



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
CEZARY BANASIŃSKI**

DDK-61-46/03/KB

Warszawa, dn. 5 sierpnia 2003 r.

DECYZJA Nr 16/2003

Na podstawie art. 23 c w związku z art. 23 a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, tekst jednolity) zwanej dalej „ustawą”, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezesem Urzędu,

uznaje, że niedostarczenie przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie, znowelizowanej „Taryfy Prowizji i Opłat Bankowych” klientom banku **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ww. ustawy**, polegającą na godzącym w nie bezprawnym działaniu przedsiębiorcy, naruszającym przepisy Kodeksu cywilnego, oraz naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji

i nakazuje zaniechanie jej stosowania w przyszłości.

UZASADNIENIE

Dnia 27 maja 2003 r., Prezes Urzędu wszczął, na podstawie art. 44 ust. 1 ustawy postępowanie w sprawie uznania, iż niedostarczenie przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski S.A. w Warszawie, zwany dalej Bankiem, znowelizowanej „Taryfy Prowizji i Opłat Bankowych”, zwaną dalej Taryfą, klientom banku stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na godzącym w nie bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.

Podstawą wszczęcia postępowania była skarga klienta Banku na zasadność pobrania prowizji od kredytu odnawialnego, złożona w Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

Ze skargi tej, a także z ustaleń dokonanych przez Urząd wynikało, że Bank dnia 1 lutego 2003 r. wprowadził znowelizowaną Taryfę, jednak nie dostarczył jej swoim klientom. Klienci zostali poinformowani o wprowadzeniu nowej Taryfy jedynie na wyciągach - zestawieniach dokonanych transakcji, przesyłanych im w miesiącu lutym, tak więc już w momencie jej obowiązywania. Postępowanie takie jest niedopuszczalne i sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami art. 384 oraz art. 384¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.). Mimo to Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A. I Oddział w Katowicach nie uwzględnił reklamacji złożonej przez klienta.

Zamieszczenie informacji o zmianie Taryfy wyłącznie na zbiorczych wyciągach - zestawieniach dokonanych transakcji, oznacza, że do wszystkich konsumentów informacja o zmianie Taryfy dostarczona była w taki sam sposób. Materiał zebrany w sprawie wskazuje, że żaden z klientów Banku nie został prawidłowo zawiadomiony o zmianie Taryfy. Dodatkowo konsumenci, do których w styczniu wysłano informację o odnowieniu kredytu zostali wprowadzeni w błąd co do wysokości prowizji, jaką będą musieli zapłacić. W konkluzji stwierdzić należy, że sprawa ta nie dotyczyła tylko pojedynczego przypadku: w zaistniałej sytuacji wszyscy klienci, którym odnawiano kredyt w miesiącu lutym zostali obciążeni prowizją wyższą, niż wskazana w pismach informujących o odnowieniu kredytu z miesiąca stycznia.

Postanowienie o wszczęciu postępowania, wraz z zawiadomieniem doręczono Bankowi dnia 6 czerwca 2003 r. W uzasadnieniu Prezes Urzędu zwrócił uwagę na bezprawność formy wprowadzenia zmian w Taryfie, oraz wezwał bank do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów oraz zajęcia stanowiska w sprawie.

W piśmie z dnia 16 czerwca 2003 r. Bank przedstawił swoje stanowisko odnośnie do postawionych zarzutów. Z powyższego stanowiska wynikało, że Bank zgodził się z postawionymi zarzutami i zwrócił nienależnie pobraną prowizję klientowi. Bank uznał jedynie naruszenie przyjętych w Banku zasad informowania klientów Banku o zmianie wysokości stawek prowizji i opłat bankowych. Nie ustosunkował się do zarzutu naruszenia przepisu art. 384 oraz art. 384¹ Kodeksu cywilnego. Jednocześnie Bank ograniczył zakres podnoszonego problemu do sytuacji jednostkowej – dotyczącej klienta, który złożył skargę do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W skierowanym do Banku wystąpieniu z dnia 3 lipca 2003 r. Prezes Urzędu zażądał udzielenia informacji dotyczących liczby klientów banku, których dotknęła powyższa sytuacja, a także podjętych przez Bank działań w celu usunięcia skutków uchybień.

W odpowiedzi z dnia 18 lipca 2003 r. Bank, przedstawił wszystkie żądane informacje. Z pisma tego wynika, że w opisywanej sytuacji znalazły się 69244 osoby. W Banku aktualnie trwa proces zwrotu nadpłaconej prowizji – na dzień 11 lipca 2003 r. zwrotu prowizji dokonano w 773 przypadkach. Bank rozpoczął załączanie obszernego wyciągu z Taryfy do zbiorczych zestawień operacji wysyłanych do klientów. Aktualnie obowiązujący regulamin: „Ogólne warunki otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowych w PKO BP SA” w § 39 przewiduje, że: „zmiany Ogólnych warunków lub regulaminów określających warunki prowadzenia poszczególnych rodzajów rachunków, dokonywane w czasie obowiązywania umowy są doręczane posiadaczom rachunków wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacją o możliwości rozwiązania umowy przez posiadacza rachunku za wypowiedzeniem dokonany w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji. Termin wypowiedzenia wynosi 14 dni o ile posiadacz rachunku nie określi krótszego terminu i liczony jest od dnia doręczenia wypowiedzenia do oddziału PKO BP SA.” Jednocześnie Bank zapewnił, że dołoży wszelkich starań by nieprawidłowości związane ze zmianą stawek opłat i prowizji nie powtórzyły się w przyszłości.

Zgodnie z zasadą, wyrażoną w art. 10 Kodeksu postępowania administracyjnego strona przed wydaniem decyzji miała możliwość wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów. Pełnomocnik strony zapoznał się z aktami sprawy w dniu 18 lipca 2003 r.

W trakcie postępowania Prezes Urzędu ustalił i zważył, co następuje:

W styczniu 2003 r. Bank pisemnie poinformował tych konsumentów, którym w miesiącu lutym wygasła umowa kredytu odnawialnego, o automatycznym przedłużeniu okresu wykorzystania kredytu i zamieścił informację o wysokości prowizji od tej operacji. W miesiącu lutym Bank nie informując konsumentów o zmianie wysokości prowizji od przedłużonej umowy o kredyt odnawialny samowolnie pobrał wyższą prowizję. Na wyciągach dokonanych transakcji z miesiąca lutego Bank zamieścił jedynie informację o wprowadzeniu znowelizowanej „Taryfy Prowizji i Opłat Bankowych”, lecz nawet działając w ten sposób Bank nie poinformował o zmianie wysokości prowizji pobieranej od przedłużonej umowy o kredyt odnawialny.

Art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego obliguje bank do doręczenia wzorca umownego kontrahentowi przy zawarciu umowy. Zgodnie z art. 54 ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. Nr 72, poz. 665 ze zm.), wysokość prowizji i opłat oraz warunki ich zmiany określa się w umowie rachunku bankowego, w związku z tym stanowią one integralną część, a do ich obowiązywania i zmiany stosuje się zasady dotyczące obowiązywania i zmiany samej umowy. Dotyczy to także sytuacji, gdy wysokości prowizji i opłat nie są zamieszczone w treści umowy rachunku bankowego, lecz stanowią załącznik do niej.

Jednocześnie art. 384¹ Kodeksu cywilnego zobowiązuje bank, przy wprowadzaniu do obrotu konsumenckiego zmian wzorca umowy już w trakcie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym, do dostarczenia nowego, zmienionego wzorca umownego. Konsument ma prawo do wypowiedzenia umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.

W przedmiotowej sprawie Bank nie spełnił żadnego z ww. wymogów: nie przesłał nowego wzorca umowy, nie pozostawił konsumentowi odpowiedniego terminu na ewentualne wypowiedzenie umowy na skutek niezaakceptowania zmienionych postanowień tego wzorca.

Ustawodawca wprowadzając wymienione przepisy do Kodeksu cywilnego miał na celu zapobieżenie niekorzystnym dla konsumentów zmianom umowy dokonywanym jednostronnie przez przedsiębiorców. Przepisy te zarazem nakładają na przedsiębiorców obowiązek udzielania konsumentom pełnej informacji o zakresie zmian dokonywanych w umowach o charakterze ciągłym. Zgodnie z poglądem wyrażonym przez prof. Ewę Łętowską (Ewa Łętowska „Prawo umów konsumenckich”, C.H. Beck 2002 r., str. 325) dla uczynienia nowego (zmienionego) wzorca skutecznym nie wystarczy sam fakt poinformowania o jego zmianie i zaproszenie do siedziby banku w celu zapoznania się przez klienta ze zmianami.

W tej kwestii wypowiadał się także Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 30 września 2002 r. XVII Amc 47/01. W związku z tym wyrokiem do „Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone” 29 listopada 2002 r. została wpisana klauzula z regulaminu banku PKO BP w następującym brzmieniu: „PKO BP podaje do wiadomości obowiązujące stawki prowizji i opłat przez wywieszenie w Oddziałach PKO BP Taryfy oraz udostępnia Taryfę na życzenie posiadacza rachunku”. Sąd uznał, że bank ma obowiązek doręczyć wszystkie postanowienia wzorca umowy przy jej zawieraniu – w tym Tabelę opłat i prowizji. W uzasadnieniu wyroku Sąd stwierdził także, że taki sam tryb postępowania obowiązuje z mocy art. 384¹ Kodeksu cywilnego przy wprowadzaniu do obrotu

konsumenckiego wzorca umowy już w trakcie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym, a za taki należy uznać umowę rachunku bankowego. Wyrok Sądu potwierdza wymienione wyżej zarzuty, a postępowanie Banku w tej materii nie uległo zmianie.

Z powyższego wynika, że Bank dopuścił się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy polegającej na bezprawnym – sprzecznym z przepisami Kodeksu cywilnego - działaniu przedsiębiorcy. Postępowanie Banku stanowi jednocześnie naruszenie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 23a ust. 2 ustawy.

Wobec powyższego orzeka się jak w sentencji

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 1 ustawy, przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

Otrzymuje:

Powszechna Kasa Oszczędności
Bank Polski S.A.
ul. Puławska 15
00-975 Warszawa