



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU

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

RPZ -61/46/13/PG

Poznań, dnia 21 marca 2014 r.

DECYZJA nr RPZ 2/2014

Stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego S.A. z siedzibą w Warszawie.

- 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 Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów** określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowienia wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kpc, o treści:

Wyplata gotówki w walucie polskiej – za każdą operację od wartości operacji: 1/ w agencjach PKO Banku Polskiego SA:

- PKO Konto Pierwsze – w złotych – 1,00,
- PKO Konto dla Młodych – w złotych – 1,00,
- PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 22 października 2012 r.) – w złotych – 1,00,
- SUPERKONTO (umowy zawarte od 14 marca 2011 r.) – w złotych – 1,00,
- PKO Konto Pogodne – w złotych – 1,00,
- PKO Konto bez Granic – w złotych – 1,00,
- Konto Aurum – w złotych – 1,00,
- Konto Platinium II – w złotych – 1,00.

po zobowiązaniu się przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A. do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów poprzez:

- 1) zaniechanie pobierania od posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych („ROR”) opłaty w wysokości 1,00 zł za wypłatę gotówki za pomocą karty debetowej w agencjach Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego S.A.,
- 2) wprowadzenie do stosowania wzorca – „Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz posiadaczy Kont Inteligo prywatnych

(indywidualnych i wspólnych) i firmowych” uwzględniającego zmianę polegającą na zastąpieniu opłaty „1,00 zł” stawką „0,00 zł” dla wypłat realizowanych kartami debetowymi do rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w pozycji „Wypłata gotówki w walucie polskiej w agencjach PKO Banku Polskiego SA”,

nakłada się na Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A. obowiązek wykonania wymienionych powyżej zobowiązań w terminie do dnia 31 października 2014 r.;

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A. obowiązek przekazania w terminie do dnia 30 listopada 2014 r.** informacji o stopniu realizacji zobowiązań nałożonych w punkcie I sentencji decyzji, poprzez dostarczenie w ww. terminie dokumentów świadczących o zmianie zakwestionowanej praktyki, w tym egzemplarza obowiązującego wzorca umownego „Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych” uwzględniającego wskazane w punkcie I sentencji zmiany.

UZASADNIENIE

Do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu wpłynęła skarga w formie wiadomości e-mail, w której konsumentka wyraziła prośbę o wszczęcie postępowania w sprawie pobierania przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A. (dalej: PKO BP S.A. lub Bank) opłat za wypłatę gotówki z własnego konta w placówkach agencyjnych PKO BP S.A. Zawiadamiająca wskazała, że w przypadku wypłaty gotówki w placówce agencyjnej z konta pobierana jest kwota w wysokości 1 zł.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) postanowił wszcząć z urzędu postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy Bank naruszył swoimi działaniami, polegającymi na pobieraniu opłaty za wypłatę gotówki w swoich placówkach agencyjnych, przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania Bank wskazał, że za wypłatę gotówki z rachunku osobistego przy użyciu karty płatniczej klienta w agencji pobierana jest opłata w wysokości 1 zł. W agencjach PKO BP S.A. wypłata gotówkowa możliwa jest jedynie przy użyciu karty płatniczej lub karty pre-paid. Pobieranie opłat tego typu jest, według Banku, podyktowane kosztami pośrednictwa podmiotów zewnętrznych, jakie ponosi on w związku z realizacją wypłat gotówkowych na rzecz agenta rozliczeniowego i przedsiębiorcy prowadzącego agencję PKO BP S.A.

Analiza zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego wykazała, że Bank może dopuszczać się działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 23 grudnia 2013 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez PKO BP S.A. 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 wzorcu umowy „Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych” postanowienia

wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kpc, o treści:

Wypłata gotówki w walucie polskiej – za każdą operację od wartości operacji: 1/ w agencjach PKO Banku Polskiego SA:

- PKO Konto Pierwsze – w złotych – 1,00,
- PKO Konto dla Młodych – w złotych – 1,00,
- PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 22 października 2012 r.) – w złotych – 1,00,
- SUPERKONTO (umowy zawarte od 14 marca 2011 r.) – w złotych – 1,00,
- PKO Konto Pogodne – w złotych – 1,00,
- PKO Konto bez Granic – w złotych – 1,00,
- Konto Aurum – w złotych – 1,00,
- Konto Platinium II – w złotych – 1,00.

Bank zawiadomiony o wszczęciu postępowania administracyjnego, pismem z dnia 27 stycznia 2014 r. wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. We wskazanym piśmie zobowiązał się do:

- 1) zaniechania pobierania od posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych („ROR”) opłaty w wysokości 1,00 zł za wypłatę gotówki za pomocą karty debetowej w agencjach Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego S.A.,
- 2) wprowadzenia zmiany w dokumencie – „Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych” polegającej na zastąpieniu opłaty „1,00 zł” stawką „0,00 zł” dla wypłat realizowanych kartami debetowymi do rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w pozycji „Wypłata gotówki w walucie polskiej w agencjach PKO Banku Polskiego SA”,

w terminie do końca października 2014 r.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

PKO BP S.A. prowadzi działalność bankową za pośrednictwem [usunięto] oddziałów (stan na dzień 17 stycznia 2013 r.) oraz [usunięto] agencji (stan na dzień 06 listopada 2012 r.).

Współpraca z poszczególnymi agentami odbywa się w oparciu o umowę agencyjną, zawarcie której każdorazowo towarzyszy udzielenie agentowi przez Bank stosownego pełnomocnictwa. Podkreślić należy, iż z treści przedłożonych w toku postępowania wyjaśniającego przez PKO BP S.A. dokumentów wynika, że Bank udziela agentom pełnomocnictwa m.in. do zawierania umów rachunku bankowego, jak również do przyjmowania wpłat, dokonywania wypłat oraz obsługi czeków związanych z prowadzeniem rachunków bankowych przez PKO BP S.A. (do wysokości limitu ustalonego przez Bank).

Agencje PKO BP S.A. pośrednicząc w zakresie czynności bankowych i faktycznych, działają w imieniu i na rzecz PKO BP S.A. Działają one w oparciu o dokładne instrukcje dotyczące standardów oznakowania, w tym używania znaku PKO (dokument „Standard oznakowania oraz wybranych nośników agencji PKO Banku Polskiego. Załącznik nr 15 do Trybu”). Nadto, agent nie może prowadzić działalności konkurencyjnej wobec PKO BP S.A. (zgodnie z postanowieniem § 7 wzoru umowy agencyjnej).

Bank w ramach prowadzonej działalności oferuje osobom fizycznym następujące rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe (stan na dzień 25 stycznia 2013 r.): „PKO Konto

Pierwsze”, „PKO Konto dla Młodych”, „PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 22 października 2012 r.)”, „SUPERKONTO (umowy zawarte od 14 marca 2011 r.)”, „PKO Konto Pogodne”, „PKO Konto bez Granic”, „Konto Aurum” oraz „Konto Platynium II”. PKO BP. S.A. za prowadzenie wskazanych wyżej rachunków bankowych, zgodnie z treścią „Taryfy prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych” (stan na dzień 25 stycznia 2013 r.), pobiera następujące opłaty miesięczne:

- „PKO Konto Pierwsze”: 0,00 zł,
- „PKO Konto dla Młodych”: 0,00 zł – dla posiadaczy do 26 roku życia albo dla posiadaczy powyżej 26 roku życia, jeżeli systematyczne wpływy na rachunek wynoszą nie mniej niż 1.000,00 zł; 5,00 zł – dla osób powyżej 26 roku życia, jeżeli systematyczne wpływy na rachunek są niższe niż 1.000,00 zł,
- „PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 22 października 2012 r.)”: 0,00 zł – jeżeli systematyczne wpływy na rachunek wynoszą nie mniej niż 1.500,00 zł; 6,90 zł – jeżeli systematyczne wpływy są niższe niż 1.500,00 zł,
- „SUPERKONTO (umowy zawarte od 14 marca 2011 r.)”: 6,90 zł; 11,00 zł – rachunek bez karty debetowej,
- „PKO Konto Pogodne”: 5,90 zł; 11,00 zł – rachunek bez karty debetowej,
- „PKO Konto bez Granic”: 15,00 zł,
- „Konto Aurum”: 0,00 zł – jeżeli systematyczne wpływy na rachunek wynoszą nie mniej niż 9.000,00 zł lub średnie saldo depozytów na rachunkach w PKO Banku Polskim wynosi nie mniej niż 300.000,00 zł oraz dla jednego rachunku otwartego w ramach pakietu SUKCES; 20 zł – w pozostałych przypadkach,
- „Konto Platynium II”: 0,00 zł – jeżeli systematyczne wpływy na rachunek wynoszą nie mniej niż 20.000,00 zł lub średnie saldo depozytów na rachunkach w PKO Banku Polskim wynosi nie mniej niż 600.000,00 zł albo gdy zawarto umowę ramową o świadczenie usług bankowości prywatnej; 55,00 zł – w pozostałych przypadkach.

Za wypłatę gotówki w walucie polskiej w oddziałach oraz bankomatach PKO BP S.A. z ww. rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych nie jest pobierana opłata. W agencjach Banku wypłata gotówkowa w walucie polskiej z rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych możliwa jest wyłącznie przy użyciu karty płatniczej lub karty pre-paid, przy czym z tytułu takiej wypłaty gotówki, PKO BP S.A. pobiera każdorazowo opłatę zgodną z obowiązującą „Taryfą prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych”. W ramach ww. wzorca umowy Bank stosuje klauzulę o następującej treści:

Wypłata gotówki w walucie polskiej – za każdą operację od wartości operacji: 1/ w agencjach PKO Banku Polskiego SA:

- PKO Konto Pierwsze – w złotych – 1,00,
- PKO Konto dla Młodych – w złotych – 1,00,
- PKO Konto za Zero (umowy zawarte od 22 października 2012 r.) – w złotych – 1,00,
- SUPERKONTO (umowy zawarte od 14 marca 2011 r.) – w złotych – 1,00,
- PKO Konto Pogodne – w złotych – 1,00,
- PKO Konto bez Granic – w złotych – 1,00,
- Konto Aurum – w złotych – 1,00,
- Konto Platynium II – w złotych – 1,00.

Tym samym Bank pobiera opłaty za wypłaty gotówkowe w agencjach PKO BP S.A. również w przypadku dokonywania wypłat przez posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, za prowadzenie których pobierana jest stała opłata miesięczna.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w interesie publicznym. Podstawą ingerencji Prezesa Urzędu jest uprzednie ustalenie, że doszło do naruszenia interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. W odniesieniu do konsumentów ustawa chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym, a nie indywidualnym czy nawet grupowym w rozumieniu sumy indywidualnych interesów konsumentów. Działaniami antykonsumenckimi są więc jedynie takie działania, które dotyczą sfery interesów szerszego kręgu uczestników rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy skorzystali lub mogli skorzystać z oferty Banku dotyczącej zawarcia umowy rachunku bankowego. Działania PKO BP S.A. nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieje więc możliwość poddania zachowania Banku dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Ocenę tę poprzedzić należy stwierdzeniem, że PKO BP S.A. jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten za przedsiębiorcę uznaje m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.). Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Bank jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą m.in. na wykonywaniu czynności bankowych oraz świadczeniu usług w zakresie pośrednictwa pieniężnego. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy i tym samym przy wykonywaniu działalności gospodarczej Bank podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

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 innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, 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** naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz **zobowiązanie się przedsiębiorcy**, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniu.

Z uwagi na złożenie przez Bank 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. przedsiębiorcy.

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

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ww. ustawy, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 ustawy stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy.

W świetle powołanych przepisów, praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są zachowania przedsiębiorców, które spełniają łącznie dwa warunki: są **bezprawne i naruszają zbiorowe interesy konsumentów**.

Uprawdopodobnienie bezprawności

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szwai, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000r., str. 117-118). Bezprawność ma charakter obiektywny, niezależny od wystąpienia szkody i zamiaru podmiotu dopuszczającego się bezprawnych działań.

Bezprawność praktyki opisanej w pkt I. sentencji decyzji Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kpc.

Rozważając kwestię bezprawności ww. zachowania Banku, zwrócić należy uwagę, iż Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie wyżej opisanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów także 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.

Przedstawione powyżej stanowisko 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. 479⁴⁵ 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 przedstawieniu 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 przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.

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, której treść zostanie ustalona w oparciu o jej wykładnię.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie wskazane w pkt I. sentencji niniejszej decyzji jest zbieżne w swej treści z postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych pod numerami 1157 i 1170.

Pod numerem 1157 w ww. rejestrze figuruje następujące postanowienie: *Wypłata gotówkowa/czekiem w placówce BZ WBK: Konto 24 3,00 zł., Konto 24 Plus 3,00 zł., Konto 24 Prestiż 3,00 zł., Konto 24 Young 3,00 zł., Konto 24 X-tra Student 3,00 zł., Konto 24 Absolwent 3,00 zł., Konto a'vista 3,00 zł.* Z kolei pod numerem 1170 widnieje postanowienie o treści: *Tabela opłat i prowizji, wypłata gotówkowa - do 20.000 PLN dziennie: Konto wygodne - 2 PLN; Konto Podróżne - 2 PLN; Lukas e-Konto Pro - 2 PLN.*

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w uzasadnieniu wyroku z dnia 19 kwietnia 2006 r., w którym za niedozwoloną uznana została klauzula o numerze wpisu 1170, wskazał, że *określenie wynagrodzenia miesięcznego w stałej wysokości stwarza pozór określenia kwotowego wynagrodzenia z tytułu prowadzenia rachunku. Jednakże wprowadzenie dodatkowych opłat za wypłatę gotówkową sprawia, że rzeczywisty koszt prowadzenia konta przez konsumenta może przewyższyć stałą kwotę określoną w umowie, co zmierza do dezorientacji konsumenta co do rzeczywistego kosztu usługi bankowej, zwłaszcza wobec braku danych, jakie czynności banku są objęte stałą opłatą miesięczną. Sytuacja taka umożliwia kontrahentowi konsumenta pobieranie świadczeń w nadmiernej wysokości, a także utrudnia konsumentowi racjonalny wybór kontrahenta, gdyż utrudnia ustalenie określenie wielkości ponoszonych rzeczywistych kosztów, związanych z umową rachunku bankowego*”.

Odnosząc powyższe do postanowienia zakwestionowanego niniejszą decyzją, zaznaczyć należy, iż analogicznie jak ww. klauzule wpisane do rejestru postanowień niedozwolonych, kształtuje ono stosunek obligacyjny w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, przy jednoczesnym rażącym naruszeniu interesów aktualnych i potencjalnych posiadaczy rachunków bankowych w PKO BP S.A. Wskazać bowiem należy, iż Bank określając w „Taryfie prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych” wysokość opłaty miesięcznej za prowadzenie poszczególnych rodzajów rachunków bankowych, przy jednoczesnym ustaleniu dodatkowej opłaty z tytułu wypłaty gotówki z tychże rachunków w agencjach Banku, doprowadził do sytuacji, w której

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.

konsument nie jest w stanie określić rzeczywistego kosztu prowadzenia rachunku bankowego. Sytuacja taka, jak podkreśla się w orzecznictwie, umożliwia Bankowi pobieranie od konsumentów z tytułu prowadzenia posiadanych przez nich rachunków bankowych świadczeń w nadmiernej wysokości oraz utrudnia konsumentom dokonanie racjonalnej decyzji w zakresie wyboru kontrahenta.

W kontekście powyższego, bez znaczenia jest okoliczność, iż Bank nie pobierał od posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych opłat z tytułu wypłat gotówkowych dokonywanych w oddziałach Banku, a stosowną opłatę konsument zobowiązany był ponieść w przypadku skorzystania z usług agencji PKO BP S.A. Podkreślić bowiem należy, iż zgodnie z art. 6a ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1376, ze zm.), powierzenie przez bank wykonywania czynności, o których mowa w ust. 1 pkt 1 lit. a-j tej ustawy (w tym: zawierania i zmiany umów rachunków bankowych, o których mowa w art. 49 ust. 1 ustawy prawo bankowe, według wzoru zatwierdzonego przez bank, przyjmowania wpłat, dokonywania wypłat oraz obsługi czeków związanych z prowadzeniem rachunków bankowych przez ten bank) następuje na podstawie umowy agencyjnej. Z kolei przepis art. 758 § 1 Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 ze zm.) stanowi, że przez umowę agencyjną przyjmujący zlecenie (agent) zobowiązuje się, w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa, do stałego pośredniczenia, za wynagrodzeniem, przy zawieraniu z klientami umów na rzecz dającego zlecenie przedsiębiorcy albo do zawierania ich w jego imieniu. Co istotne, na co zwraca się uwagę w piśmiennictwie, *stroną umów zawartych przez agenta staje się bezpośrednio dający zlecenie, po jego stronie powstają więc prawa i obowiązki wynikające z dokonanych przez agenta czynności prawnych*².

Konkludując, przytoczona w pkt I. sentencji decyzji klauzula mieści się w hipotezie postanowień wpisanych do rejestru pod numerami 1157 i 1170, a w konsekwencji uprawdopodobniona została bezprawność jej stosowania przez Bank w obrocie konsumenckim.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

Do uznania, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z praktyką określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest ponadto uprawdopodobnienie, że bezprawne działanie PKO BP S.A. godzące w interes konsumentów dotyczy zbiorowego interesu konsumentów.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, rozumianej jako nieokreślonej i nieograniczonej grupy podmiotów, których nie da się zidentyfikować. 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,

² K. Kopaczyńska-Pieczniak, *Komentarz do art. 758 Kodeksu cywilnego* [w:] Kidyba Andrzej (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania - część szczególna*, LEX 2010.

lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, 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.*

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, praktyka Banku może godzić w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, tj. wszystkich osób fizycznych będących aktualnymi bądź przyszłymi posiadaczami bankowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w PKO BP S.A. W ocenie Prezesa Urzędu, naruszone mogą być przede wszystkim ich interesy ekonomiczne, między innymi poprzez ukształtowanie stosunku umownego umożliwiającego Bankowi pobieranie od konsumentów z tytułu prowadzenia posiadanych przez nich rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych świadczeń w nadmiernej wysokości oraz poprzez uniemożliwienie konsumentom podjęcia racjonalnej decyzji w zakresie wyboru kontrahenta.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnioną drugą przesłankę zarzuconej PKO BP S.A. praktyki, tj. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów. Możliwe jest tym samym stwierdzenie, że uprawdopodobnione zostało naruszenie przez Bank zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przyjęcie zobowiązania

Wnosząc o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Bank zobowiązał się do zmiany zakwestionowanej praktyki poprzez

- 1) zaniechanie pobierania od posiadaczy rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych („ROR”) opłaty w wysokości 1,00 zł za wypłatę gotówki za pomocą karty debetowej w agencjach Powszechnej Kasy Oszczędności Banku Polskiego S.A.,
- 2) wprowadzenie zmiany w dokumencie – „Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych” polegającej na zastąpieniu opłaty „1,00 zł” stawką „0,00 zł” dla wypłat realizowanych kartami debetowymi do rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w pozycji „Wypłata gotówki w walucie polskiej w agencjach PKO Banku Polskiego SA”,

w terminie do końca października 2014 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. zobowiązanie prowadzi bezpośrednio do zaniechania bezprawnych działań i zmierza do zapobieżenia tym naruszeniom. W celu jednoznacznego sprecyzowania treści zobowiązania, zmianę zakwestionowanego postanowienia wzorca „Taryfy prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz

posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych” należało uzupełnić o konieczność wprowadzenia do stosowania wzorca uwzględniającego zaproponowane przez PKO BP S.A. zmiany. Nie ulega bowiem wątpliwości, iż intencją Banku nie była sama zmiana brzmienia postanowienia wzorca ale wprowadzenie zmienionego wzorca do obrotu.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu stwierdził, że w ustalonych okolicznościach faktycznych możliwe jest przyjęcie, że spełniony został drugi warunek niezbędny do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu nałożył na PKO BP S.A. obowiązek wykonania wyżej opisanych zobowiązań, obligując Bank – stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – do ich wykonania w terminie do dnia 31 października 2014 r. Przychylając się do zaproponowanego przez Bank terminu realizacji zobowiązania, Prezes Urzędu miał na uwadze konieczność dokonania przez PKO BP S.A. zmian w umowach z podwykonawcami oraz agentami, dostosowania przepisów i systemów wewnętrznych Banku oraz poinformowania swoich klientów o wprowadzanych zmianach.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy, Prezes Urzędu nałożył na PKO BP S.A. obowiązek przekazania informacji o realizacji zobowiązań nałożonych w punkcie I sentencji decyzji w terminie do dnia 30 listopada 2014 r.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I i II sentencji decyzji.

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.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu
Jarosław Krüger