakresie,

7) obowiązujące przepisy prawa,

8) dobre praktyki sektora bankowego lub finansowego wynikające z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru oraz Związku Banków Polskich.

2. Bank z zastrzeżeniem ust. 4 dokonuje zmiany wysokości opłat i prowizji w przypadku:

1) wzrostu lub obniżenia cen towarów i usług o co najmniej 0,5% liczone rok do roku, biorąc pod uwagę miesięczne wskaźniki cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowane przez Główny Urząd Statystyczny, analizowane w okresie półrocznym,

2) wzrostu lub obniżenia wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego miesięcznie przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 1%, liczone rok do roku, analizowane w okresie półrocznym,

3) wzrostu lub obniżenia kosztów obsługi produktów i usług świadczonych przez Bank, których opłaty lub prowizje dotyczą w tym rachunku i usług z nim związanych w wyniku zmiany cen rozliczeń międzybankowych lub zmiany opłat ponoszonych przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy przez podmioty zewnętrzne, o co najmniej 1% w stosunku do kosztów z tego tytułu obowiązujących w poprzednim okresie półrocznym,

4) zwiększenia lub zmniejszenia w zakresie uzgodnionym z Posiadaczem rachunku/Klientem Banku zakresu i/lub formy świadczonych usług związanych z Umową,

5) zmiany obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na wysokość opłat i prowizji stosowanych przez Bank,

6) zmiany praktyk sektora bankowego lub finansowego wynikającej z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru, Związku Banków Polskich lub innego uprawnionego organu, mającą wpływ na wysokość opłat i prowizji stosowanych przez Bank.

3. Bank dokonuje analizy czynników, o których mowa w ust. 2, w terminie 45 dni od zakończenia każdego półrocza kalendarzowego. Jeżeli w wyniku tej analizy zostanie stwierdzone zaistnienie przesłanek do zmiany opłat i prowizji, Bank dokonuje odpowiednio podwyższenia lub obniżenia obowiązującej opłaty/prowizji, na którą ten dany czynnik ma bezpośredni lub pośredni wpływ

w zakresie adekwatnym do wpływu tych zmian na wysokość dotychczasowych opłat/prowizji za daną usługę.

4. Bank może podjąć decyzję o niepodwyższaniu opłat lub prowizji pomimo zaistnienia przesłanek do ich podwyższenia, ale zastrzega sobie wówczas prawo do uwzględnienia wzrostu wskaźników określonych w ust. 2 za ten okres przy kolejnej zmianie opłat/prowizji, dokonanej zgodnie z postanowieniami ust. 3.

5. Bank zastrzega sobie możliwość wprowadzenia nowych opłat i prowizji w przypadku:

1) zwiększenia w granicach uzgodnionych z Posiadaczem rachunku zakresu i/lub formy świadczonych usług związanych z Umową, a także nałożenia w uzgodnieniu z Posiadaczem rachunku na Bank nowych obowiązków związanych z realizacją Umowy lub wprowadzenia nowych produktów/usług,

2) zmiany obowiązujących przepisów prawa nakładających na Bank dodatkowe obowiązki związane z zawarciem lub realizacją Umowy,

3) zmiany praktyk sektora bankowego lub finansowego wynikającej z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru, Związku Banków Polskich lub innego uprawnionego organu, nakładających na Bank dodatkowe obowiązki związane z zawarciem lub realizacją Umowy.

6. Wysokość opłat odpowiadać będzie faktycznie ponoszonym przez Bank z tego tytułu kosztom i faktycznej pracochłonności czynności, za którą jest pobierana opłata.

7. Na życzenie Klienta Bank może wykonać inne czynności niż wymienione w Taryfie, jednak zastrzega sobie prawo pobrania uzgodnionej uprzednio z Posiadaczem rachunku prowizji lub opłaty bankowej, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.

8. Niezależnie od czynników zmiany opłat i prowizji, o których mowa w ust. 2, Bank zastrzega sobie prawo do czasowego obniżania opłat i prowizji w ramach promocji, z zastrzeżeniem prawa wprowadzenia po zakończeniu trwania promocji dla produktów objętych promocją, opłat i prowizji w wysokości obowiązującej dla danego produktu w okresie nie objętym promocją (dowód: karta nr 21).

Równocześnie, w punkcie 5, 8, 10 i 13 Zasad ustalania, zmiany i pobierania opłat i prowizji – zawartych *in principio* w taryfie opłat i prowizji – bank określił klauzule modyfikacyjne pozwalające na dokonanie zmiany wysokości opłat i prowizji dla produktów kredytowych oraz pozostałych produktów i usług świadczonych przez bank, w tym w szczególności dla rachunków i lokat, a także zastrzeżenie możliwości wprowadzenia nowych opłat i prowizji dla produktów kredytowych oraz dla pozostałych produktów i usług świadczonych przez bank, w tym w szczególności dla rachunków i lokat. Poniżej przedstawiono brzmienie poszczególnych klauzul modyfikacyjnych znajdujących się w ww. Zasadach.

Punkt 5. Bank [...] dokonuje zmiany wysokości opłat i prowizji w Taryfie dla produktów kredytowych w przypadku:

1) wzrostu lub obniżenia cen towarów i usług o co najmniej 0,5% liczone rok do roku, biorąc pod uwagę miesięczne wskaźniki cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowane przez Główny Urząd Statystyczny, analizowane w okresie półrocznym,

2) wzrostu lub obniżenia wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego miesięcznie przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 1%, liczone rok do roku, analizowane w okresie półrocznym,

3) zmiany obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na wysokość opłat i prowizji stosowanych przez Bank,

4) zmiany praktyk sektora bankowego lub finansowego wynikającej z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru, Związku Banków Polskich lub innego uprawnionego organu, mającą wpływ na wysokość opłat i prowizji stosowanych przez Bank.

Punkt 8. Bank zastrzega sobie możliwość wprowadzenia dla produktów kredytowych nowych opłat i prowizji w Taryfie w przypadku:

- 1) zwiększenia w granicach uzgodnionych z Kredytobiorcą zakresu i/lub formy świadczonych usług związanych z Umową,
- 2) zmiany obowiązujących przepisów prawa nakładających na Bank dodatkowe obowiązki związane z zawarciem lub realizacją Umowy,
- 3) zmiany praktyk sektora bankowego lub finansowego wynikającej z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru, Związku Banków Polskich lub innego uprawnionego organu, nakładających na Bank dodatkowe obowiązki związane z zawarciem lub realizacją Umowy.

Punkt 10. Bank [...] dokonuje zmiany wysokości opłat i prowizji w Taryfie dla pozostałych produktów i usług świadczonych przez bank, w tym w szczególności dla rachunków i lokat w przypadku:

- 1) wzrostu lub obniżenia cen towarów i usług o co najmniej 0,5% liczone rok do roku, biorąc pod uwagę miesięczne wskaźniki cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowane przez Główny Urząd Statystyczny, analizowane w okresie półrocznym,
- 2) wzrostu lub obniżenia wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego miesięcznie przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 1%, liczone rok do roku, analizowane w okresie półrocznym,
- 3) wzrostu lub obniżenia kosztów obsługi produktów i usług świadczonych przez Bank, których opłaty lub prowizje dotyczą w tym rachunku i usług z nim związanych w wyniku zmiany cen rozliczeń międzybankowych lub zmiany opłat ponoszonych przez Bank w związku z wykonywaniem Umowy przez podmioty zewnętrzne, o co najmniej 1% w stosunku do kosztów z tego tytułu obowiązujących w poprzednim okresie półrocznym,
- 4) zwiększenia lub zmniejszenia w zakresie uzgodnionym z Posiadaczem rachunku/Klientem Banku zakresu i/lub formy świadczonych usług związanych z Umową,
- 5) zmiany obowiązujących przepisów prawa, mających wpływ na wysokość opłat i prowizji stosowanych przez Bank,
- 6) zmiany praktyk sektora bankowego lub finansowego wynikającej z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru, Związku Banków Polskich lub innego uprawnionego organu, mającą wpływ na wysokość opłat i prowizji stosowanych przez Bank.

Punkt 13. Bank zastrzega sobie możliwość wprowadzenia dla produktów kredytowych nowych opłat i prowizji w Taryfie w przypadku:

- 1) zwiększenia w granicach uzgodnionych z Kredytobiorcą zakresu i/lub formy świadczonych usług związanych z Umową, a także nałożenia w uzgodnieniu z Klientem na Bank nowych obowiązków związanych z realizacją Umowy lub wprowadzenia nowych produktów/usług,
- 2) zmiany obowiązujących przepisów prawa nakładających na Bank dodatkowe obowiązki związane z zawarciem lub realizacją Umowy,
- 3) zmiany praktyk sektora bankowego lub finansowego wynikającej z rekomendacji i zaleceń organów nadzoru, Związku Banków Polskich lub innego uprawnionego organu, nakładających na Bank dodatkowe obowiązki związane z zawarciem lub realizacją Umowy (dowód: karty nr 68-69).

Zmiany w regulaminie oraz taryfie opłat i prowizji dotyczyły zarówno obniżenia, podwyższenia, jak i wprowadzenia określonych opłat z tytułu wykonywanych czynności bankowych (dowód: karty nr 85, 87, 94-97).

II. Pobieranie opłat za przesyłanie posiadaczowi raz w miesiącu wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda (ustalenia faktyczne)

W zmienionym regulaminie bank doprecyzował m.in. kwestię przesyłania posiadaczom wyciągu z rachunku. Usunięto z regulaminu postanowienia dotyczące przesyłania wyciągu „raz w miesiącu”. W to miejsce bank wprowadził uregulowania stanowiące o „danym okresie” – rozdział XV. Wyciągi § 32 regulaminu (dowód: karty nr 46-47).

W taryfie opłat i prowizji bank wprowadził m.in. opłatę w wysokości 7 zł za sporządzenie i wysłanie wyciągu miesięcznego w formie papierowej – zmiana dotyczyła nowo zawieranych umów, jak i umów już wykonywanych. Z kolei dla klientów, wobec których przed datą wprowadzenia zmian taryfy bank pobierał już opłaty za przesyłanie posiadaczom wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, opłata ta została podwyższona z 5 do 7 zł. (dowód: karty nr 85, 87, 94-97).

W odniesieniu do zmian wchodzących w życie 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r., bank informował swoich klientów o zmianach wprowadzonych w regulaminie oraz taryfie opłat i prowizji poprzez wysyłkę przesyłek pocztowych nierejestrowanych lub, w przypadku klientów, którzy wyrazili zgodę na komunikację w formie elektronicznej, poprzez przesyłkę w formie wiadomości e-mail. Bank zlecił druk korespondencji informującej klientów o zmianie ww. dokumentów i wydruki te przekazał następnie Poczcie Polskiej S.A., która dokonała personalizacji każdego pisma, a następnie dostarczała korespondencję do odbiorców (dowód: karta nr 111).

Bank w piśmie przewodnim informującym o wprowadzanych zmianach wskazywał m.in., że *Kolejna zmiana, której celem, jest poprawa przejrzystości oferty Banku, to wprowadzenie jednolitych zasad generowania i przesyłania wyciągów. Od 1 lipca 2015 r. Bank wprowadzi możliwość otrzymywania bezpłatnych wyciągów kwartalnych z rachunku w formie papierowej przesyłanych na adres korespondencyjny. Bezpłatne pozostaną także miesięczne wyciągi w formie elektronicznej oraz generowane w placówce Banku lub placówce pocztowej w formie papierowej. Jednocześnie, za wyciągi miesięczne w formie papierowej przesyłane na adres korespondencyjny Posiadacza, Bank będzie pobierał opłatę 7 zł. Aby skorzystać z możliwości otrzymywania bezpłatnych wyciągów kwartalnych w formie papierowej, należy złożyć dyspozycję zmiany częstotliwości wysyłania wyciągów w placówce Banku lub za pośrednictwem Infolinii (...) Oprócz zmiany częstotliwości wyciągu na kwartalną, istnieje możliwość zamiany miesięcznego wyciągu papierowego na elektroniczny, przesyłany na adres e-mail Posiadacza konta. Taki wyciąg również jest bezpłatny* (dowód: karty nr 113, 115).

Ponadto ustalono, że jednostronna zmiana warunków umów w odniesieniu do opłat za wyciągi papierowe dokonana została przez bank również w 2011 r. – uchwałą Zarządu Banku Poczтового S.A. z dnia 20 stycznia 2011 r. Polegała ona na wprowadzeniu opłaty w wysokości 4 zł za wyciągi w formie papierowej – również ta zmiana dotyczyła nowo zawieranych umów, jak i umów już wykonywanych. Zmiana w tym zakresie weszła w życie dniem 1 marca 2011 r. i objęła klientów banku posiadających aktywny dostęp do bankowości elektronicznej (tj. usługi Pocztowy24), korzystających z następujących kont: Pocztowe Konto Nestor, Pocztowe Konto Plus (dotyczyło kont w obsłudze, gdyż konto to zostało wycofane z oferty banku) oraz Pocztowe Konto Standard (dotyczyło kont otwartych przed dniem 1 marca 2011 r.) – aktualnych klientów. Obejmowała również posiadaczy Poczтового Konta Standard oraz posiadaczy wszystkich kont oszczędnościowych otwartych od 1 marca 2011 r.

W piśmie przewodnim informującym dotychczasowych klientów o wprowadzanych zmianach (klientów banku posiadających aktywny dostęp do bankowości elektronicznej) bank wskazywał, że (...) *od 1 marca 2011 r. będzie obowiązywać nowa „Taryfa opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A.” oraz nowy „Regulamin otwierania i*

prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w Banku Pocztowym S.A. ”. Zmiana w tych regulacjach dotyczy wyciągów bankowych. Bank Pocztowy w minionym roku umożliwił otrzymywanie ich w wersji elektronicznej, przysyłanej na adres e-mail. Dlatego też w Regulaminie uzupełniono zapisy w Rozdziale XIV Wyciągi, w tym informacje o formie przekazywania wyciągów przez Bank (§16 ust. 1 i 2). (...) Informujemy także, że od 1 marca 2011 r. Bank Pocztowy wprowadza opłatę w wysokości 4 zł za sporządzenie i wysyłkę wyciągów papierowych dla Klientów posiadających rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe objęte usługą bankowości elektronicznej – Pocztowy24. Wyciągi elektroniczne będą nadal bezpłatne (...).

Przez wyciąg w formie elektronicznej, określony w poszczególnych pozycjach taryfy opłat i prowizji, należy rozumieć wyciąg bankowy w formie pliku PDF, przesyłany konsumentowi e-mailem na wskazany przez niego adres e-mail (dowód: karta nr 749). W oddzielnych pozycjach taryfy opłat i prowizji znajduje się rubryka „Wygenerowanie wyciągu w Pocztowy24” (dowód: karty nr 70-75, 85, 87, 94-97).

W toku postępowania bank opisał procedurę odbierania od konsumentów zgody na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda – co przewiduje art. 728 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r., poz. 459 ze zm. – zwanej dalej także „k.c.”) – zarówno w przypadku nowo zawieranych umów rachunku bankowego, jak i zmiany sposobu informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda w trakcie trwania umowy.

Zawarcie z bankiem umowy ramowej jest możliwe w placówce bankowej, w placówce Poczty Polskiej S.A. oraz poza oddziałem/placówką banku. Podczas wypełniania wniosku o zawarcie umowy ramowej w placówce banku, konsument zapytany przez pracownika banku dokonuje samodzielnego wyboru sposobu otrzymywania wyciągów, wśród których znajduje się opcja obejmująca wysyłania wyciągów elektronicznych na wskazany przez konsumenta adres e-mail (jako plik w formacie PDF), a następnie składa pod umową odręczny podpis. Ta sama procedura obowiązuje w przypadku zawierania umów ramowych w placówce Poczty Polskiej S.A. oraz poza oddziałem/placówką banku. Złożenie wniosku o zawarcie nowej umowy ramowej w placówce banku lub placówce Poczty Polskiej S.A. jest również możliwe za pośrednictwem strony www.pocztowy.pl oraz Infolinii banku. Również wówczas konsument dokonuje samodzielnego wyboru sposobu otrzymywania wyciągów, wśród których znajduje się opcja obejmująca wysyłanie wyciągów elektronicznych na wskazany przez konsumenta adres e-mail (jako plik w formacie PDF), a następnie przy zawieraniu umowy w jednym z trybów określonych powyżej składa pod umową odręczny podpis. W każdym przypadku wyboru przez konsumenta opcji wysyłania wyciągów elektronicznych na wskazany przez konsumenta adres e-mail, adres ten jest wpisywany zarówno w treści wniosku oraz znajduje się w samej umowie ramowej.

Z kolei złożenie dyspozycji zmiany umowy ramowej z bankiem w zakresie dotyczącym sposobu otrzymywania wyciągów jest możliwe w placówce banku, w placówce Poczty Polskiej S.A., drogą korespondencyjną, a także za pośrednictwem strony www.pocztowy24.pl oraz poprzez Infolinię banku. W pierwszych trzech przypadkach konsument składa pod dyspozycją odręczny podpis (zgodny ze złożonym w banku wzorem podpisu). W przypadku dyspozycji poprzez stronę www.pocztowy24.pl, konsument dokonuje autoryzacji dyspozycji za pomocą narzędzi autoryzacyjnych bankowości elektronicznej. W przypadku dyspozycji poprzez Infolinię banku, konsument jest identyfikowany za pośrednictwem indywidualnego hasła do usługi Telekonto, a potwierdzeniem złożenia dyspozycji jest nagranie rozmowy. W ten sposób modyfikacji mogą dokonać wyłącznie konsumenci, którzy przy zawieraniu umowy ramowej lub po jej zawarciu aktywowali usługę Telekonto i wyrazili zgodę na wymianę z bankiem

oświadczeń woli tym kanałem. Również podczas zmiany dyspozycji w zakresie sposobu otrzymywania wyciągów, w każdym przypadku konsument składa wyraźne oświadczenie woli, wskazujące formę otrzymywania wyciągów, z której chce skorzystać. W przypadku wyboru otrzymywania wyciągów w formie elektronicznej konsument podaje adres e-mail, na który ma mu być przesyłany wyciąg w formie pliku PDF.

Wskazany wyżej sposób odbierania od konsumentów oświadczeń o sposobie informowania ich o stanie rachunku i ustaleniu salda stosowany jest w banku nieprzerwanie od 2011 r. W każdym przypadku konsument informowany jest o dostępnych możliwościach wyboru różnych form informowania, zaś pracownik banku lub Poczty Polskiej S.A. informuje go o ewentualnych opłatach związanych z poszczególnymi formami (dowód: karty nr 749-750, 759).

Zobowiązanie złożone przez przedsiębiorcę

W toku prowadzonego postępowania bank złożył propozycję zobowiązania, której finalna wersja w odniesieniu do praktyki opisanej w punkcie I. niniejszej decyzji została przedstawiona w piśmie z dnia 18 listopada 2016 r. W piśmie tym bank zobowiązał się do poinformowania konsumentów o podstawie prawnej oraz okolicznościach uzasadniających dokonanie zmian wprowadzonych uchwałą Zarządu Banku z 31 marca 2015 r. zmieniającą regulamin oraz taryfę ze skutkiem na dzień 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r.

Z kolei w odniesieniu do praktyki opisanej w punkcie II. sentencji decyzji finalna wersja zobowiązania została przedstawiona przez bank w piśmie z dnia 6 lipca 2017 r. W piśmie tym bank zobowiązał się do:

1. zaniechania pobierania opłat za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej, wprowadzonych uchwałą Zarządu Banku z dnia 20 stycznia 2011 r., zmieniającą taryfę opłat i prowizji, ze skutkiem na dzień 1 marca 2011 r. oraz uchwałą Zarządu Banku z dnia 31 marca 2015 r., zmieniającą taryfę opłat i prowizji ze skutkiem na dzień 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r.:

a. w zakresie, w jakim w rezultacie ww. zmian taryfy bank rozpoczął pobieranie opłat za tę czynność lub zwiększył ich wcześniej obowiązującą wysokość w drodze jednostronnej czynności banku,

b. poprzez dokonanie zmiany taryfy, w trybie przewidzianym w art. 29 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2016 r., poz. 1572 ze zm.), obejmującym przesłanie przez bank informacji o proponowanych zmianach taryfy, według wzoru stanowiącego Załącznik nr 1 do złożonej propozycji zobowiązania (przedstawionego na s. 2-4 decyzji), w formie pisma wysłanego listem zwykłym lub poprzez wiadomość e-mail (w zależności od uzgodnionego sposobu komunikacji z bankiem) do klientów, od których w dacie wysłania pisma bank uprawniony będzie zgodnie z taryfą do pobierania opłat, o których mowa w punkcie I.1.a.,

- przy czym Bank Pocztowy S.A. zaniecha pobierania ww. opłaty w terminie 4 (czterech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej;

2. zwrotu opłat za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej, pobranych przez bank po dniu 1 marca 2011 r. na rzecz tych konsumentów:

a. w stosunku do których obowiązek pobierania opłat powstał lub uległ zwiększeniu na skutek dokonania jednostronnych zmian taryfy, wprowadzonych uchwałami Zarządu Banku Poczтового S.A., o których mowa w punkcie II.1.a.;

oraz

b. którzy w terminie 5 (pięciu) miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji złożą wniosek o dokonanie zwrotu opłaty w trybie przewidzianym dla składania reklamacji przewidzianym w regulaminie;

- przy czym zwrot opłaty nastąpi w terminie 14 dni od dnia wpływu wniosku do banku;

3. opublikowania, w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej, na stronie internetowej oraz na plakatach sentencji decyzji (bez treści Załączników) oraz komunikatu według wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do złożonej propozycji zobowiązania (przedstawionego na s. 5 niniejszej decyzji) w ten sposób, że:

a. odnośniki do sentencji decyzji oraz treści komunikatu zostaną umieszczone na stronie głównej www.pocztowy.pl, zaś sentencja decyzji oraz komunikat pojawią się w dziale aktualności,

b. odnośnik do sentencji decyzji oraz komunikatu, sentencja decyzji oraz komunikat utrzymywane będą na stronie internetowej banku w sposób określony w punkcie 3.a. do czasu upływu terminu realizacji zobowiązania określonego w punkcie II.2.;

c. plakaty formatu nie mniejszego niż A3, rodzaj czcionki Times New Roman, rozmiar czcionki nie mniejszy niż 12 pkt, zawierające komunikat, umieszczone zostaną w widocznych miejscach w placówkach Banku oraz w Urzędach Poczтовых Poczty Polskiej S.A.;

d. plakaty utrzymywane będą do czasu upływu terminu realizacji zobowiązania określonego w punkcie II.2. w placówkach Banku Poczтового S.A. oraz w Urzędach Poczтовых Poczty Polskiej S.A.

Sprawozdanie z wykonanych działań zostanie złożone w terminie 7 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Prezes Urzędu zważył, co następuje

W pierwszej kolejności konieczne jest ustalenie, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia **interesu publicznoprawnego**. Zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, celem regulacji w niej przyjętej jest zapewnienie rozwoju i ochrony konkurencji, a także podejmowana w interesie publicznym ochrona przedsiębiorców narażonych na stosowanie praktyk ograniczających konkurencję i ochrona interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ma zatem charakter publicznoprawny i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy na skutek działań sprzecznych z przepisami prawa naruszony został interes publiczny. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy określonymi działaniami dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z 24 października 1991 r., sygn. akt XV Amr 8/90).

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli, są lub mogli stać się kontrahentami banku. Objęte zarzutami działania przedsiębiorcy wymierzone były w szeroki i bliżej nieokreślony krąg uczestników rynku, ponieważ były one skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych kontrahentów przedsiębiorcy. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej

sprawie miało miejsce naruszenie przez przedsiębiorcę interesu publicznoprawnego, co uzasadnia ocenę jego zachowania na rynku w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających **zbiorowe interesy konsumentów**. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy – w brzmieniu obowiązującym do 16 kwietnia 2016 r.² – przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w tym m.in. stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ k.c. w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.

Dla uznania, że mamy do czynienia z praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów spełnione muszą być dwie przesłanki: działanie przedsiębiorcy musi być bezprawne i jednocześnie naruszać zbiorowe interesy konsumentów – dotyczy praktyki określonej w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji. Równocześnie, w przypadku wydawania decyzji zobowiązujących, wystarczające jest uprawdopodobnienie występowania tych przesłanek – co dotyczy praktyki określonej w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm.), to jest między innymi osobę prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Do takich podmiotów zalicza się Bank Pocztowy S.A. z siedzibą w Bydgoszczy, czyli osoba prawna będącą stroną niniejszego postępowania. Jest to spółka prawa handlowego wpisana do rejestru przedsiębiorców, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą m.in. na przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów, przeprowadzanie bankowych rozliczeń pieniężnych oraz udzielanie kredytów, pożyczek pieniężnych oraz pożyczek i kredytów konsumenckich. Tym samym bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą

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

podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy orzekł też, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) 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”.

W ocenie Prezesa Urzędu, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania przedsiębiorcy, polegające na pobieraniu przez bank opłaty za przesyłanie posiadaczowi raz w miesiącu wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, bez uzyskania przez bank zgody na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, a także na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej związanej z brakiem informowania konsumentów o podstawach faktycznych i prawnych związanych z jednostronną zmianą regulaminu i taryfy, a poprzez to uniemożliwienie konsumentom zweryfikowanie dopuszczalności zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, godziły lub mogą godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez ww. przedsiębiorcę był lub jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim była lub jest zawarta umowa z bankiem (np. umowa rachunku bankowego, umowa o kredyt konsumencki, kredyt hipoteczny, kartę kredytową czy płatniczą). 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.

Na poparcie powyższego należy przytoczyć stanowisko Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który wskazał, iż „jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych

okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów”³. Tak więc w rozpatrywanym stanie faktycznym działanie przedsiębiorcy nie dotyczyło interesów poszczególnych osób, których sprawy miały charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływało niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy klientów banku. 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 pod uwagę powyższe okoliczności stwierdzone zostało, iż rozważane działanie, o którym mowa w punkcie I. sentencji decyzji godziło w zbiorowe interesy konsumentów, a działania określone w punktach II. sentencji niniejszej decyzji mogły lub mogą godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa⁴.

Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów może polegać również na stosowaniu przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w treści ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm. – zwanej dalej także „upnpr”). Zgodnie z art. 4 ust. 1 tej ustawy, stosowana przez przedsiębiorcę 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 dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Stosowanie przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczy punktu I. sentencji niniejszej decyzji.

Biorąc pod uwagę powyższe przesłanki, które muszą zostać spełnione w niniejszej sprawie, aby móc uznać stosowane praktyki za bezprawne, konieczne jest dokonanie oceny poszczególnych zakwestionowanych praktyk. W przypadku praktyki opisaney w pkt II. sentencji za wystarczające zostanie uznane uprawdopodobnienie bezprawności działania banku.

³ wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

⁴ por. Szwaja J. (red.), Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, wyd. CH BECK, Warszawa 2000, s. 117–118.

Ad I. Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 polega na naruszeniu zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ww. ustawy 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 upnpr do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą koniecznym jest wykazanie, że:

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

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr – działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem, 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.

W punkcie I. niniejszej decyzji zarzucono przedsiębiorcy stosowanie bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na niezamieszczaniu w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą postanowień regulaminu oraz taryfy opłat i prowizji, 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 w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr, a poprzez to stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uchwałami Zarządu Banku z 31 marca 2015 r. wprowadzone zostały przez bank w sposób jednostronny zmiany w regulaminie oraz w taryfie opłat i prowizji dla aktualnych klientów banku. W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej zostały przez bank przedstawione proponowane zmiany w regulaminie oraz w taryfie opłat i prowizji – obowiązujące w danym stosunku umownym (np. w rachunkach bankowych, kartach płatniczych, kredytach i pożyczkach etc.). Bank nie przekazywał jednak konsumentom informacji o podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która została określona w regulaminie lub w taryfie opłat i prowizji, które to dokumenty regulowały określony stosunek obligacyjny. W pismach przewodnich informujących o wprowadzanych zmianach nie były także wskazywane okoliczności faktyczne – mające swoje zakotwiczenie w ww. dokumentach – a które warunkowałyby możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian. W pismach kierowanych do konsumentów bank wskazywał, że zmiany w ww. regulacjach – tj. w regulaminie oraz w taryfie opłat i prowizji – są wynikiem udoskonalania i upraszczania produktów i usług banku, a także zmieniającej się

sytuacji rynkowej i regulacyjnej, powodującej zwiększenie ponoszonych przez bank kosztów. Bank wskazał także, że na przestrzeni ostatniego roku blisko 2-krotnie wzrosło jego obciążenie z tytułu składki do Bankowego Funduszu Gwarancyjnego będącego gwarantem depozytów złożonych przez klientów w polskich bankach, a jednocześnie obniżona została stawka prowizji interchange od transakcji bezgotówkowych dokonywanych przy użyciu kart płatniczych.

W rozdziale XIX. § 36 ust. 1 i 2 regulaminu w wersji z września 2013 r. określone zostały przez bank kryteria dotyczące zmian treści tego dokumentu. Ponadto w § 8 regulaminu określone zostały przez bank okoliczności uzasadniające dokonanie zmiany Taryfy. Równocześnie, w punkcie 5, 8, 10 i 13 Zasad ustalania, zmiany i pobierania opłat i prowizji – zawartych *in principio* w taryfie opłat i prowizji – bank określił klauzule modyfikacyjne pozwalające na dokonanie zmiany wysokości opłat i prowizji dla produktów kredytowych oraz pozostałych produktów i usług świadczonych przez bank, w tym w szczególności dla rachunków i lokat, a także zastrzeżenie możliwości wprowadzenia nowych opłat i prowizji dla produktów kredytowych oraz dla pozostałych produktów i usług świadczonych przez bank, w tym w szczególności dla rachunków i lokat. Postanowienia te zostały przywołane na s. 8-11 niniejszej decyzji.

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe czynniki wskazane w regulaminie oraz w taryfie opłat i prowizji stanowią materialnoprawną podstawę dla dokonania zmian w trakcie trwania stosunku obligacyjnego⁵. Jednak aby można było dokonać na ich podstawie modyfikacji warunków umowy muszą rzeczywiście wystąpić okoliczności faktyczne określone w klauzuli modyfikacyjnej (np. wzrost o określony procent przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia). Dopiero spełnienie tych wymagań mogłoby uprawniać bank do poinformowania konsumentów o planowanej zmianie warunków umowy i wprowadzeniu do umów przedmiotowej zmiany. Należy również wskazać, iż Prezes Urzędu nie oceniał w niniejszym postępowaniu poprawności klauzuli modyfikacyjnej, jak i poprawności wprowadzonych zmian w kontekście treści klauzuli modyfikacyjnej, tj. tego czy uaktualnieniu uległy konkretne czynniki wskazane w klauzuli modyfikacyjnej, które by przemawiały za zasadnością wprowadzenia jednostronnych zmian do regulaminu oraz taryfy.

Z punktu widzenia konsumenta istotne jest m.in. to, aby został on poinformowany o propozycji przedsiębiorcy w sposób prawidłowy, 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 kontrolować działania przedsiębiorcy, w tym czy proponowana przez przedsiębiorcę zmiana umowy jest uzasadniona i czy dokonana jest zgodnie z zawartą umową. Wszystkie przedmiotowe okoliczności powinny stanowić punkt odniesienia dla konsumentów dla stwierdzenia, czy proponowana zmiana warunków umowy nie jest przejawem dyskrecjonalnej decyzji banku i czy została dokonana zgodnie z warunkami umowy. Informacja przesłana przez bank powinna pozwolić ocenić, czy zastosowana zmiana regulaminu oraz taryfy opłat i prowizji odpowiada zmienionym od chwili zawarcia umowy warunkom ekonomicznym lub innym okolicznościom wskazanym w klauzuli modyfikacyjnej⁶. 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

⁵ Wyjątkiem jest jednak sytuacja, w której to 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. Powyższe rozważania pozostają jednak poza przedmiotem niniejszego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

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

w zakresie możliwości modyfikacji oprocentowania czy wysokości opłat, to jednak nie może być pozbawiony możliwości kontrolowania zasadności tych zmian⁷.

Konsumenci muszą mieć możliwość przeprowadzenia weryfikacji zasadności zmian, co oznacza że muszą wiedzieć, na podstawie której przesłanki doszło do zmiany umowy w trakcie jej trwania, a także czy określone w umowie czynniki rzeczywiście zaistniały (dotyczy to w szczególności okoliczności, które nie są powszechnie znane, a na podstawie których bank dokonuje zmian). Oznacza to, że jeżeli np. zmiana opłaty w taryfie opłat i prowizji dla produktów kredytowych nastąpiła na podstawie wzrostu lub obniżenia cen towarów i usług o co najmniej 0,5% liczone rok do roku, biorąc pod uwagę miesięczne wskaźniki cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowane przez Główny Urząd Statystyczny, analizowane w okresie półrocznym, to konsument powinien zostać poinformowany, że zmiana nastąpiła właśnie z uwagi na wzrost lub obniżenie tego wskaźnika. Jednocześnie konsument powinien móc zweryfikować w jakim okresie nastąpiła zmiana ww. wskaźników, tzn. czy rzeczywisty wzrost lub obniżenie cen towarów i usług o co najmniej 0,5% liczonych rok do roku miał miejsce w lutym, czerwcu czy też w październiku określonego roku. Podobnie należy ocenić informację o zmianach warunkowanych innymi czynnikami niezależnymi od banku, które – w jego ocenie – mogą stanowić podstawę do dokonania zmian w umowie, np. zmiany obowiązujących przepisów prawa, rekomendacji i zaleceń organów nadzoru, czy też zmiany opłat ponoszonych przez bank w związku z wykonywaniem umowy przez podmioty zewnętrzne, o co najmniej 1% w stosunku do kosztów z tego tytułu obowiązujących w poprzednim okresie półrocznym. Dla przykładu, w pismach wysyłanych do konsumentów bank wskazywał, że wprowadzane zmiany są wynikiem zmieniającej się sytuacji regulacyjnej, ale nie precyzował na czym ta zmiana miałaby polegać. Reasumując, w ocenie Prezesa Urzędu, w wiadomościach kierowanych do konsumentów powinno zostać wskazane postanowienie umowne – z regulaminu lub z taryfy opłat i prowizji – lub odpowiednie odesłanie poprzez wskazanie dokładnego paragrafu (postanowienia umowy do najniższej jednostki redakcyjnej) 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.

W ocenie Prezesa Urzędu, omawiane w niniejszym zarzucie informacje mają charakter istotny, z punktu widzenia możliwości zweryfikowania przez konsumentów zasadności wprowadzonych zmian, które mogą mieć znaczący wpływ na dalsze wykonywanie umowy przez obie strony. W wyniku powyższych praktyk przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy⁸.

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 powodów, 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 przeciwskazania określone w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, a także muszą wystąpić określone okoliczności faktyczne, które zostały wskazane w klauzulach

⁷ Wyrok Sądu Najwyższego z 5 kwietnia 2002 r., sygn. akt II CKN 993/99; Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 10 lutego 2012 r., sygn. akt VI ACa 1460/11.

⁸ R. Stefanicki, Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym, Głosa 1/2010, str. 88.

modyfikacyjnych zamieszczonych w tychże umowach, które dopuszczają dokonanie zmian warunków umownych w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

W ocenie Prezesa Urzędu, bank poprzez niezamieszczanie istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, dopuścił się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr. Zgodnie z art. 4 ust. 1 tej ustawy, stosowana przez przedsiębiorcę względem 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. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej. Przepis art. 2 pkt 8 upnpr 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 model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta zawierającego z bankiem różnego rodzaju umowy, począwszy od umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, umów o kartę płatniczą, umów rachunku terminowych lokat oszczędnościowych, umów o kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym i kredyt gotówkowy, po umowy kredytu mieszkaniowego i pożyczek hipotecznych. Należy przyjąć, że oferta banku kierowana była do określonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawarli uprzednio z bankiem określoną umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter ocenianej praktyki nie wskazuje jednak na to, aby bank kierował swoją ofertę 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 jest w stanie zweryfikować poprawności działania przedsiębiorcy w związku ze zmianami warunków umowy z uwagi na brak wskazania podstaw prawnych i faktycznych ich dokonywanych. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z bankiem umowę, ma prawo oczekiwać, że będzie ona wykonywana w taki sposób w jaki uzgodnił to w treści zawartego stosunku obligacyjnego. Dodatkowo, przeciętny konsument ma prawo zakładać, że bank przesyłając 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 zdekodować jakie rzeczywiste przyczyny leżały u podstaw dokonywanych zmian warunków umowy przez bank, gdyż to przede wszystkim wola zmian warunków kontraktu po stronie banku determinuje każdorazowo modyfikację umowy (np. z uwagi na okoliczności makro czy mikroekonomiczne, kondycję banku, czy zmianę sposobu jego zarządzania), a dopiero w dalszej kolejności następuje wybór przesłanki wskazanej w treści klauzuli modyfikacyjnej, która taką zmianę powinna umożliwić. Należy więc uznać, że nawet przy znajomości klauzul modyfikacyjnych znajdujących się w umowie, konsument nie jest w stanie zweryfikować decyzji biznesowych przedsiębiorcy, w tym określić, czy dokonana zmiana warunków umowy miała oparcie w rzeczywistych okolicznościach faktycznych opisanych w umowie. Poza tym, przy kilku przesłankach wskazanych w tejże klauzuli, nie byłby on w stanie wskazać, który konkretnie czynnik miał w tym zakresie decydujący wpływ na taką, a nie inną zmianę warunków umowy.

Ponadto, przeciętny konsument zakłada, że przekazywane przez przedsiębiorcę informacje dopuszczają możliwość wprowadzenia określonych zmian umowy z uwagi na fakt, że wykonywane przez niego działania powinny być zgodne zarówno z warunkami umowy, jak również z powszechnie obowiązującymi przepisami, w tym z dobrymi obyczajami. Ma prawo przypuszczać, że wprowadzone zmiany są dozwolone, gdyż, co do zasady, jest przekonany, że bank nie wprowadzałby zmian, do których nie jest uprawniony. Duża ilość wprowadzonych modyfikacji i wysoka ich częstotliwość usypia czujność przeciętnego konsumenta, gdyż nie ma on możliwości (zarówno ze względu na konieczność posiadania odpowiedniej wiedzy, jak i poświęcenia dużej ilości czasu), aby każdorazowo weryfikować w sposób dogłębny każdą zmianę umowy, tym bardziej, że przedsiębiorca nie udziela podstawowych informacji, od których każda taka analiza powinna zostać rozpoczęta (czyli brak jest wskazania podstawy prawnej i faktycznej dokonywanych zmian). Nawet więc, gdyby przeciętny konsument chciał dokonać weryfikacji zasadności i legalności wprowadzenia tych zmian, to musiałby wprawdzie złożyć reklamację, co byłoby działaniem żmudnym i długoterminowym, a ponadto stanowiłoby to dla niego dodatkowe obciążenie (przede wszystkim czasowe). Wszystkie te elementy mają również wpływ na postrzeganie przez konsumentów dokonywanych przez bank zmian w warunkach umowy.

Ponadto, w celu stwierdzenia, że wskazane w szczegółowym uzasadnieniu zarzutów działania banku mogą stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa jest sprzeczna z dobrymi obyczajami. Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo⁹. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy¹⁰. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działania, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania¹¹. W relacjach przedsiębiorców z

⁹ A. Wolter, Prawo cywilne. Zarys części ogólnej, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

¹⁰ Wyrok Sądu Najwyższego z 29 marca 1979 r., sygn. III CRN 59/79.

¹¹ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

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, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności”¹².

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy utożsamiać z przekazywaniem konsumentom pełnej informacji (zarówno w zakresie co do faktów, jak i co do podstaw prawnych) o podejmowanych przez przedsiębiorcy decyzji dotyczących jednostronnych zmian warunków umownych w trakcie trwania stosunku obligacyjnego. Konsument powinien mieć możliwość zweryfikowania decyzji biznesowych przedsiębiorcy, co do zgodności jego działań z zaakceptowanym przez obie strony kontraktem. Aby taka możliwość istniała bank powinien 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.

Nieprzekazanie przez bank przedmiotowych informacji – które mają charakter istotny z punktu widzenia specyfiki produktu, jakim jest określona umowa bankowa i warunki jej wykonywania – mogło istotnie zniekształcić zachowanie gospodarcze konsumenta, co do zweryfikowania możliwości modyfikacji warunków umownych i stwierdzenia, że nie było ono dozwolone na mocy zawartego przez strony kontraktu. Tym samym brak tych informacji, mógł przyczynić się do zniekształcenia decyzji dotyczących umowy, których odbiorcy nie podjęliby, gdyby takie informacje zostały umieszczone w piśmie od banku. Dla przykładu można wskazać, iż konsument – poprzez brak powyższych informacji – mógł błędnie uznać, że wprowadzona zmiana była dopuszczalna, pomimo że decyzja banku o zmianie umowy (w tym np. podniesieniu opłat) miała charakter arbitralny z uwagi na brak umocowania do dokonania zmian w warunkach umownych oraz poprzez niewystąpienie okoliczności faktycznych, które na podstawie klauzuli modyfikacyjnej mogłyby stanowić podstawę do zmiany kontraktu.

Tym samym konsumenci mogli być przekonani o zasadności stosowania zmienionych warunków umownych, pomimo podejrzenia bezprawności takiego działania po stronie przedsiębiorcy. Konsumenci mogli nie mieć świadomości, że zaproponowana przez bank modyfikacja warunków umowy – poprzez zmianę regulaminu oraz tabeli opłat i prowizji – mogła być uznana za nieważną, ponieważ nie miała ona umocowania w obowiązującej stronie umowy lub w określonych okolicznościach faktycznych. Poprzez brak wskazania istotnych informacji, o których mowa powyżej, konsumenci mogli zaniechać wykonywania praw i obowiązków, które wynikają z poprzedniej wersji regulaminu oraz taryfy opłat i prowizji, a poprzez to mogli doznać uszczerbku – w tym uszczerbku ekonomicznego, np. poprzez konieczność regulowania opłat w wyższej wysokości.

W ocenie Prezesa Urzędu, bank poprzez niezamieszczanie istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, dopuścił się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr.

¹² Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

Stwierdzono zatem, że przedsiębiorca stosował nieuczciwą praktykę rynkową, a zatem, że jego działania miały **charakter bezprawny**.

Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Data zaniechania praktyki wskazanej w punkcie I. niniejszej decyzji to 18 czerwca 2015 r. – tj. dzień po dniu w którym nastąpiła wysyłka korespondencji do klientów, wobec których zmiany regulaminu oraz taryfy opłat i prowizji weszły w życie w dniu 15 sierpnia 2015 r.

Nieprzyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy w zakresie praktyki opisanej w punkcie I. sentencji decyzji

W toku niniejszego postępowania bank wnosił o wydanie w odniesieniu do ocenianej powyżej praktyki decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Pierwsza propozycja zobowiązania została przedstawiona przez przedsiębiorcę w piśmie z 24 marca 2016 r. Następnie propozycja zobowiązania przedsiębiorcy podlegała modyfikacjom, które zostały poczynione przez niego w piśmie z 6 czerwca 2016 r., 19 sierpnia 2016 r. oraz 28 września 2016 r. Ostatnia modyfikacja zobowiązania banku, w odniesieniu do ocenianej w tym punkcie praktyki banku, nastąpiła w piśmie z 18 listopada 2016 r. W piśmie tym bank zobowiązał się do poinformowania konsumentów o podstawie prawnej oraz okolicznościach uzasadniających dokonanie zmian wprowadzonych uchwałą Zarządu Banku z 31 marca 2015 r. zmieniającą regulamin oraz taryfę opłat i prowizji ze skutkiem na dzień 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

W tym kontekście, po pierwsze należy wskazać, iż decyzja wydawana na podstawie ww. przepisu jest decyzją opartą o uznanie administracyjne. Art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje Prezesowi Urzędu uprawnienie, a nie nakłada na niego obowiązku wydania przedmiotowej decyzji. Prezes Urzędu nie jest związany propozycjami przedkładanymi przez przedsiębiorcę, dysponuje bowiem swobodnym uznaniem w przedmiocie zastosowania ww. przepisu i ukończenia postępowania poprzez wydanie decyzji na jego podstawie. Stanowisko takie zostało w pełni zaaprobowane przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który dokonując wykładni

gramatycznej art. 28 ust. 1 ww. ustawy stwierdził, że wydanie decyzji na tej podstawie prawnej jest uprawnieniem Prezesa Urzędu, a nie jego obowiązkiem¹³.

Ponadto wskazać należy, że ww. przepis znajduje zastosowanie w przypadkach, gdy w toku postępowania zostanie uprawdopodobnione, na podstawie m.in. ustalonych okoliczności sprawy, że doszło do naruszenia przepisu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Należy podkreślić zatem, że wydanie decyzji, o jakiej mowa w art. 28 ust. 1 ww. ustawy jest możliwe po uprawdopodobnieniu przesłanek stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wydanie takiej decyzji ma służyć przyspieszeniu toku postępowania bez konieczności udowadniania stosowania zarzucanych praktyk, z możliwością poprzestania na ich uprawdopodobnieniu. Celem decyzji zobowiązującej jest doprowadzenie do zakończenia naruszenia i usunięcie jego skutków, a przez to przywrócenie – w miarę możliwości – stanu na rynku sprzed naruszeń przedsiębiorcy. W niniejszej sprawie takie okoliczności zaś nie wystąpiły.

Prezes Urzędu uznał, iż praktyka określona w punkcie I. sentencji decyzji godzi w prawo konsumentów do otrzymania istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez nich 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 w trakcie trwania stosunku obligacyjnego. Przedstawione przez przedsiębiorcę zobowiązanie nie poprawiłoby w znacznym stopniu sytuacji konsumentów, których objęły zmiany wprowadzone uchwałą Zarządu Banku z 31 marca 2015 r. zmieniające regulamin oraz taryfę opłat i prowizji ze skutkiem na dzień 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r. Bank nie zaproponował żadnej finansowej rekompensaty dla konsumentów objętych ww. praktyką, w tym nie zaproponował również przysporzenia na przyszłość, które mogłoby polegać na rezygnacji z wprowadzenia lub podwyższenia określonych opłat. Zmiany w regulaminie oraz taryfie opłat i prowizji nie dotyczyły bowiem tylko kwestii odpłatności za sporządzenie i wysłanie wyciągu miesięcznego w formie papierowej listem zwykłym, ale również wielu innych czynności, za przeprowadzenie których bank wprowadził lub podwyższył dotychczas pobierane opłaty. Zaproponowane przez bank zobowiązanie w żadnym wypadku nie niweczyło ważności wprowadzenia przez bank określonych zmian regulaminu i taryfy opłat i prowizji.

Należy również wskazać, iż nawet bez dodatkowego, właściwego poinformowania o zmianach ww. dokumentów konsumenci są uprawnieni do wypowiedzenia łączącego ich z bankiem stosunku obligacyjnego w każdym czasie. Równocześnie, praktyka taka jak zakwestionowana w toku niniejszego postępowania występuje powszechnie na rynku. Należy także zauważyć, że przedmiotowa praktyka nie była dotychczas analizowana w kontekście naruszenia zbiorowych interesów konsumentów – wydanie decyzji stwierdzającej. Z uwagi na powyższe, celowym i zasadnym stało się podjęcie orzeczenia merytorycznego dotyczącego rozstrzygnięcia, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Dzięki temu możliwe będzie kształtowanie linii orzeczniczej w kwestii udzielania przez przedsiębiorców informacji określających podstawę prawną oraz faktyczną proponowanych zmian umowy. Decyzja wydana w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów mogłaby wskazywać jedynie na uprawdopodobnienie naruszenia ww. zakazu. Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu nie uwzględnił wniosku banku o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

¹³ wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 maja 2009 r. sygn. akt XVII Ama 98/08.

Wobec tego orzeczono jak w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Ad II. W punkcie II. sentencji niniejszej decyzji zarzucono przedsiębiorcy podejmowanie bezprawnych działań noszących znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na pobieraniu przez bank opłaty za przysyłanie posiadaczowi raz w miesiącu wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, bez uzyskania przez bank zgody na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, co może być uznane za niezgodne z art. 728 § 2 k.c., a poprzez to może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 728 § 2 k.c., bank jest obowiązany przysyłać posiadaczowi co najmniej raz w miesiącu bezpłatnie wyciąg z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, chyba że posiadacz wyraził pisemnie zgodę na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda.

Powyższe implikuje obowiązek banku do przysyłania posiadaczowi rachunku wyciągu bezpłatnie co najmniej raz w miesiącu. Posiadacz może jedynie wyrazić zgodę co do odmiennego sposobu informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda. Niedopuszczalne jest więc zwolnienie banku na mocy oświadczenia woli posiadacza rachunku z obowiązku, o którym mowa w art. 728 § 2 k.c. W takim przypadku możliwe jest jedynie bezpłatne udzielenie informacji w innej formie niż pisemna.

Wobec braku bezpośredniego uregulowania w art. 728 § 2 k.c. formy w jakiej banki zobowiązane są przysyłać posiadaczowi rachunku wyciąg, przyjęć należy, iż ustawodawca uznał przysyłanie wyciągu za pomocą poczty elektronicznej za dopuszczalną, alternatywną wobec tradycyjnej (przez co rozumie się przysyłanie wyciągu papierowego drogą listową) formę przekazywania ww. dokumentu. Dla uznania zatem spełnienia obowiązku wynikającego z ww. przepisu istotnym jest jedynie stwierdzenie przysyłania przez bank bezpłatnego wyciągu posiadaczowi rachunku, przynajmniej raz w miesiącu. Istotnym przy tym jest, aby wyciąg przesłany został posiadaczowi rachunku na wskazany przez niego adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.

W niniejszej sprawie, w ocenie Prezesa Urzędu, bank nie uzyskał od konsumentów „zgody” co do odmiennego od dotychczasowego sposobu informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda, wobec czego nie mógł wprowadzić opłat za wyciągi w odniesieniu do wykonywanych umów – co dotyczy zarówno zmian przeprowadzonych w roku 2011, jak i w 2015 r. Bank „umówił się” uprzednio z konsumentami, że będzie im przysyłał co miesiąc bezpłatnie wyciąg z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda w formie papierowej. Wprowadzając opłatę za tę usługę dla dotychczasowych klientów, którzy nie wyrazili zgody na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda „złamano” uprzednio zawarty kontrakt. Bank powinien był otrzymać najpierw od konsumentów „zgody” na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda (np. w formie e-mail) aby móc w jakikolwiek sposób ingerować przy wysokości opłaty za wyciąg papierowy dla tej grupy klientów.

Istotne jest bowiem faktyczne umożliwienie posiadaczowi rachunku podjęcie decyzji dotyczącej zgody na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda, zwłaszcza wtedy kiedy wolą posiadacza rachunku nie jest wyrażenie zgody na inny sposób informowania. Przeszkodą na drodze do otrzymywania wyciągów w innej formie aniżeli papierowa mogą bowiem stać przeszkody natury obiektywnej np. brak komputera i dostępu do sieci Internet lub niepełnosprawność ruchowa. Wyrażenie zgody na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda jest prawem podmiotowym posiadacza rachunku.

Zgoda taka przybiera postać oświadczenia woli, które może być, ale w żadnym wypadku nie musi być złożone przez konsumenta. Złożenie takiego oświadczenia powinno być wyrażone wprost, a nie poprzez akceptację postanowienia regulaminu czy wzoru umowy. Przepisy k.c. określają jedynie tryb związania wzorcem umowy i nie nakładają wymogu akceptacji, zatwierdzenia czy wyrażenia zgody przez drugą stronę danego wzorca umownego. Zaakceptowanie przez posiadacza rachunku bankowego klauzuli zawartej w treści umowy, iż regulamin oraz taryfa opłat i prowizji stanowi jej integralną część, w sytuacji gdy w dokumentach tych uregulowana pozostaje kwestia sposobu, terminów oraz odpłatności za przesyłanie wyciągów, nie spełnia warunku „wyrażenia zgody”, o którym mowa w art. 728 § 2 k.c. W ocenie Prezesa Urzędu zgoda taka powinna być wyrażona wyłącznie przez złożenie pisemnego, wyodrębnionego oświadczenia konsumenta.

W przypadku wymogu z art. 728 k.c. brak jest możliwości do zmiany sposobu informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda w trybie przewidzianym art. 29 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2016 r., poz. 1572 ze zm.). Niezgłoszenie bankowi przez konsumentów sprzeciwu wobec zmian dotyczących przesyłania wyciągów, nie jest równoznaczne z tym, iż konsumenci wyrazili zgodę na odpłatne przesyłanie wyciągów w formie pisemnej, bądź też że wyrazili zgodę na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda.

Zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, warunkiem wydania wskazanej w tym przepisie decyzji, jest – oprócz uprawdopodobnienia naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy – zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. W ocenie Prezesa Urzędu w rozpoznawanej sprawie warunek powyższy został spełniony. Przedsiębiorca będący stroną niniejszego postępowania złożył w jego toku zobowiązanie, o jakim mowa powyżej. Uczynił to w drugim w kolejności piśmie skierowanym do Prezesa Urzędu w tej sprawie – wyrażając w pierwszym piśmie kierowanym do Prezesa Urzędu ogólną gotowość do zmiany dotychczasowego zachowania celem zapewnienia jego zgodności z przepisami ustawy – a doprecyzowywał je w kolejnych pismach kierowanym do Prezesa Urzędu. Złożone przez niego zobowiązanie, jako precyzyjne, kompletne i adekwatne, mogło zostać przyjęte, albowiem daje podstawy do przyjęcia, że zarzucane przedsiębiorcy naruszenia zostaną wyeliminowane. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucaną przez Prezesa UOKiK praktyką banku.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. 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 ochronie¹⁴.

¹⁴ J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz *de lege ferenda*), IKAR 1/2012, s. 99 i 102.

Zobowiązanie złożone przez bank obejmuje zarówno konsumentów objętych zmianami taryfy opłat i prowizji z 2015 r., jak również konsumentów, których dotyczyły modyfikacje taryfy przeprowadzone w 2011 r. Konsumenti, w stosunku do których obowiązek pobierania opłat za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej powstał lub uległ zwiększeniu na skutek dokonania jednostronnych zmian taryfy opłat i prowizji wprowadzonych uchwałą Zarządu Banku z dnia 20 stycznia 2011 r., ze skutkiem na dzień 1 marca 2011 r. oraz uchwałą Zarządu Banku z dnia 31 marca 2015 r., zmieniającą Taryfę ze skutkiem na dzień 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r. zostali uprawnieni do wnioskowania o ich zwrot w trybie reklamacyjnym. Jak wynika z komunikatu oraz listu wysyłanego do aktualnych klientów, złożenie wniosku jest możliwe w dowolnej placówce banku, placówkach Poczty Polskiej S.A., pocztą elektroniczną oraz za pośrednictwem Infolinii banku. Za wnioskowym modelem dokonania zwrotu opłat z tytułu wyciągów przemawia fakt, że składanie przez konsumentów wniosków o zwrot jest znacznie ułatwione ze względu na szeroką sieć placówek banku oraz Poczty Polskiej S.A. Równocześnie, w ocenie Prezesa Urzędu zaproponowany przez bank termin jest wystraszający aby rekompensatą finansową zostali objęci wszyscy klienci banku dotknięci praktyką analizowaną w punkcie II. sentencji decyzji. W przypadku, w którym dokonywane przysporzenie konsumentom, oceniane z perspektywy indywidualnego konsumenta, przedstawia dla tego konsumenta znaczną wartość ekonomiczną, można spodziewać się podwyższonej aktywności konsumentów przy realizacji zobowiązania, z natury bowiem troszczą się oni o własne interesy majątkowe, gdy przedstawiają one dla nich wymierną wartość ekonomiczną. Wyплаты w ramach realizacji zobowiązania w jednostkowych przypadkach mogą osiągnąć wysokość nawet kilkuset złotych. Należy podkreślić, że zobowiązanie nie obejmuje klientów, którzy wyrazili pisemną zgodę na pobieranie opłat za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej przy lub po zawarciu umowy z bankiem. Celem zobowiązania nie jest również promowanie możliwości otrzymywania wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda w formie papierowej. Prezes Urzędu dostrzega postęp technologiczny oraz rozwój społeczeństwa informatycznego i inne udogodnienia związane z obiegiem elektronicznym, w zakresie przesyłania informacji o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda w formie innej aniżeli tradycyjna. Nie może jednak zaakceptować sytuacji, w której proces ten przebiega z naruszeniem interesów konsumentów, w tym naruszeniu ich interesu ekonomicznego.

Odnosząc się do kolejnego elementu złożonego przez bank zobowiązania należy podkreślić, że nie bez znaczenia jest również fakt, iż złożone zobowiązanie przewiduje automatyczne działanie na przyszłość (niezależne od wniosku konsumenta), co dotyczy zaniechania pobierania opłat za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej, w odniesieniu do zmian taryfy, które weszły w życie 1 marca 2011 r., 1 lipca 2015 r. i 15 sierpnia 2015 r. Wszystkie dokonane przez bank jednostronne zmiany wzorca, polegające na ustanowieniu prawa do poboru opłat za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej, zostaną przez bank odwrócone, a po dokonaniu zmiany taryfy opłat i prowizji wszyscy konsumenci objęci tymi zmianami wskutek jednostronnej czynności banku, zostaną zwolnieni z opłaty. Dla konsumentów oznacza to de facto przysporzenie na przyszłość – a dla banku dolegliwość w postaci utraty przewidywanych przychodów.

Sentencja decyzji oraz komunikat (zaprezentowany na s. 5 decyzji) zostaną opublikowane na stronie internetowej banku oraz w formie plakatów umieszczonych w widocznych miejscach w placówkach banku oraz w Urzędach Poczty Polskiej S.A. Dodatkowo, informacja o treści zobowiązania zawarta będzie w liście dotyczącym zmiany taryfy opłat i

pro wizji, który otrzyma każdy aktualny klient banku. Przyjęty sposób prezentacji zapewnia zatem pełne poinformowanie konsumentów o treści zobowiązania.

Przedstawione zobowiązanie obejmuje w sposób jednolity obecnych i byłych klientów banku, niezależnie od momentu, kiedy nastąpiło rozwiązanie umowy. W ten sposób wszyscy konsumenci, od których bank wskutek jednostronnej czynności polegającej na zmianie taryfy pobrał opłatę, będą uprawnieni do uzyskania jej zwrotu. Taka formuła zobowiązania czyni go spójnym i czytelnym dla konsumentów.

Przedstawione przez bank zobowiązanie stanowi realne przysporzenie na rzecz konsumentów, którzy na skutek jednostronnych zmian warunków umowy w zakresie wyciągów mogli ponieść ekonomiczną stratę związaną z koniecznością ponoszenia opłat z tego tytułu. Przysporzenie to prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnych korzyści przez tych konsumentów. Dlatego też zasługiwało ono na uwzględnienie.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji.

Ad III. Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie **informacji o stopniu realizacji zobowiązań**. Samo zobowiązanie przedsiębiorcy do wykonania bądź zaniechania określonych działań nie będzie mieć praktycznego znaczenia bez jednoczesnego nałożenia ww. obowiązku. Wykonanie zobowiązań musi podlegać sprawdzeniu przez Prezesa Urzędu¹⁵. W związku z powyższym Bank został zobowiązany **do złożenia sprawozdania** z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez **przedłożenie** informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, w terminie do 7 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, poprzez:

1. przedłożenie potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów Banku w postaci potwierdzonej za zgodność z oryginałem książki nadawczej Banku (wyłącznie w wersji elektronicznej, w formacie .pdf), zawierającej potwierdzenie przez pocztę liczby przesyłek i daty ich nadania – dotyczącej propozycji zmiany taryfy, o której mowa w punkcie II.1.b. sentencji decyzji lub innego dowodu potwierdzającego wysyłkę tej korespondencji,
2. przesłanie zmienionej Taryfy, o której mowa w punkcie II.1. sentencji decyzji oraz określenie daty, od której wzorzec został wprowadzony do obrotu,
3. przedstawienie dowodów na zlecenie publikacji plakatów, o których mowa w punkcie II.2.c. sentencji decyzji wraz z ewidencją realizacji tego obowiązku w odniesieniu do 10 losowo wybranych placówek Banku Poczтового S.A. oraz 10 losowo wybranych Urzędów Pocztowych Poczty Polskiej S.A.,
4. przedłożenie wydruków zrzutów z ekranu ze strony głównej www.pocztowy.pl oraz z podstrony aktualności, z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tych stronach odnośnika do sentencji decyzji oraz komunikatu – w przypadku strony głównej www.pocztowy.pl, a także sentencji decyzji oraz komunikatu – w przypadku podstrony z aktualnościami,
5. przedstawienie informacji na temat liczby konsumentów, którzy w okresie, o którym mowa w punkcie II.2.b. sentencji decyzji zawnieśli o zwrot opłat pobieranych za sporządzenie i

¹⁵ M. Sieradzka: Komentarz do art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, LEX, 2014.

przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej – z podziałem na klientów objętych jednostronnymi zmianami umowy dokonanyymi w 2011 r. oraz w 2015 r.,

6. określenie informacji na temat nominalnej kwoty zwrotu wszystkich opłat pobieranych za sporządzenie i przesłanie posiadaczowi rachunku wyciągu miesięcznego w formie papierowej wobec klientów, którzy zawnieśli o zwrot opłat za wyciągi w okresie, o którym mowa w punkcie II.2.b. sentencji decyzji, z podziałem na klientów objętych jednostronnymi zmianami umowy dokonanyymi w 2011 r. oraz w 2015 r.

Nałożone przez Prezesa UOKiK obowiązki powinny pozwolić realnie ocenić faktyczne wywiązanie się przedsiębiorcy z przedłożonego zobowiązania. Wyznaczony termin złożenie na informacji o stopniu realizacji zobowiązań jest zbieżny z terminem zaproponowanym przez bank.

Należy zaznaczyć, że w przypadku, jeśli przedsiębiorca nie wykona zobowiązań lub obowiązku składania informacji o stopniu realizacji tych zobowiązań, decyzja wydana w oparciu o art. 28 ust. 1-3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może zostać przez Prezesa Urzędu uchylona.

W tych okolicznościach należało orzec, jak w punkcie III. sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (40-048 Katowice, ul. Kościuszki 43).

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH
Maciej Fragsztajn