



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

Poznań, dnia 27 września 2010r.

RPZ- 61/8/10/MT

DECYZJA nr RPZ 21/2010

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50 poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Wielkopolskiemu Bankowi Spółdzielczemu z siedzibą w Poznaniu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec uprawdopodobnienia w toku postępowania stosowania przez Wielkopolski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Poznaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ww. ustawy, polegającej na stosowaniu we wzorcach umów postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 kpc, o treści:

1. *Z zastrzeżeniem ust. 1 lit. b), w przypadkach określonych w ust. 1 i 2 za zastrzeżenie karty neoBANK pobiera opłatę zgodnie z Taryfą ... (§ 64 ust. 3 Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego)*
2. *Zmiany wysokości opłat i prowizji podawane są do wiadomości posiadacza w placówkach neoBANK oraz na stronach internetowych neoBANK (§ 69 ust. 7 Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego)*
3. *Kredytobiorca zobowiązuje się ponadto w okresie obowiązywania umowy do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową kredytobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę kredytu (§ 30 pkt c Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich, § 27 pkt c Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym); Kredytobiorca zobowiązuje się ponadto w okresie obowiązywania umowy do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową kredytobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę kredytu albo pożyczki (§ 27 pkt c Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym); Ponadto kredytobiorca zobowiązuje się w okresie obowiązywania umowy w szczególności do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową kredytobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę kredytu (§ 12 ust. 2 pkt d umowy o kredyt odnawialny w ramach rachunku oszczędnościowo- rozliczeniowego); Ponadto kredytobiorca zobowiązuje się w okresie obowiązywania umowy w szczególności do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową kredytobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę kredytu (§ 12 ust. 2 pkt c umowy kredytu mieszkaniowego, § 12 ust. 2 pkt c umowy kredytu konsumpcyjnego, § 14 ust. 2 pkt c umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne); Pożyczkobiorca zobowiązuje się ponadto*

w okresie obowiązywania umowy do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową pożyczkobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę pożyczki (§ 14 ust. 1 pkt c umowy pożyczki, § 12 ust. 1 pkt c umowy pożyczki- wersja 2)

4. *Zmiana Taryfy prowizji i opłat nie stanowi zmiany Regulaminu i nie wymaga doręczenia kredytobiorcy. O dokonanej zmianie Taryfy prowizji i opłat neoBANK powiadamia przez zamieszczenie stosownej informacji na tablicy ogłoszeń w jednostkach organizacyjnych neoBANKU (§ 46 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich, § 49 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym, § 39 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym)*
5. *Zmiana Taryfy w przypadkach określonych w Regulaminie nie stanowi zmiany umowy (§ 6 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto- wersja 2, § 6 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe- wersja 2)*
6. *Z tytułu niewykonania zobowiązań wynikających z umowy kredytobiorca może ponieść następujące koszty: z tytułu wypowiedzenia przez neoBANK umowy w wysokości 50 zł (§ 12 ust. 2 umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne, § 12 ust. 2 umowy pożyczki); Wypowiedzenie umowy kredytu/pożyczki każdorazowo 50,00 zł (pkt VII. 5 Taryfy prowizji i opłat za czynności bankowe oraz inne czynności w walucie polskiej)*
7. *W razie opóźnienia się pożyczkobiorcy w spłacie pożyczki lub jej raty, określonej w harmonogramie spłaty, neoBANK obciążał będzie rachunek pożyczkobiorcy kosztami wezwań do zapłaty w wysokości: 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do pożyczkobiorcy, 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia pożyczki, 3 zł z tytułu każdego telefonicznego wezwania do zapłaty pożyczkobiorcy i dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia pożyczki (§ 12 ust. 1 pkt c umowy pożyczki); W razie opóźnienia się kredytobiorcy w spłacie kredytu lub jego raty, określonej w harmonogramie spłaty, neoBANK obciążał będzie rachunek kredytobiorcy kosztami wezwań do zapłaty w wysokości: 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do kredytobiorcy, 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia kredytu, 3 zł z tytułu każdego telefonicznego wezwania do zapłaty kredytobiorcy i dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia kredytu (§ 12 ust. 1 pkt c umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne)*

po zobowiązaniu się przez Wielkopolski Bank Spółdzielczy do podjęcia działań zmierzających do zaniechania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez usunięcie lub zmodyfikowanie ww. postanowień w nowych wzorcach umownych oraz w umowach pozostających nadal w obrocie prawnym, **nakłada się na Wielkopolski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Poznaniu obowiązek wykonania tego zobowiązania** poprzez:

- a) zawieranie nowych umów zgodnie z nowymi wzorcami umów i regulaminów, w których kwestionowane postanowienia nie występują
- b) wystąpienie do kontrahentów z propozycją zmian ww. postanowień we wszystkich nadal obowiązujących umowach poprzez podpisanie aneksów zgodnie z nowymi wzorcami umów, w których kwestionowane postanowienia nie występują, w terminie 21 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji
- c) doręczenie kontrahentom nowych regulaminów oraz Taryfy prowizji i opłat, w których kwestionowane postanowienia nie występują, w terminie 21 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na Wielkopolski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Poznaniu obowiązek przekazania**, w terminie dwóch miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu

realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I decyzji poprzez dostarczenie dokumentów świadczących o zmianie zakwestionowanej praktyki.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatura w Poznaniu (dalej: Prezes Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy działania Wielkopolskiego Banku Spółdzielczego z siedzibą w Poznaniu (dalej: Bank) uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotem tego postępowania było w szczególności ustalenie, czy Bank stosuje w obrocie z konsumentami postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kpc.

W trakcie prowadzonego postępowania Bank przedłożył wzorce obowiązujących regulaminów i umów, zgodnie z którymi zawiera umowy z konsumentami. Bank wyjaśnił, że całość działalności bankowej prowadzi z wykorzystaniem nazwy handlowej „neoBANK”, która stanowi zarejestrowany w Urzędzie Patentowym RP znak towarowy i do którego przysługują mu wyłączne prawa. Wskazał także, że jest bankiem spółdzielczym funkcjonującym w oparciu o przepisy ustawy z dnia 7 grudnia 2000r. o funkcjonowaniu banków spółdzielczych, ich zrzeszaniu się i bankach zrzeszających (Dz.U nr 119, poz. 1252 ze zm.) i zrzeszony jest z Gospodarczym Bankiem Wielkopolski S.A. z siedzibą w Poznaniu jako bankiem zrzeszającym, na podstawie umowy zrzeszenia z dnia 31 sierpnia 2001r. zatwierdzonej przez Komisję Nadzoru Bankowego. W oparciu o ww. umowę bank zrzeszający i inne banki spółdzielcze z nim zrzeszone tworzą Spółdzielczą Grupę Bankową. Bank poinformował, że Spółdzielcza Grupa Bankowa prowadzi prace zmierzające do ostatecznego określenia, czy i które z postanowień wzorców stosowanych w ramach grupy potencjalnie mogą stanowić klauzule abuzywne. Bank podkreślił, że w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu przedłożył wzorce stosowane na dzień otrzymania wezwania, tj. 20 listopada 2009r., dlatego też *jest prawdopodobne, iż mogą zawierać klauzule abuzywne*. Bank zadeklarował, że w razie stwierdzenia przez Prezesa Urzędu występowania klauzul abuzywnych we wzorcach umownych, podejmie niezwłoczne działania celem zaprzestania ich stosowania. Przedstawił ponadto stanowisko w kwestii opłat pobieranych za poszczególne czynności bankowe, wskazując szczegółowe zasady ich kalkulacji.

Analiza wzorców umów i regulaminów stosowanych przez Bank w obrocie konsumenckim, wykazała, że zawarto w nich postanowienia, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze dokonane ustalenia, postanowieniem z dnia 26 marca 2010r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania przez Wielkopolski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Poznaniu, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu we wzorcach umów postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 kpc, o treści:

1. *Z zastrzeżeniem ust. 1 lit. b), w przypadkach określonych w ust. 1 i 2 za zastrzeżenie karty neoBANK pobiera opłatę zgodnie z Taryfą ... (§ 64 ust. 3 Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego)*
2. *Zmiany wysokości opłat i prowizji podawane są do wiadomości posiadacza w placówkach neoBANKU oraz na stronach internetowych neoBANK (§ 69 ust. 7 Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego)*
3. *Kredytobiorca zobowiązuje się ponadto w okresie obowiązywania umowy do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową kredytobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę kredytu (§ 30 pkt c Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich, § 27 pkt c Regulaminu udzielania kredytów*

mieszkaniowych osobom fizycznym); Kredytobiorca zobowiązuje się ponadto w okresie obowiązywania umowy do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową kredytobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę kredytu albo pożyczki (§ 27 pkt c Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym); Ponadto kredytobiorca zobowiązuje się w okresie obowiązywania umowy w szczególności do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową kredytobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę kredytu (§ 12 ust. 2 pkt d umowy o kredyt odnawialny w ramach rachunku oszczędnościowo- rozliczeniowego); Ponadto kredytobiorca zobowiązuje się w okresie obowiązywania umowy w szczególności do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową kredytobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę kredytu (§ 12 ust. 2 pkt c umowy kredytu mieszkaniowego, § 12 ust. 2 pkt c umowy kredytu konsumpcyjnego, § 14 ust. 2 pkt c umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne); Pożyczkobiorca zobowiązuje się ponadto w okresie obowiązywania umowy do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową pożyczkobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę pożyczki (§ 14 ust. 1 pkt c umowy pożyczki, § 12 ust. 1 pkt c umowy pożyczki- wersja 2)

4. *Zmiana Taryfy prowizji i opłat nie stanowi zmiany Regulaminu i nie wymaga doręczenia kredytobiorcy. O dokonanej zmianie Taryfy prowizji i opłat neoBANK powiadamia przez zamieszczenie stosownej informacji na tablicy ogłoszeń w jednostkach organizacyjnych neo BANK (§ 46 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich, § 49 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym, § 39 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym)*
5. *Zmiana Taryfy w przypadkach określonych w Regulaminie nie stanowi zmiany umowy (§ 6 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto- wersja 2, § 6 ust. 3 Umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe- wersja 2)*
6. *Z tytułu niemykowania zobowiązań wynikających z umowy kredytobiorca może ponieść następujące koszty: z tytułu wypowiedzenia przez neoBANK umowy w wysokości 50 zł (§ 12 ust. 2 umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne, § 12 ust. 2 umowy pożyczki); Wypowiedzenie umowy kredytu/pożyczki każdorazowo 50,00 zł (pkt VII. 5 Taryfy prowizji i opłat za czynności bankowe oraz inne czynności w walucie polskiej)*
7. *W razie opóźnienia się pożyczkobiorcy w spłacie pożyczki lub jej raty, określonej w harmonogramie spłaty, neoBANK obciążał będzie rachunek pożyczkobiorcy kosztami wezwań do zapłaty w wysokości: 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do pożyczkobiorcy, 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia pożyczki, 3 zł z tytułu każdego telefonicznego wezwania do zapłaty pożyczkobiorcy i dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia pożyczki (§ 12 ust. 1 pkt c umowy pożyczki); W razie opóźnienia się kredytobiorcy w spłacie kredytu lub jego raty, określonej w harmonogramie spłaty, neoBANK obciążał będzie rachunek kredytobiorcy kosztami wezwań do zapłaty w wysokości: 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do kredytobiorcy, 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia kredytu, 3 zł z tytułu każdego telefonicznego wezwania do zapłaty kredytobiorcy i dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia kredytu (§ 12 ust. 1 pkt c umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne).*

Bank zawiadomiony o wszczęciu postępowania administracyjnego, pismem z dnia 13 kwietnia 2010r. poinformował, że akceptuje stanowisko Prezesa Urzędu wyrażone w postanowieniu o wszczęciu postępowania i wnosi o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Bank zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia dalszym naruszeniom podkreślając, że zaproponowane przez niego nowe wzorce *nie*

zawierają kwestionowanych postanowień w dotychczasowym brzmieniu. Dlatego też, zdaniem Banku, *wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej do stosowania w stosunkach z konsumentami oraz zawierania nowych umów z uwzględnieniem nowo przyjętych wzorców regulaminów oraz umów jest zasadny.*

Bank zobowiązał się także do wykonania nałożonego ewentualnie w decyzji obowiązku złożenia sprawozdania z zawierania nowych umów zgodnie z postanowieniami nowych wzorców. Wskazał m.in., że przy każdej wykonywanej czynności bierze pod uwagę ochronę interesów konsumentów. Jednak, jak zauważył, prowadzenie aktywnej działalności gospodarczej, w tym podążanie za nieustannie zmieniającymi się potrzebami klientów i narastającą konkurencją, przy często zmieniających się przepisach prawa, wiąże się z ryzykiem w postaci stosowania we wzorcach postanowień, które mogą mieć charakter klauzul niedozwolonych. Dlatego też, oprócz bieżącej kontroli wzorców oraz bieżącego monitorowania rejestru klauzul niedozwolonych, podjął w dniu 29 września 2009r. uchwałę w sprawie dokonania do dnia 31 grudnia 2009r. analizy stosowanych wzorców umów w celu ustalenia, czy wzorce zawierają postanowienia, które mogą budzić wątpliwości i w konsekwencji być uznane za niedozwolone postanowienia umowne. Efektem tych czynności jest ewolucja stosowanych regulacji w kierunku całkowitego wyeliminowania postanowień mogących nawet potencjalnie naruszać prawa konsumenta i stałe monitorowanie postanowień wpisywanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, a następnie ich uwzględnianie w trakcie procesu tworzenia wzorca bądź jego okresowego przeglądu i ewentualnej modyfikacji. Bank wskazał, że został powiadomiony o wszczęciu postępowania wyjaśniającego podczas prowadzonego wewnętrznego przeglądu wzorców, zainicjowanego uchwałą Zarządu neoBANKU z grudnia 2009r. o wprowadzeniu w życie niezbędnych zmian wzorców, po zakończeniu postępowania przez Prezesa Urzędu. Bank poinformował, że w okresie prac nad zmianami wzorców przygotowano nowe regulaminy udzielania kredytów oraz nowe umowy kredytu i pożyczki stosowane w relacjach z konsumentami. Zasady udzielania kredytów i pożyczek konsumentom w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego regulować będzie- w miejsce dotychczas obowiązujących: Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym i Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym- Regulamin udzielania kredytów i pożyczek dla ludności. Z kolei dla grupy konsumentów, która spełnia kryteria określone w ustawie z dnia 20 lipca 2001r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 100, poz. 1081 ze zm.) zasady te określać będzie Regulamin udzielania kredytów konsumenckich. Bank poinformował, że dokonał także zmian w pozostałych wzorcach umów o charakterze kredytowym.

Odnosząc się do pierwszego z zarzutów Bank wskazał, że z nowych wzorców usunięto postanowienie przewidujące opłatę za zastrzeżenie karty. Wyjaśnił zarazem, że postanowienie to nie było stosowane w praktyce, bowiem zgodnie z Taryfą prowizji i opłat, opłata za zastrzeżenie karty wynosi 0 zł. Jak poinformował Bank, w nowych wzorcach nie występują także postanowienia dotyczące informowania posiadaczy rachunków o zmianie wysokości opłat i prowizji oraz Taryfy prowizji i opłat w palcówkach neoBANKU i na stronach internetowych oraz przewidujące, że zmiany Taryfy nie stanowią zmiany umowy. Bank zauważył przy tym, że powołane przez Prezesa Urzędu klauzule niedozwolone zostały wpisane do rejestru po dacie wszczęcia postępowania wyjaśniającego, kiedy przesłał już do Urzędu swoje wzorce umowne. Bank zadeklarował ponadto zmianę postanowień, które zobowiązują kredytobiorcę do informowania neoBANKU o okolicznościach mogących mieć wpływ na jego sytuację finansową oraz które regulują kwestie opłat z tytułu wypowiedzenia umowy. Podkreślił jednocześnie, że opłata z tytułu wypowiedzenia umowy ma charakter kompensacyjny i wynika z poniesienia kosztów materiałów biurowych niezbędnych do jego sporządzenia, kosztów przesyłki pocztowej, eksploatacji systemu informatycznego i kosztów pracy pracownika sporządzającego wypowiedzenie (indywidualnej pracy z materiałem źródłowym- umową kredytu, harmonogramem spłaty). Konieczność istotnie większej pracy niż przy automatycznym sporządzeniu monitu przez system informatyczny skutkuje, w ocenie Banku, koniecznością wprowadzenia innej, wyższej opłaty z tytułu tej czynności windykacyjnej aniżeli w przypadku monitów. Zdaniem Banku, postanowienie w nowym brzmieniu szczegółowo reguluje tryb

postępowania w przypadku konieczności wypowiedzenia umowy pożyczki/kredytu. Odnosząc się do ostatniego z kwestionowanych postanowień Bank wskazał z kolei, że powołana przez Prezesa Urzędu klauzula została wpisana do rejestru w dniu 21 grudnia 2009r., tj. już po przesłaniu Prezesowi Urzędu stosowanych przez niego wzorców. Opłaty z tytułu wezwań do zapłaty w przypadku opóźnienia kredytobiorcy/pożyczkobiorcy w spłacie kredytu/pożyczki mają, zdaniem Banku, charakter kompensacyjny i wynikają z konieczności poniesienia przez Bank kosztów związanych z niewykonywaniem przez dłużnika zobowiązań z umowy. Z uwagi jednakże na powzięcie wiadomości o wpisaniu do rejestru postanowienia podobnego do zakwestionowanego, Bank zobowiązał się do zmiany jego treści poprzez szczegółowe doprecyzowanie zasad dokonywania wezwań kredytobiorcy/pożyczkobiorcy do zapłaty i określenie maksymalnej liczby wezwań. W ocenie Banku, poprzez bezpośrednie odwołanie do Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich i Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek dla ludności, zostały szczegółowo określone okoliczności, w jakich dana opłata może zostać pobrana.

W ww. piśmie Bank wskazał ponadto, że postanowienie o treści wskazanej w pkt 1 postanowienia o wszczęciu postępowania obowiązuje od dnia 1 lutego 2005r., w pkt 2- od dnia 1 stycznia 2009r., w pkt 3- od dnia 1 grudnia 2008r., w pkt 4- od dnia 1 maja 2004r., w pkt 5- od dnia 1 stycznia 2008r., w pkt 6- od dnia 20 lutego 2006r. we wzorcach umów kredytu, natomiast w Taryfie prowizji i opłat od dnia 30 czerwca 2004r., w pkt 7- od dnia 20 lutego 2006r.

Podsumowując swoje stanowisko Bank podkreślił, że zakwestionowane postanowienia nie przynosiły mu znaczących przychodów, a postanowienie odnoszące się do opłaty za zastrzeżenie karty było postanowieniem martwym i nie znajdującym żadnego pokrycia w opłatach ujętych w Tabeli prowizji i opłat. Zdaniem Banku, stosunkowo niewielka liczba konsumentów, z którymi ma zawarte umowy zawierające ww. postanowienia, przedkłada się na niewielką szkodliwość ich stosowania. Nie bez znaczenia pozostaje też, w ocenie Banku, terytorialny zakres jego działalności, który obejmuje poza Wielkopolską jedynie Wrocław, Łódź, Bydgoszcz i od listopada 2009r. Szczecin, w których ma po jednej placówce. NeoBANK jest więc, jak podkreślono, bankiem regionalnym, co wpływa na stosunkowo niewielką ilość konsumentów mogących zostać potencjalnie dotkniętymi zakwestionowanymi postanowieniami. Bank zwrócił także uwagę, że cztery z tych postanowień zostały wpisane do rejestru już po wszczęciu postępowania wyjaśniającego i po przesłaniu Prezesowi Urzędu stosowanych przez niego wzorców umownych. Fakt, że są to klauzule niedozwolone nie mógł być więc mu znany i nie miał mocy wiążącej dla innych przedsiębiorców. Bank podkreślił ponadto, że od momentu wszczęcia postępowania wyjaśniającego współdziałał z Prezesem Urzędu i dokonał zmiany wszystkich zakwestionowanych postanowień umownych. Wskazał także ilość umów zawartych z wykorzystaniem poszczególnych wzorców umownych, według stanu na dzień 31 marca 2010r.

Pismem z dnia 11 czerwca 2010r. Bank podtrzymał wniosek o wydanie, na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, decyzji zobowiązującej neoBANK do stosowania nowych wzorców regulaminów i umów, informując o wykreśleniu z nowych wzorców wszystkich kwestionowanych postanowień. Bank zobowiązał się do stosowania w stosunkach z konsumentami nowych wzorców regulaminów i umów oraz doręczenia nowych regulacji konsumentom, z którymi aktualnie ma zawarte umowy zawierające te postanowienia. Bank zaznaczył, że w stosunku do klientów, z którymi zawarł umowy rachunku lub umowy kredytu/pożyczki, nowe regulacje zaczną obowiązywać po doręczeniu nowego wzorca i upływie odpowiedniego czasu, w którym klient nie wypowie umowy, jak to wynika z brzmienia art. 384¹ Kodeksu cywilnego. W załączeniu do ww. pisma Bank przedłożył nowo opracowane wzorce umów i regulaminów.

Kolejnym pismem z dnia 2 lipca 2010r. Bank uzupełnił wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zobowiązując się do przesłania nowych wzorców umów i regulaminów konsumentom, z którymi zawarł umowy zawierające kwestionowane postanowienia, w terminie 21 dni od dnia, w którym decyzja Prezesa Urzędu stanie się ostateczna.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Wielkopolski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Poznaniu jest bankiem spółdzielczym wpisanym do krajowego rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000087833. Przedmiotem jego działalności jest m.in. przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu i prowadzenie rachunków tych wkładów, udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych oraz wydawanie kart płatniczych i wykonywanie operacji związanych z ich używaniem. Poza Poznaniem, Bank posiada swoje oddziały m.in. w Kaliszu, Lesznie, Pile, Koninie, Wrocławiu, Łodzi i Bydgoszczy (*dowód: odpis z KRS*). Działalność bankową Bank prowadzi z wykorzystaniem nazwy handlowej „neoBANK”, która stanowi zarejestrowany znak towarowy, do którego przysługują mu wyłączne prawa. Na podstawie umowy zrzeszenia z dnia 31 sierpnia 2001r., Bank jest zrzeszony z Gospodarczym Bankiem Wielkopolski S.A. z siedzibą w Poznaniu jako bankiem zrzeszającym. Wraz z tym bankiem i innymi bankami spółdzielczymi tworzy Spółdzielczą Grupę Bankową (*dowód: pismo Banku z dnia 4 grudnia 2009r.*).

Umowy z konsumentami Bank zawiera w oparciu o wzorce umów i regulaminów, w tym m.in. wzorce: Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego, Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich, Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym, Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym, umowy o kredyt odnawialny w ramach rachunku oszczędnościowo- rozliczeniowego, umowy kredytu mieszkaniowego, umowy kredytu konsumpcyjnego, umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne, umowy pożyczki, umowy konta osobistego neoKonto oraz umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe. Integralną częścią zawieranych umów jest Taryfa prowizji i opłat za czynności bankowe oraz czynności w walucie polskiej.

W prowadzonym postępowaniu Prezes Urzędu zakwestionował przytoczone powyżej postanowienia, które zawarte zostały w ww. wzorcach uznając je za tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Z informacji udzielonych przez Bank wynika, że postanowienie objęte pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji obowiązuje od dnia 1 lutego 2005r. Postanowienia wskazane w pkt: I.2. sentencji decyzji- obowiązuje od dnia 1 stycznia 2009r., I.3- obowiązuje od dnia 1 grudnia 2008r., I.4.- obowiązuje od dnia 1 maja 2004r., I.5- obowiązuje od dnia 1 stycznia 2008r., I.6- we wzorcach umów kredytu obowiązuje od dnia 20 lutego 2006r., a w Taryfie prowizji i opłat- od dnia 30 czerwca 2004r., a w pkt I.7 sentencji decyzji- od dnia 20 lutego 2006r. (*dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 13 kwietnia 2010r.*).

W trakcie prowadzonego postępowania Przedsiębiorca zobowiązał się do zaniechania stosowania zarzuconej mu praktyki poprzez wykreślenie z nowych wzorców wszystkich kwestionowanych postanowień, stosowanie nowych wzorców w obrocie z konsumentami oraz doręczenie nowych wzorców tym konsumentom, z którymi zawarł obowiązujące nadal umowy zawierające zakwestionowane postanowienia, w terminie 21 dni od dnia, w którym decyzja Prezesa Urzędu stanie się ostateczna (*dowód: pisma Banku z dnia 13 kwietnia, 11 czerwca i 2 lipca 2010r.*).

Bank przedłożył nowy wzorec Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego, z którego postanowienie § 64 ust. 3 zostało usunięte (**pkt I.1.** sentencji niniejszej decyzji).

Postanowienie § 69 ust. 7 Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego (**pkt I.2.** sentencji decyzji) zostało zastąpione postanowieniem o treści: „Zmiana Taryfy dokonana w drodze wypowiedzenia Taryfy bądź jej części przez neoBANK wiąże posiadacza, jeżeli w ciągu 14 dni od dnia doręczenia zmiany, nie złoży oświadczenia o odmowie przyjęcia zmiany. Złożenie przez posiadacza oświadczenia o odmowie przyjęcia zmiany Taryfy powoduje rozwiązanie umowy wskutek wypowiedzenia przez posiadacza w terminie 30 dni od dnia wpływu tego oświadczenia do neoBanku”. Jednocześnie w ust. 4 i 5 § 69 tego Regulaminu dodano postanowienia: „Taryfa może ulec zmianie w trakcie obowiązywania umowy. neoBANK zobowiązuje się poinformować posiadacza o zmianie Taryfy. Zmiana Taryfy może być dokonana albo w drodze wypowiedzenia Taryfy bądź jej części przez neoBANK, albo w drodze

porozumienia stron”. W ust. 4 § 69 wskazano szczegółowo okoliczności, w których Bank może wypowiedzieć obowiązującą Taryfę.

Bank wykreślił także postanowienia zobowiązujące konsumenta do informowania Banku o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na jego sytuację finansową (**pkt I.3.** sentencji decyzji) z nowych wzorców: Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich, Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek dla ludności (który z dniem 1 maja 2010r. zastąpił Regulamin udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym i Regulamin udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym), umowy o kredyt odnawialny w ramach rachunku oszczędnościowo- rozliczeniowego, umowy kredytu mieszkaniowego, umowy kredytu konsumpcyjnego, umowy o kredyt na cele konsumpcyjne i umów pożyczki.

Postanowienie zamieszczone w § 46 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich, § 49 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym i § 39 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym (**pkt I.4.** sentencji decyzji) otrzymało w nowych wzorcach Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich oraz Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek dla ludności, który zastąpił dwa ostatnie regulaminy, treść: „Zmiana Taryfy dokonana w drodze wypowiedzenia Taryfy bądź jej części przez neoBANK wiąże kredytobiorcę, jeżeli w ciągu 14 dni od dnia doręczenia zmiany, nie złoży oświadczenia o odmowie przyjęcia zmiany. Złożenie przez kredytobiorcę oświadczenia o odmowie przyjęcia zmiany Taryfy powoduje rozwiązanie umowy wskutek wypowiedzenia przez kredytobiorcę w terminie 30 dni od dnia wpływu tego oświadczenia do neoBanku”. Postanowienie to uzupełnione zostało ponadto regulacją przewidującą, że: „Taryfa może ulec zmianie w trakcie obowiązywania umowy. neoBANK zobowiązuje się poinformować kredytobiorcę o zmianie Taryfy. Zmiana Taryfy może być dokonana albo w drodze wypowiedzenia Taryfy bądź jej części przez neoBANK, albo w drodze porozumienia stron (ust. 1 i 2 § 46 Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich i ust. 1 i 2 § 47 Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek dla ludności). Jednocześnie w nowych wzorach wskazano szczegółowo okoliczności, w których Bank może wypowiedzieć obowiązującą Taryfę.

Postanowienia przewidujące możliwość zmiany Taryfy bez zmiany umowy (**pkt I.5.** sentencji decyzji- § 6 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto- wersja 2, § 6 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe- wersja 2) zostały zastąpione postanowieniem, zgodnie z którym: „Zmiana Taryfy może być dokonana albo w drodze wypowiedzenia Taryfy bądź jej części przez neoBANK z ważnych powodów, albo w drodze porozumienia stron. Przesłanki oraz tryb zmiany Taryfy w drodze wypowiedzenia Taryfy bądź jej części przez neoBANK określa Regulamin otwierania i prowadzenia konta osobistego”.

Bank zrezygnował także w nowych wzorach umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne i umowy pożyczki oraz Tabeli prowizji i opłat za czynności bankowe oraz inne czynności w walucie polskiej, z poobierania opłaty za wypowiedzenie umowy w wysokości 50 zł (**pkt I.6.** sentencji decyzji).

Z kolei postanowienia dotyczące opłat pobieranych w przypadku opóźnień pożyczkobiorcy/kredytobiorcy w spłacie pożyczki lub kredytu (**pkt I.7.** sentencji decyzji- § 12 ust. 1 pkt c umowy pożyczki, (§ 12 ust. 1 pkt c umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne) zostały uzupełnione o zapis precyzyjny, że zasady i tryb wysyłania wezwań i obciążania kredytobiorcy kosztami wezwań zostały określone w Regulaminie udzielania kredytów konsumenckich. Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że w Regulaminie tym wskazano tryb podejmowania przez Bank działań w przypadku nieterminowej spłaty kredytu, ich częstotliwość i związane z nimi koszty, którymi obciążony może zostać kredytobiorca.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 28 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 innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania- że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 powołanej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Przytoczony przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu wskazuje: uprawdopodobnienie stosowania praktyki określonej w art. 24 ustawy oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniu.

Z uwagi na złożenie przez Wielkopolski Bank Spółdzielczy wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy, niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań ww. Banku.

W pierwszej kolejności rozważenia wymaga, czy stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione na obecnym etapie postępowania.

Bankowi zarzucono stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 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. Art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

Stwierdzenie przedmiotowej praktyki wymaga spełnienia dwóch przesłanek: **bezprawności działania przedsiębiorcy i naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.**

Bezprawność praktyki przypisanej Bankowi wynika z tożsamości stosowanych przez niego postanowień wzorców umów wykorzystywanych w działalności bankowej z postanowieniami wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem sądowym, Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów również w odniesieniu do przedsiębiorcy, który nie był stroną postępowania sądowego zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. sygn. akt VI ACa 760/05 podkreślił, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Naruszenie interesów konsumentów może nastąpić, jak wskazał Sąd, w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne już wpisane do rejestru, przy czym wpis taki związany był z działaniami innych przedsiębiorców.

Z kolei w wyroku z dnia 25 maja 2005r. sygn. akt XVII Ama 46/04, Sąd Okręgowy w Warszawie- Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) wyraził pogląd, że dla uznania określonej klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie klauzul powinien być bowiem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli więc cel utworzenia

spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame.

Przedstawione powyżej orzecznictwo potwierdza uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, w której uznano, że *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479¹ Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a¹*. Odwołując się do argumentów o charakterze celowościowym oraz kierując się potrzebą zapewnienia skuteczności tego przepisu, Sąd Najwyższy podkreślił, że *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych, polegających na przestawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki godzi przeciw tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru. (...) Możliwość uznania zachowania przedsiębiorcy, polegającego na stosowaniu postanowień wzorców umownych, które nie mają identycznego brzmienia jak postanowienia wpisane do rejestru, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, w sposób istotny zwiększa skuteczność obu instytucji (tj. niedozwolonych postanowień umownych oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumenta), zniechęcając przedsiębiorców do obchodzenia wpisów dokonanych w rejestrze niedozwolonych postanowień.*

Nie jest więc konieczna dokładna, literalna zbieżność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Niedozwolone będą również takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, których treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną wykładnię.

W prowadzonym postępowaniu administracyjnym Prezes Urzędu uznał za niedozwolone postanowienie, zgodnie z którym: *Z zastrzeżeniem ust. 1 lit. b), w przypadkach określonych w ust. 1 i 2 za zastrzeżenie karty neoBANK pobiera opłatę zgodnie z Taryfą ... (§ 64 ust. 3 Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego).*

Wyrokiem z dnia 5 czerwca 2003r. sygn. akt XVII Amc 39/02, SOKiK orzekł, że niedozwolone jest postanowienie o treści: „W przypadku unieważnienia, zagubienia lub kradzieży karty, posiadacz karty zobowiązany jest zapłacić Bankowi kwoty należne w związku z jej zastrzeżeniem określone w Cenniku usług”. Postanowienie to zostało następnie wpisane w pozycji 713 rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Uzasadniając wydany wyrok SOKiK podkreślił, że postanowienie to stanowi klauzulę niedozwoloną, określoną w art. 385¹ Kodeksu cywilnego, ponieważ jest nie tylko sprzeczne z dobrymi obyczajami, ale rażąco narusza też interesy konsumenta. Przywołując art. 725 Kodeksu cywilnego i art. 49 ust. 3 Prawa bankowego SOKiK wskazał, że ustawowym obowiązkiem banku jest przechowywanie i strzeżenie środków pieniężnych. Nie można zatem przyjąć, aby bank miał prawo wykonując ten obowiązek żądać dodatkowego wynagrodzenia. Zdaniem SOKiK, wprowadzie art. 110 Prawa bankowego uprawnia bank do pobierania prowizji i opłat, ale nie może on stanowić podstawy do ustanowienia opłaty za samo wykonywanie ustawowego obowiązku strzeżenia środków pieniężnych. W takiej sytuacji pobieranie dodatkowej opłaty z tytułu zastrzeżenia karty płatniczej, oprócz opłat za prowadzenie rachunku, wydanie karty i transakcje dokonywane przy jej użyciu powoduje, w ocenie SOKiK, że świadczenia stron nie są ekwiwalentne.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie stosowane przez Bank, mimo różnic w treści, jest tożsame z powołanym postanowieniem niedozwolonym. Wprawdzie kwestionowana klauzula odwołuje się do ust. 1 i 2 § 64 Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego, w którym wskazano szczegółowo okoliczności, w jakich nastąpi bądź może nastąpić zastrzeżenie karty (np. rozwiązanie umowy dotyczącej karty, nieprzestrzeganie przez posiadacza lub użytkownika karty postanowień umowy lub Regulaminu), a klauzula z rejestru wskazuje ogólnie na: unieważnienie,

¹ W obowiązującej obecnie ustawie z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów uregulowana została w art. 24.

zagubienie lub kradzież karty, niemniej jednak takie różnice nie wykluczają możliwości stwierdzenia tożsamości tych postanowień. Na podstawie obydwu postanowień konsument może bowiem zostać obciążony opłatą za zastrzeżenie karty, której wysokość określona została w taryfie (cenniku) opłat, niezależnie od innych opłat, które ponosi za czynności bankowe związane z użytkowaniem karty. Postanowienia te wywołują zatem tożsame skutki w sferze interesów ekonomicznych konsumenta.

Prezes Urzędu zakwestionował także postanowienie określające sposób informowania konsumenta o zmianie obowiązującego wzorca, o treści: *Zmiany wysokości opłat i prowizji podawane są do wiadomości posiadacza w placówkach neoBANKU oraz na stronach internetowych neoBANKU* (§ 69 ust. 7 Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego).

Prezes Urzędu uznał, że postanowienie to mieści się w hipotezie klauzuli niedozwolonej wpisanej w poz. 712 rejestru, w brzmieniu: „Bank będzie informował posiadacza rachunku o zmianach w cenniku usług. Stawki prowizji i opłat podawane są do wiadomości w oddziałach Banku lub za pośrednictwem usługi telefonicznej”. Orzekając o abuzywności ww. postanowienia, wyrokiem z dnia 30 marca 2004r. sygn. akt VI ACa 772/03 Sąd Apelacyjny w Warszawie zmienił wyrok SOKiK z dnia 5 czerwca 2003r. sygn. akt XVII Amc 39/02 oddalający powództwo o jego uznanie za niedozwolone postanowienie umowne. W uzasadnieniu swojego rozstrzygnięcia Sąd Apelacyjny wskazał, że postanowienie to jest sprzeczne z art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego, ponieważ pozbawia konsumenta możliwości uzyskania z odpowiednim wyprzedzeniem informacji o zmianie warunków, na jakich została zawarta umowa o prowadzenie rachunku bankowego. Oznacza to, że konsument może być przez pewien okres czasu związany wbrew swojej woli postanowieniami zmienionego cennika opłat. Konsument ma wprawdzie, jak zauważył Sąd, prawo wypowiedzenia umowy, ale wskutek nieotrzymania zawiadomienia o planowanym wprowadzeniu nowych stawek, uprawnienie to nie pozwala w pełni chronić jego interesów. Oddalając kasację pozwanego od tego wyroku, Sąd Najwyższy wyrokiem z dnia 17 lutego 2005r. sygn. akt I CK 509/04 podzielił ustalenia Sądu Apelacyjnego, że ww. postanowienie wzorca określa treść umowy rachunku bankowego w zakresie zmiany cennika usług stanowiąc, że nowe stawki prowizji i opłat podaje się do wiadomości w oddziałach Banku lub za pośrednictwem usługi telefonicznej. Tymczasem skuteczne dokonanie takiej zmiany wymaga zachowania wymagań zastrzeżonych w art. 384¹ Kodeksu cywilnego. Nie wystarczy zatem, jak podkreślił Sąd Najwyższy, spełnienie wymagania w postaci „łatwego zapoznania się z treścią wzorca” poprzez wywieszenie go w lokalu banku lub zaproszenie posiadacza rachunku bankowego do zapoznania się ze zmianą za pośrednictwem telefonu. W takim wypadku bank powinien doręczyć klientowi co najmniej zmienione postanowienia wzorca. Zdaniem Sądu, trudno bowiem wymagać od posiadacza rachunku, aby śledził zmiany postanowień wzorca określające treść umowy. Tego rodzaju udogodnienie byłoby bezzasadnym i bezpodstawnym uprzywilejowaniem banku. Doręczenie zmienionego wzorca we właściwym czasie daje ponadto konsumentowi możliwość wypowiedzenia umowy, zanim zacznie ona obowiązywać w zmienionej postaci. Sąd Najwyższy podkreślił, że ww. postanowienie nie odpowiada przedstawionym wymaganiom, a przez to jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta (art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego).

Biorąc pod uwagę ustalony przez Bank sposób informowania konsumenta o zmianie wzorca (w placówkach Banku lub na stronach internetowych Banku), a nie poprzez jego doręczenie zgodnie z art. 384¹ Kodeksu cywilnego, stanowisko wyrażone w przywołanych wyrokach uznać należy za adekwatne także w przypadku postanowienia stosowanego przez Bank.

Jako niedozwolone Prezes Urzędu uznał także postanowienia zobowiązujące *kredytobiorcę/pożyczkobiorcę w okresie obowiązywania umowy do informowania neoBANKU o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową kredytobiorcy/pożyczkobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogącym mieć wpływ na terminową spłatę kredytu/pożyczki*. Postanowienia tej treści zawarte zostały w: § 30 pkt c Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich, § 27 pkt c Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym, § 27 pkt c Regulaminu

udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym, § 12 ust. 2 pkt d umowy o kredyt odnawialny w ramach rachunku oszczędnościowo- rozliczeniowego, § 12 ust. 2 pkt c umowy kredytu mieszkaniowego, § 12 ust. 2 pkt c umowy kredytu konsumpcyjnego, § 14 ust. 2 pkt c umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne, § 14 ust. 1 pkt c umowy pożyczki i § 12 ust. 1 pkt c umowy pożyczki- wersja 2.

Wyrokiem z dnia 15 lutego 2006r. sygn. akt XVII Amc 30/05 SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „Pożyczkobiorca zobowiązuje się do informowania FF o zamiarze zaciągnięcia pożyczek, kredytów bądź udzielenia poręczenia oraz o podjęciu innych decyzji mających istotny wpływ na jego sytuację ekonomiczno- finansową” (poz. 1172 rejestru niedozwolonych postanowień umownych). Uzasadniając wydane orzeczenie SOKiK stwierdził, że postanowienie to spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej z art. 385¹§ 1 i art. 385³ pkt 9 i 21 Kodeksu cywilnego. Przyznaje bowiem przedsiębiorcy pełną dowolność co do oceny, jakie konkretnie decyzje mają wpływ na sytuację ekonomiczno- finansową konsumenta oraz czy wpływ ten jest istotny. Zdaniem Sądu, informowanie przedsiębiorcy o każdym zamiarze zaciągnięcia kredytów, pożyczek bądź udzieleniu poręczenia narusza wzajemne zaufanie stron umowy oraz naraża konsumenta na zbędne i uciążliwe formalności. Oddalając apelację od ww. wyroku, Sąd Apelacyjny w Warszawie w uzasadnieniu wyroku z dnia 15 grudnia 2006r. sygn. akt VI ACa 539/06 wskazał, że postanowienie to przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienie do dokonania wiążącej interpretacji umowy, a interpretacja taka zawiera w sobie jednocześnie dużą swobodę. Sąd II instancji wskazał, że wprowadzenie obowiązku informowania o wszystkich decyzjach mających wpływ na sytuację ekonomiczno- finansową konsumenta, a w konsekwencji stawianie konsumenta w sytuacji poddania kontroli swej kondycji majątkowej przez cały czas trwania umowy, stanowi nadmiernie uciążliwą formalność. Sąd podkreślił, że uzasadnieniem wprowadzenia ww. zapisu umowy nie może być potrzeba posiadania przez pożyczkodawcę informacji o kondycji finansowej pożyczkobiorcy po tym, jak udzielona została już pożyczka. Wiedzy o stanie majątkowym pożyczkobiorcy pożyczkodawca nie może uzyskiwać w następstwie wyegzekwowania obowiązku składania odpowiednich informacji, a co najwyżej- chęci podania takich informacji przez pożyczkobiorcę. Zdaniem Sądu, taka wiedza w rzeczywistości nie gwarantuje zapewnienia prawidłowej spłaty pożyczki, ani nawet optymalnej reakcji na niewykonywanie umowy przez pożyczkobiorcę. Jest przy tym zbędna w sytuacji ustanowienia umową konkretnych form zabezpieczenia spłaty pożyczki.

Podobnej treści postanowienie zostało uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 22 października 2009r. sygn. akt XVII Amc 349/09: „Do podstawowych obowiązków kredytobiorcy należy: (...) powiadamianie MultiBanku o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową kredytobiorcy, w szczególności o obniżeniu dochodów mogących mieć wpływ na terminową spłatę kredytu” (poz. 1987 rejestru). SOKiK stwierdził, że postanowienie to jest niedozwolone w świetle art. 385¹§ 1 Kodeksu cywilnego, spełnia przy tym także przesłanki określone w art. 385³ pkt 9 Kodeksu cywilnego. Zostało bowiem sformułowane w sposób niejednoznaczny i nieprecyzyjny. Może powodować problemy interpretacyjne po stronie konsumentów, co do tego jakie okoliczności wpływające na ich sytuację finansową są istotne i mają o nich informować bank. To do banku należy bowiem ocena, czy zaistniałe okoliczności wpływają na sytuację finansową konsumentów, a postanowienie nie wskazuje żadnych kryteriów, na podstawie których można by w sposób obiektywny ustalić, jakie to mogą być okoliczności. SOKiK ocenił, że tej treści postanowienie jest zbyt ogólne i niejednoznaczne, przez co przyznaje bankowi zbyt dużą swobodę kwalifikowania danych okoliczności jako wpływających na sytuację finansową konsumenta, których konsument nie będzie w stanie przewidzieć, ani też obiektywnie zweryfikować ich zasadności, narażając konsumenta zarazem na zbędne i uciążliwe formalności. Zdaniem Sądu, bank ma możliwość dokonania wiążącej interpretacji umowy, a konsument nie ma możliwości oceny, o jakich zmianach swojej sytuacji ma informować bank. Postanowienie to nie precyzuje zatem w sposób wystarczający tego rodzaju okoliczności, w bardzo szeroki sposób nakładając na konsumenta obowiązek dostarczania informacji bankowi. Jednocześnie SOKiK zauważył, że postanowienie to może wiązać się z

bardzo poważnymi pod względem finansowym skutkami po stronie konsumenta, skoro bank może z tego względu wypowiedzieć umowę i postawić pozostałą do spłaty kwotę kredytu w stan natychmiastowej wykonalności.

Zdaniem Prezesa Urzędu, powyższe argumenty można odnieść również do kwestionowanych postanowień, które przewidują szerokie i niejednoznacznie określone obowiązki konsumenta w zakresie informowania Banku o „wszelkich” okolicznościach mogących mieć wpływ na sytuację finansową, w tym o obniżeniu dochodów „mogącym mieć wpływ” na terminową spłatę kredytu/pożyczki. W konsekwencji mogą narażać konsumenta na uciążliwe formalności w trakcie obowiązywania umowy. Tożsamy charakter regulacji przesądza tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, o stwierdzeniu tożsamości ww. postanowień z postanowieniami wpisanymi do rejestru.

W prowadzonym postępowaniu zakwestionowano również postanowienia, zgodnie z którymi: *Zmiana Taryfy prowizji i opłat nie stanowi zmiany Regulaminu i nie wymaga doręczenia kredytobiorcy. O dokonanej zmianie Taryfy prowizji i opłat neoBANK powiadamia przez zamieszczenie stosownej informacji na tablicy ogłoszeń w jednostkach organizacyjnych neoBANKU* (§ 46 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów konsumenci, § 49 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym, § 39 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym) oraz *Zmiana Taryfy w przypadkach określonych w Regulaminie nie stanowi zmiany umowy* (§ 6 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto- wersja 2, § 6 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe- wersja 2).

Wyrokiem z dnia 25 listopada 2009r. sygn. akt XVII Amc 1186/09 SOKiK uznał za niedozwolone postanowienia o treści: „Zmiany w Tabeli opłat i prowizji za czynności bankowe nie stanowią zmiany warunków umowy” (poz. 1837 rejestru) oraz „O zmianach dotyczących: wysokości stawek pobieranych prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe w trakcie trwania umowy Bank informuje posiadacza przez zamieszczenie informacji w placówkach Banku, na wyciągach bankowych bądź wydrukach transakcji, a posiadacz wyraża na to zgodę” (poz. 1838 rejestru). Z kolei na podstawie wyroku SOKiK z dnia 30 września 2002r. sygn. akr XVII Amc 47/01, za niedozwolone uznano postanowienie: „PKO BP podaje do wiadomości obowiązujące stawki prowizji i opłat przez wywieszenie w oddziałach PKO BP Taryfy oraz udostępnia Taryfę na życzenie posiadacza rachunku” (poz. 32 rejestru). W uzasadnieniu tego wyroku SOKiK orzekł, że tej treści postanowienia są sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami art. 384 § 1 i 2 oraz art. 384¹ § 1 Kodeksu cywilnego. Sąd zwrócił uwagę, że zgodnie z art. 54 ust. 3 Prawa bankowego, wysokość opłat i prowizji oraz warunki ich zmiany określa się w umowie rachunku bankowego. W związku z tym zbiór opłat i prowizji dotyczących umowy rachunku bankowego wskazany w taryfie powinien być inkorporowany do wzorca umowy. SOKiK podkreślił także, że z ww. przepisów Kodeksu cywilnego wynika bezwzględny obowiązek banku doręczenia wzorca przy zawieraniu umowy oraz w przypadku jego zmiany w trakcie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym, a za taki uznać należy umowę rachunku bankowego.

W ocenie Prezesa Urzędu, zakwestionowane postanowienia są tożsame w ww. klauzulami niedozwolonymi. W zakresie, w jakim przewidują, że zmiana Taryfy prowizji i opłat nie stanowi zmiany umowy- z klauzulą wpisaną do rejestru w poz. 1837, w części odnoszącej się do sposobu informowania konsumenta o zmianach Taryfy- z klauzulami wpisanymi w poz. 32 i 1838 rejestru. Skutkiem uznania, że zmiana Taryfy nie stanowi zmiany umowy jest nieuprawnione zwolnienie się Banku z obowiązku doręczenia stronie umowy zmienionego wzorca, który wynika z art. 384¹ § 1 Kodeksu cywilnego. Należy zauważyć, że opłaty i prowizje są istotnym elementem umów rachunku bankowego, a taryfy (tabele) takich opłat i prowizji stanowią, jak podkreślił SOKiK, część stosowanych przez banki wzorców umownych. Skuteczne dokonanie takiej zmiany wiąże się więc z koniecznością zachowania wymagań wynikających z art. 384¹ Kodeksu cywilnego. Stanowisko takie zajął także Sąd Najwyższy w powołanym powyżej wyroku z dnia 17 lutego 2005r. sygn. akt I CK 509/04, odnoszącym się do klauzuli wpisanej w pozycji 712 rejestru stwierdzając, że zmiana obowiązującej taryfy oznacza zmianę łączącego strony stosunku

umownego w zakresie pobieranych przez bank opłat za poszczególne czynności bankowe. W związku z czym nie jest wystarczające wywieszenie zmienionego wzorca taryfy w placówkach banku.

Zdaniem Prezesa Urzędu, niedozwolone są także postanowienia przewidujące możliwość pobierania przez Bank opłaty za wypowiedzenia umowy, zamieszczone we wzorcach umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne i umowy pożyczki oraz w Taryfie prowizji i opłat za czynności bankowe oraz czynności w walucie polskiej, o treści: *Z tytułu niewykonania zobowiązań wynikających z umowy kredytobiorca może ponieść następujące koszty: z tytułu wypowiedzenia przez neoBANK umowy w wysokości 50 zł (§ 12 ust. 2 umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne, § 12 ust. 2 umowy pożyczki) oraz Wypowiedzenie umowy kredytu/pożyczki każdorazowo 50,00 zł (pkt VII. 5 Taryfy prowizji i opłat za czynności bankowe oraz inne czynności w walucie polskiej).*

Ww. postanowienia mogą zostać uznane za tożsame z klauzulą wpisaną w poz. 1806 rejestru w brzmieniu: „Zawiadomienie posiadacza rachunku, kredytobiorcy, poręczycieli o wypowiedzeniu umowy (...) - wysłane listem zwykłym 15 zł, wysłane listem poleconym 20 zł” (wpis na podstawie wyroku SOKiK z dnia 20 lutego 2009r. sygn. akt XVII Amc 96/08). SOKiK podkreślił, że klauzula ta przenosi na konsumenta koszty prowadzenia przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej. Bank zastrzegł sobie bowiem swego rodzaju wynagrodzenie za dokonanie czynności- złożenie oświadczenia woli. Jednocześnie wzorce nie przewidują analogicznych opłat na rzecz konsumenta, w przypadku wypowiedzenia przez niego umowy pożyczki/kredytu. W opinii SOKiK, opłata za zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy, jako zastrzeżona tylko na rzecz banku, w sposób nieuzasadniony i nadmierny obciąża konsumenta i jako taka kształtuje jego obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (art. 385¹ §1 Kodeksu cywilnego). Ponadto- jak wskazał Sąd- kwoty, które konsument zobowiązany jest zapłacić nie są w żaden sposób uzasadnione w świetle cennika operatora publicznego- Poczty Polskiej.

Tożsamy zakres stosowanych przez Bank postanowień, które- podobnie jak ww. klauzula niedozwolona- nakładają na konsumenta obowiązek poniesienia kosztów wypowiedzenia umowy przez Bank wskazuje, zdaniem Prezesa Urzędu, na tożsamość porównywanych postanowień.

Zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, objął ponadto postanowienia: § 12 ust. 1 pkt c umowy pożyczki i § 12 ust. 1 pkt c umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne, o treści odpowiednio: *W razie opóźnienia się pożyczkobiorcy w spłacie pożyczki lub jego raty, określonej w harmonogramie spłaty, neoBANK obciążał będzie rachunek pożyczkowy pożyczkobiorcy kosztami wezwań do zapłaty w wysokości: 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do pożyczkobiorcy, 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia pożyczki, 3 zł z tytułu każdego telefonicznego wezwania do zapłaty pożyczkobiorcy i dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia pożyczki oraz W razie opóźnienia się kredytobiorcy w spłacie kredytu lub jego raty, określonej w harmonogramie spłaty, neoBANK obciążał będzie rachunek kredytowy kredytobiorcy kosztami wezwań do zapłaty w wysokości: 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do kredytobiorcy, 10 zł z tytułu każdego wysłanego wezwania do zapłaty do dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia kredytu, 3 zł z tytułu każdego telefonicznego wezwania do zapłaty kredytobiorcy i dłużnika neoBANKU z tytułu zabezpieczenia kredytu.*

Ww. postanowienia mieszczą się w hipotezie klauzuli uznanej za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 6 sierpnia 2009r. sygn. akt XVII Amc 624/09, o treści: „W przypadku niewykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy kredytobiorca poniesie koszty związane z monitorowaniem kredytobiorcy: 1) telefoniczne upomnienie kredytobiorcy związane z nieterminową spłatą- 13 zł, 2) korespondencja kierowana do kredytobiorcy związana z nieterminową spłatą kredytu (zawiadomienie, upomnienie, prośba o dopłatę, wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego), za każde pismo. Opłatą za korespondencję kierowaną do poręczycieli bank obciąża dodatkowo kredytobiorców według tych samych stawek- 15 PLN, 3.

wyjazd interwencyjny do kredytobiorcy- 50 zł” (poz. 1796 rejestru). W uzasadnieniu ww. wyroku SOKiK orzekł, że brak określenia procedur, jakimi kieruje się bank przy podejmowaniu czynności związanych z dochodzeniem należności może prowadzić do dowolności jego działania w zakresie zasad, terminów czy częstotliwości korzystania z wymienionych środków, co w konsekwencji może prowadzić do większego zadłużenia konsumenta. Sąd podkreślił, że brak regulacji w tym zakresie powoduje, że bank ma możliwość podejmowania działań, a tym samym naliczania ww. opłat według własnego uznania, bez zachowania określonej kolejności i terminów. W konsekwencji konsument może ponosić dodatkowe, znaczące i nieuzasadnione koszty. Jak zauważył SOKiK, treść tego postanowienia może wywoływać u konsumenta błędne przekonanie co do praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy zwłaszcza, że na podstawie wzorca konsument nie jest w stanie ustalić jakie w przypadku opóźnień w zapłacie środki podejmie bank, z jaką częstotliwością i w jakiej kolejności. W konsekwencji konsument nie ma pełnej wiedzy o rodzaju i wysokości opłat, które obowiązany będzie uiszczyć na wypadek opóźnienia.

W ocenie Prezesa Urzędu, brak określenia we wzorcach umownych Banku zasad obciążania konsumenta opłatami w przypadku nienależytego wykonywania przez niego zobowiązań wynikających z umowy pożyczki/kredytu i procedur ich nakładania pozwala na uznanie, że kwestionowane klauzule mieszczą się w hipotezie ww. klauzuli wpisanej do rejestru.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu uznał, że na obecnym etapie postępowania uprawdopodobniona została bezprawność działań Banku, wynikająca z tożsamości zakwestionowanych postanowień wzorca umowy z postanowieniami wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Zakwestionowane postanowienia nie mają wprawdzie identycznego brzmienia jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, wykładnia ich treści prowadzi do wniosku, że mogą mieścić się w hipotezach przytoczonych klauzul niedozwolonych.

Do uznania, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z praktyką, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niezbędne jest ponadto uprawdopodobnienie, że bezprawne działanie Banku godzące w interes konsumentów dotyczy tzw. **zbiorowego interesu konsumentów**. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07, Sąd Najwyższy wyjaśnił, że 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 „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. W ocenie Sądu, wystarczające powinno być 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 uznał zatem, 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.*

Zdaniem Prezesa Urzędu, działanie Banku godzić może w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować. Niegodnymi z prawem działaniami może bowiem zostać dotknięta nieograniczona liczba osób, tzn. wszyscy konsumenci, którzy zawarli z już Bankiem umowy oraz wszyscy jego potencjalni klienci. W tym wypadku, z samej istoty posługiwania się przez Bank wzorcami umownymi, dotyczącymi określonych sfer jego działalności bankowej (np. udzielania kredytów, pożyczek, prowadzenia rachunków bankowych, wydawania kart płatniczych i wykonywania operacji związanych z ich używaniem) wynika powtarzalność jego zachowania wobec takich osób.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnioną drugą przesłankę zarzuconej Bankowi praktyki tj. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

Wnosząc o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Bank zobowiązał się do zaniechania stosowania zarzuconej mu praktyki poprzez: stosowanie w obrocie z konsumentami nowych wzorców regulaminów i umów, z których kwestionowane postanowienia zostały wykreślone oraz doręczenie nowych wzorców regulaminów i umów tym konsumentom, z którymi zawarł umowy zawierające kwestionowane postanowienia, w terminie 21 dni od dnia, w którym decyzja Prezesa Urzędu stanie się ostateczna.

Bank usunął z nowych wzorców postanowienia wskazane w pkt: **I.1.** sentencji decyzji (§ 64 ust. 3 Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego), **I.3.** sentencji decyzji (§ 30 pkt c Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich, § 27 pkt c Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym, § 27 pkt c Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym, § 12 ust. 2 pkt d umowy o kredyt odnawialny w ramach rachunku oszczędnościowo- rozliczeniowego, § 12 ust. 2 pkt c umowy kredytu mieszkaniowego, § 12 ust. 2 pkt c umowy kredytu konsumpcyjnego, § 14 ust. 2 pkt c umowy o kredyt na cele konsumpcyjne, § 14 ust. 1 pkt c umowy pożyczki i § 12 ust. 2 pkt c umowy pożyczki- wersja 2) i **I.6.** sentencji decyzji (§ 12 ust. 2 umowy o kredyt konsumencki na cele konsumpcyjne, § 12 ust. 2 umowy pożyczki, pkt VII. 5 Taryfy prowizji i opłat za czynności bankowe oraz inne czynności w walucie polskiej).

Ponadto Bank uzupełnił treść postanowienia wskazanego w **pkt I.7.** sentencji decyzji i zmodyfikował pozostałe postanowienia, kwestionowane w prowadzonym postępowaniu, objęte pkt: **I.2.** sentencji decyzji (§ 69 ust. 7 Regulaminu otwierania i prowadzenia konta osobistego), **I.4.** sentencji decyzji (§ 46 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów konsumenckich, § 49 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów i pożyczek osobom fizycznym, § 39 ust. 5 Regulaminu udzielania kredytów mieszkaniowych osobom fizycznym) i **I.5.** sentencji decyzji (§ 6 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto- wersja 2, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe, § 7 ust. 3 umowy konta osobistego neoKonto bankomatowe- wersja 2). Postanowieniom tym Bank nadał treść, która nie pozwala na ich zakwalifikowanie jako tożsamy z klauzulami wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych i dalsze kwestionowanie w prowadzonym postępowaniu. Nowe wzorce umów i regulaminów mogą zostać wprowadzone do obrotu w miejsce dotychczas stosowanych.

W świetle powyższego Prezes Urzędu uznał, że podjęte przez Bank zobowiązanie zmierza bezpośrednio do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy. Spełniona została zatem druga, obok uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przesłanka warunkująca wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W pkt Ia sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Bank obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez zawieranie nowych umów zgodnie z nowymi wzorcami umów i regulaminów, w których kwestionowane postanowienia nie występują.

W odniesieniu do umów pozostających nadal w obrocie prawnym, Prezes Urzędu nałożył na Bank obowiązek przedstawienia kontrahentom propozycji zmiany ww. umów w drodze stosownych aneksów (pkt I b sentencji decyzji) uznając, że mimo podjętych działań Bank nie miałby możliwości skutecznego wykonania zobowiązania do aneksowania tych umów. Jednocześnie Prezes Urzędu zobowiązał Bank do doręczenia kontrahentom nowych wzorców regulaminów oraz Taryfy prowizji i opłat, w których kwestionowane postanowienia nie występują (pkt I c sentencji decyzji). W ocenie Prezesa Urzędu, zobowiązanie to pozwoli na całkowite wyeliminowanie niedozwolonych postanowień umownych z zawartych przez Bank umów pozostających nadal w obrocie prawnym, których integralną częścią są regulaminy.

Zgodnie z art. 28 ust. 2 ww. ustawy, Prezes Urzędu wyznaczył Przedsiębiorcy termin wykonania zobowiązania określonego w pkt I b i c sentencji decyzji, uwzględniając w tym zakresie wnioski Banku. W trakcie postępowania Bank zobowiązał się do doręczenia swoim

kontrahentom nowych wzorców umów i regulaminów, w terminie 21 od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy, Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę obowiązek przekazania, w terminie dwóch miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, informacji o realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji decyzji poprzez przedłożenie dokumentów świadczących o zmianie zakwestionowanej praktyki.

Wobec powyższego orzeczono, jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Otrzymuje:

Wielkopolski Bank Spółdzielczy
ul. Grochowe Łąki 4
61-752 Poznań