



DDK-61-11/14/PM/AS/MF

Warszawa, dn. 9 marca 2016 r.

DECYZJA NR DDK 8/2016

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331; Dz. U. Nr 99, poz. 660; Nr 171, poz. 1206; Dz. U. z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; Dz. U. 2009 r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241; Dz. U. z 2011 r. Nr 34, poz. 173) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Getin Noble Bank Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę polegającą na przekazywaniu we wzorcach umów o kartę płatniczą do rachunków bankowych informacji wskazującej na rozliczenie transakcji dokonanych przy użyciu karty płatniczej w rachunku (karty debetowej) jedynie do wysokości środków dostępnych na rachunku bankowym, podczas gdy w praktyce dochodzić może do rozliczenia dokonywanych za ich pomocą transakcji płatniczych również w debet tego rachunku, co może naruszać art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) oraz po złożeniu w toku postępowania zobowiązania przez Getin Noble Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie do:

A. dodania, w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, we wzorcu wniosku o wydanie karty debetowej, akapitu w brzmieniu:

Informacja dotycząca płatności zbliżeniowych oraz dokonywanych offline

Karta, o którą wnioskuje Posiadacz wyposażona jest w funkcjonalność płatności zbliżeniowych oraz umożliwia dokonywanie transakcji autoryzowanych offline. Transakcje offline dokonywane są bez połączenia z bankiem, co oznacza że nie powodują blokady środków na rachunku i nie podlegają dziennym limitom transakcji, a ich rozliczenie może spowodować przekroczenie kwoty środków dostępnych na rachunku. Bank umożliwi zablokowanie funkcjonalności zbliżeniowej na wniosek Posiadacza.

oraz umieszczenia tego akapitu bezpośrednio nad częścią wniosku, przeznaczoną na złożenie podpisu przez Wnioskodawcę.

B.

1. sporządzenia, w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, listy Klientów, którzy począwszy od 1 października 2010 r. dokonali transakcji zbliżeniowych autoryzowanych offline, których rozliczenie spowodowało powstanie niedozwolonego salda debetowego. Lista obejmować będzie, w odniesieniu do każdego Klienta:

- imię i nazwisko Klienta,
- numer rachunku Klienta,
- zestawienie transakcji offline, których rozliczenie spowodowało debet,
- kwotę debetu powstałego w związku z rozliczeniem transakcji offline, na który składa się: kwota transakcji offline, opłaty za działania monitorująco - windykacyjne podjęte w związku z powstaniem przedmiotowego debetu oraz odsetki naliczone od debetu w każdym miesiącu trwania debetu.

Zestawienie powyższe obejmować będzie wszystkie poniesione przez konsumenta koszty za okres od dnia rozliczenia każdej operacji offline powodującej debet, do dnia spłaty debetu. W przypadku, gdy rozliczenie operacji offline spowodowało zwiększenie istniejącego debetu (powstałego wskutek innych operacji na rachunku niż dokonane offline), zestawienie obejmować będzie tylko te koszty, które pozostają w bezpośrednim związku z operacją offline, tj.: kwotę operacji offline, odsetki od kwoty operacji offline, opłaty monitorująco - windykacyjne naliczone w okresie, gdy saldo debetowe nie przekraczało sumy operacji offline, wraz z naliczonymi od tych opłat odsetkami.

2. przekazania, w terminie nie później niż 2 miesięcy od dnia sporządzenia listy wskazanej w pkt I.B.1, każdemu Klientowi umieszczonemu na tej liście, informacji wymienionych w pkt I.B.1 (dotyczących jedynie tego Klienta), wraz z oświadczeniem Banku o zwrocie na rzecz Klienta kwoty obejmującej sumę naliczonych odsetek i opłat monitorująco - windykacyjnych o treści:

a) dla osób z rachunkiem w Getin Noble Bank S.A.

Szanowny/a Panie/Pani,

Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie uprzejmie informuje, iż w oparciu o decyzję zobowiązującą nr ... wydaną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... podjęta została decyzja o zwrocie naliczonych i pobranych odsetek z tytułu niedozwolonego salda debetowego powstałego na skutek transakcji zbliżeniowych dokonanych w trybie off-line (bez połączenia z systemem Banku, co oznacza brak informacji o wysokości środków dostępnych na rachunku w momencie dokonywania transakcji), w wyniku których doszło do przekroczenia kwoty środków dostępnych na rachunku.

Dodatkowo Bank zwróci wszystkie opłaty monitorująco - windykacyjne naliczone w związku z powstaniem przedmiotowego debetu, do momentu jego spłaty. Łączna wartość zwrotu to ... zł.

Powyższym działaniem objęci zostali Klienci, którzy począwszy od 1 października 2010 r. dokonali transakcji zbliżeniowych autoryzowanych offline, których rozliczenie spowodowało powstanie niedozwolonego salda debetowego.

Środki przekazane zostaną na Pani/Pana rachunek w Banku w ciągu 7 dni od daty przestania niniejszego pisma.

b) dla osób z rachunkiem w innym Banku niż Getin Noble Bank S.A.

Szanowny/a Panie/Pani,

Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie uprzejmie informuje, iż w oparciu o decyzję zobowiązującą nr ... wydaną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... podjęta została decyzja o zwrocie naliczonych i pobranych odsetek z tytułu niedozwolonego salda debetowego powstałego na skutek transakcji zbliżeniowych dokonanych w trybie off-line (bez połączenia z systemem Banku, co oznacza brak informacji o wysokości środków dostępnych na rachunku w momencie dokonywania transakcji), w wyniku których doszło do przekroczenia kwoty środków dostępnych na rachunku.

Dodatkowo Bank zwróci wszystkie opłaty monitorująco - windykacyjne naliczone w związku z powstaniem przedmiotowego debetu, do momentu jego spłaty. Łączna wartość zwrotu to ... zł.

Powyższym działaniem objęci zostali Klienci, którzy począwszy od 1 października 2010 r. dokonali transakcji zbliżeniowych autoryzowanych offline, których rozliczenie spowodowało powstanie niedozwolonego salda debetowego.

W związku z powyższym zwracamy się z uprzejmą prośbą o wskazanie numeru rachunku bankowego, na który w ciągu 10 dni od otrzymania informacji przekazana zostanie kwota zwrotu.

Uzupełniony formularz można przestać na wskazany wyżej adres korespondencyjny lub złożyć osobiście w dowolnej Placówce Banku.

Z tym, że gdyby dane adresowe Klientów, którzy nie mają rachunku bankowego w Getin Noble Bank S.A., będące w posiadaniu Banku okazały się nieaktualne (konieczność ustalenia adresu do korespondencji), Bank na taką okoliczność przyjmie następujące rozwiązanie:

- w przypadku nieodebrania korespondencji w terminie (podwójna awizacja), Bank dokona archiwizacji bez ponownej wysyłki,

- w przypadku nieodebrania korespondencji i adnotacji „adresat wyprowadził się”, Bank podejmie próbę nawiązania kontaktu telefonicznego z Klientem celem ustalenia nowego adresu, a w przypadku niepowodzenia tego działania, Bank dokona archiwizacji bez ponownej wysyłki.

3. a) nie później niż w terminie 7 dni od dnia poinformowania Klientów posiadających rachunek w Getin Noble Bank S.A, dokonania uznania rachunku Klientów kwotą odsetek i opłat monitorująco - windykacyjnych wskazanych w oświadczeniu Banku wymienionym w pkt I.B.2 a.

b) w przypadku Klientów, którzy nie posiadają obecnie rachunku w Getin Noble Bank S.A., informacja wskazana w pkt I.B.2 b, zawierać będzie prośbę o wskazanie numeru rachunku, na który Bank, nie później niż w terminie 10 dni od dnia otrzymania informacji z numerem rachunku, dokona przelewu odsetek i opłat monitorująco - windykacyjnych wskazanych w oświadczeniu Banku wymienionym w pkt I.B.2 b.

Zasady opisane w pkt I.B.3 zobowiązania (m.in. czas na przelew środków) obowiązują dla Klientów, którzy nie posiadając rachunku bankowego w Getin Noble Bank S.A., zgłoszą się do Banku (przekazą numer rachunku bankowego do zwrotu) w terminie 6 miesięcy licząc od dnia wysyłki oświadczenia, o którym mowa w pkt I.B.2 b niniejszej decyzji. Po tym terminie, zwrot środków nadal pozostaje możliwy dla Klientów objętych zobowiązaniem, jednak Bank zwróci środki w terminie 30 dni od momentu złożenia przez uprawnionego Klienta numeru rachunku bankowego i dokonania pozytywnej weryfikacji Klienta.

4. zamieszczenia, w terminie nie dłuższym niż 2 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w kierowanych do Klientów wyciągach z rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowego, do którego została wydana karta, z funkcją zbliżeniową, następującej informacji:

Szanowna Pani/Szanowny Panie

uzupełniając informacje na temat zasad działania karty płatniczej wydanej do rachunku, informujemy, że w przypadku transakcji zbliżeniowych dokonanych w trybie off-line (bez połączenia z systemem Banku, co oznacza brak informacji o wysokości środków dostępnych na rachunku w momencie dokonywania transakcji) istnieje możliwość, że rozliczenie takich transakcji prowadzi do przekroczenia kwoty środków dostępnych na rachunku i powstania niedozwolonego salda debetowego. Przyczyną takiej sytuacji są rozwiązania techniczne i funkcjonalne powodujące, że Bank otrzymuje informację o transakcji autoryzowanej off-line nawet po kilku dniach od jej dokonania, co uniemożliwia założenie na rachunku blokady środków niezbędnych do rozliczenia transakcji albo odmowę autoryzacji w sytuacji, gdy kwota transakcji przekracza dostępne środki na rachunku w momencie dokonania transakcji. Jeżeli zatem w okresie pomiędzy dokonaniem transakcji a jej rozliczeniem, na rachunek nie wpłyną środki w wysokości nie niższej niż kwota transakcji wraz z ewentualnymi opłatami za jej dokonanie, spowoduje to przekroczenie salda dostępnych środków na rachunku.

Przypominamy jednocześnie, że istnieje możliwość złożenia wniosku o wyłączenie funkcji zbliżeniowej, w każdej placówce Banku oraz pod numerem Infolinii.

5. zamieszczenia niniejszej decyzji w całości na stronach internetowych Banku (w dacie wydania niniejszej decyzji są to strony www.getinbank.pl oraz www.noblebank.pl), w terminie od 5. dnia roboczego od uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na ww. stronach internetowych Banku i utrzymywania jej na tych stronach do ostatniego dnia 6. miesiąca liczonego od dnia wysyłki oświadczeń, o których mowa w pkt I.B.2 niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Getin Noble Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek przekazania:

- 1) dowodów wykonania zobowiązania o którym mowa w pkt I.B.5 sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia decyzji na stronach internetowych Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia zamieszczania decyzji na stronach internetowych Banku;
- 2) zmienionego - zgodnie z pkt I.A sentencji decyzji - wzorca wniosku o wydanie karty debetowej - w terminie 2 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- 3) informacji o aktualnym stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punktach I.B.2 i I.B.3 sentencji decyzji poprzez przekazanie:
 - a) potwierdzeń wysłania do konsumentów korespondencji na zasadach określonych w pkt I.B.2 sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;
 - b) informacji do ilu konsumentów została wysłana korespondencja na zasadach określonych w pkt I.B.2 a sentencji decyzji - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;
 - c) informacji do ilu konsumentów została wysłana korespondencja na zasadach określonych w pkt I.B.2 b sentencji decyzji - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;
 - d) informacji w ilu przypadkach odnotowano zwrot korespondencji skierowanej do konsumentów na zasadach określonych w pkt I.B.2 sentencji decyzji z adnotacją „nie podjęto w terminie” (podwójna awizacja) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;
 - e) informacji w ilu przypadkach odnotowano zwrot korespondencji skierowanej do konsumentów na zasadach określonych w pkt I.B.2 sentencji decyzji z adnotacją „adresat wyprowadził się” - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;
 - f) informacji z iloma konsumentami Bank nawiązał kontakt telefoniczny na zasadach określonych w pkt I.B.2 b tiret nr 2 sentencji decyzji - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;
 - g) potwierdzeń dokonania uznania rachunków klientów na zasadach określonych w pkt I.B.3 a sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;
 - h) otrzymanych przez Bank od konsumentów informacji ze wskazaniem rachunku bankowego konsumenta, stosownie do pkt I.B.2 b i I.B.3 b sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

i) potwierdzeń dokonania przelewów na zasadach określonych w pkt I.B.3 b sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

4) informacji o aktualnym stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w pkt I.B.4 sentencji decyzji - w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt DDK-405-48/11) mające na celu wstępne ustalenie, czy działania banków związane z oferowaniem konsumentom kart płatniczych posiadających funkcję PayPass (tzw. kart zbliżeniowych) naruszają obowiązujące przepisy, co uzasadniałoby wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach. Przedmiotowe postępowanie swoim zakresem objęło również działalność Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (dalej także „Bank”).

W trakcie przedmiotowego postępowania zbadano treść wzorców umów stosowanych przez banki oraz sposób i zasady wprowadzania na rynek kart płatniczych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu, pismami z dnia 27 grudnia 2011 r., 9 lutego 2012 r., 21 lutego 2012 r., 12 kwietnia 2012 r., 5 lipca 2013 r., 16 grudnia 2013 r. oraz 10 stycznia 2014 r. wezwał Bank m.in. do przekazania:

- wzorców umów, w tym regulaminów, tabeli opłat i prowizji stosowanych przez Bank przy zawieraniu umowy o kartę płatniczą;
- wyjaśnień dotyczących wprowadzania na rynek kart płatniczych wyposażonych w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych, w tym wymiany kart w toku wykonywania umów;
- zanonimizowanych umów o kartę płatniczą zawartych przez Bank z konsumentami wraz ze wszystkimi załącznikami doręczonymi przy ich podpisaniu.

Stosowne dokumenty i wyjaśnienia Bank złożył w pismach z dnia 13 stycznia 2012 r., 20 lutego 2012 r., 12 marca 2012 r., 24 kwietnia 2012 r., 24 lipca 2013 r., 27 grudnia 2013 r., 9 stycznia 2014 r.

Analiza przedłożonych wyjaśnień i dokumentów wykazała, że Bank może dopuszczać się działań stanowiących praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 9 lipca 2014 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na

przekazywaniu we wzorcach umów o kartę płatniczą do rachunków bankowych informacji wskazującej na rozliczenie transakcji dokonanych przy użyciu karty płatniczej w rachunku (karty debetowej) jedynie do wysokości środków dostępnych na rachunku bankowym, podczas gdy w praktyce dochodzić może do rozliczenia dokonywanych za ich pomocą transakcji płatniczych również w debet tego rachunku, co może naruszać art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206; dalej także „upnpr”).

W pismach z dnia 8 sierpnia, 7 października oraz 17 października 2014 r., 26 listopada oraz 22 grudnia 2015 r. Bank złożył wniosek o wydanie - na podstawie art. 28 o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej także „uokik”) - decyzji zobowiązującej. Dodatkowo, Bank w piśmie z dnia 26 listopada 2015 r., przekazał aktualnie stosowany wzorzec Umowy o kartę debetową Getin Noble Bank S.A. wraz z Regulaminem rachunków bankowych i kart debetowych Getin Noble Bank S.A. dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej.

Prezes Urzędu, na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 267, ze zm.; dalej także „kpa”), w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ww. postanowieniem zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie ww. postępowania wyjaśniającego (DDK-405-48/11/PM) w zakresie dotyczącym działalności Banku.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pismem z dnia 17 lutego 2016 r., Prezes Urzędu zawiadomił Bank o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 7-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Bank nie skorzystał z przysługującej jej uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Bank jest wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 304735. W ramach prowadzonej działalności Bank oferuje konsumentom możliwość prowadzenia rachunków bankowych, do których wydawane są karty płatnicze wyposażone w funkcję umożliwiającą dokonywanie tzw. transakcji zbliżeniowych, tj. transakcji autoryzowanych poprzez zbliżenie karty do czytnika, a zatem bez konieczności wprowadzenia kodu PIN bądź składania podpisu posiadacza kart (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w pismach Banku z dnia 13 stycznia 2012 r. oraz 24 lipca 2013 r.; wzorce umów stanowiące załącznik do pism z dnia 13 stycznia 2012 r. oraz 24 lipca 2013 r.).

Transakcje zbliżeniowe w wypadku kart Visa dokonywane są w dwóch trybach:

1. *online* - w ramach którego w trakcie transakcji dochodzi do połączenia terminalu płatniczego u akceptanta a Bankiem, co wiąże się z automatycznym sprowadzeniem wysokości dostępnych środków na rachunku (salda);
2. *offline* - w ramach którego w trakcie transakcji nie dochodzi do połączenia terminalu płatniczego u akceptanta a Bankiem oraz sprawdzenia wysokości dostępnych środków na rachunku (salda).

W przypadku transakcji zbliżeniowych w drugim z ww. trybów dojść może do rozliczenia transakcji w ujemne saldo rachunku/debet w związku ze wspomnianym powyżej brakiem weryfikacji wysokości środków dostępnych na rachunku (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 24 lipca 2013 r.).

Na dzień 8 sierpnia 2014 r. w zawieranych przez Bank umowach o karty płatnicze znajdowały się (dowód: wzorce umów stanowiące załącznik do pism z dnia 13 stycznia 2012 r., 24 lipca 2013 r. oraz 8 sierpnia 2014 r.) postanowienia o treści:

- „Regulamin kart debetowych Getin Noble Bank SA” (§ 3 ust. 10),

Posiadacz zobowiązany jest utrzymywać na Rachunku środki zapewniające rozliczenie wszystkich Operacji dokonanych Kartą oraz należnych Bankowi opłat i prowizji. Posiadacz zobowiązany jest również do niezwłocznego zwrotu Bankowi kwot Operacji, wraz z należnymi Bankowi opłatami i prowizjami, dokonanych w trakcie ważności Karty, a rozliczonych przez Bank po zamknięciu Rachunku, do którego Karta została wydana.

- „Regulamin kart debetowych Getinonline” (§ 4 ust. 14),

- „Regulamin kart debetowych Openonline” (§ 4 ust. 14),

Klient zobowiązany jest utrzymywać na Rachunku środki zapewniające rozliczenie wszystkich Transakcji dokonanych Kartą oraz należnych Bankowi opłat i prowizji. Klient zobowiązany jest również do niezwłocznego zwrotu Bankowi kwot Transakcji, wraz z należnymi Bankowi opłatami i prowizjami, dokonanych w trakcie ważności Karty, a rozliczonych przez Bank po zamknięciu Rachunku, do którego Karta została wydana.

- „Regulamin kart debetowych Getin Noble Bank SA” (§ 3 pkt 6),

Kartą można dokonywać Operacji do wysokości ustalonych dziennych limitów Operacji gotówkowych oraz limitów Operacji bezgotówkowych, jednakże nie więcej niż do wysokości dostępnych środków na Rachunku. Limity mogą zostać ustanowione indywidualnie do każdej Karty w momencie składania Wniosku i później zmieniane na wniosek Posiadacza. Bank może przyznać limity w wysokości mniejszej niż wnioskowane przez Posiadacza. Zmiana limitów następuje w przeciągu dwóch dni roboczych od złożenia wniosku.

- „Regulamin kart debetowych Getinonline” (§ 4 ust. 13),

- „Regulamin kart debetowych Open Online” (§ 4 ust. 13),

Kartą można dokonywać Transakcji do wysokości limitów określonych na Wniosku, jednakże nie więcej niż do wysokości dostępnych środków na Rachunku. Zasady zmiany limitów określone są w Regulaminie.

Jednocześnie we wzorcach umów określone zostały opłaty związane z powstaniem zadłużenia po stronie posiadacza karty/rachunku (Tabele opłat i prowizji stanowiące załącznik do pisma z dnia 9 stycznia 2014 r.).

W toku postępowania, Bank zastąpił wszystkie dotychczas obowiązujące regulaminy rachunków bankowych oraz kart debetowych dla osób fizycznych, regulaminem o nazwie „Regulamin rachunków bankowych i kart debetowych Getin Noble Bank S.A. dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej” (dowód: pismo Banku wraz z załącznikami z dnia 26 listopada 2015 r.). Na dzień 27 listopada 2015 r. treść postanowień powyższego Regulaminu kształtuje się następująco:

- § 2 ust. 1

Karta umożliwia Użytkownikowi Karty dokonywanie Transakcji gotówkowych (polegających na wypłacie gotówki) i bezgotówkowych (polegających na dokonaniu zapłaty za towary lub usługi) na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz za granicą, zgodnie z ustalonymi dziennymi limitami Transakcji, jednakże nie więcej niż do wysokości dostępnych środków na Rachunku, z zastrzeżeniem postanowień zawartych w kolejnych dwóch zdaniach. Z przyczyn technicznych, ograniczenie Transakcji limitem środków dostępnych na Rachunku nie dotyczy Transakcji zbliżeniowych autoryzowanych offline (tj. bez połączenia z Bankiem) co oznacza, że Transakcje autoryzowane w ten sposób, są rozliczane nawet po kilku dniach i mogą prowadzić do przekroczenia kwoty środków dostępnych na Rachunku. Ponadto do przekroczenia salda rachunku może dojść z powodów określonych w ust. 4 poniżej. Limity Transakcji mogą zostać ustanowione i zmienione w każdym momencie przez Posiadacza, a ich zmiana następuje w ciągu dwóch dni roboczych od dnia złożenia wniosku o zmianę limitu.

- § 2 ust. 4

Po dokonaniu Transakcji Bank może dokonać blokady środków na Rachunku do dnia jej rozliczenia, nie dłużej jednak niż przez 7 dni od dnia dokonania blokady. Bank nie dokonuje blokady środków na Rachunku, jeżeli Transakcja była dokonana w trybie off-line bez połączenia z systemami Banku. Brak blokady, dokonanie blokady na kwotę mniejszą niż kwota rozliczonej Transakcji wraz z należnymi Bankowi opłatami i prowizjami bądź usunięcie blokady po upływie 7 dni od dnia jej założenia pomimo braku rozliczenia Transakcji, nie zwalnia Posiadacza od obowiązku zapewnienia na Rachunku środków pozwalających na rozliczenie Transakcji. W przypadku braku zapewnienia środków, rozliczenie Transakcji spowoduje powstanie niedozwolonego salda, które traktowane jest jako zadłużenie przeterminowane.

Prezes Urzędu zważył, co następuje

Interes publicznoprawny

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu¹.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyki stosowanej przez Bank. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Banku ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania przez Bank praktyki naruszającej 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 uokik, 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. Przyniesiony przepis ustanawia przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu: 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.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą

¹ por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22 (1) Kodeksu cywilnego w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- 2) jest bezprawne;
- 3) narusza zbiorowe interesy konsumentów.

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

Ad 1. Strona postępowania (przedsiębiorca)

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 584 ze zm.), tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Podmiot będący stroną niniejszego postępowania posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik, gdyż jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy XII Wydział Gospodarczy pod numerem 304735. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. udzielanie kredytów, finansowa działalność usługowa, pośrednictwo pieniężne. Wobec powyższego, Bank jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, zachowanie Banku podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 2. Uprawdopodobnienie bezprawności działań Banku

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. W związku z tym, w celu uprawdopodobnienia, że zachowanie Banku może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że może ono się

mieścić w pojęciu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i art. 4 ust. 1 upnpr.

Zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio lub pośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem działanie Banku związane z oferowaniem kart płatniczych spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

W art. 4 ust. 1 upnpr określono dwie przesłanki, których łączne spełnienie pozwala na zakwalifikowanie praktyki przedsiębiorcy jako nieuczciwej, a mianowicie: sprzeczność z dobrymi obyczajami oraz rzeczywiste lub potencjalne zniekształcenie w istotny sposób zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Art. 4 ust. 2 ustawy upnpr określa otwarty katalog nieuczciwych praktyk rynkowych - wyróżnia m.in. praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Praktyki te mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5), jak i zaniechaniu (art. 6), przy czym nie są one zakazane w każdych okolicznościach (art. 7).

Zgodnie z art. 5 ust. 1 praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W świetle art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr praktyką taką może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

W przedmiotowej sprawie konieczne stało się rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy postanowienia wskazane w części ustalającej przedmiotowej decyzji zawierały nieprawdziwą informację o zasadach rozliczenia przez Bank transakcji dokonywanych przy użyciu karty do rachunku oraz to, czy informacja ta może wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd, i tym samym może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Art. 2 pkt 8 ustawy za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Adresatem działań Banku, polegających na zawieraniu umów o prowadzenie rachunku, do których wydawana była karta z możliwością przeprowadzania transakcji autoryzowanych poprzez zbliżenie karty do czytnika jest ogół

konsumentów. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Bank kierował swoją ofertę do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. W związku z powyższym, w niniejszej sprawie za przeciętnego uznano konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta. W przedmiotowej sprawie należy przyjąć, że konsument literalnie interpretuje postanowienia zawarte w umowie o kartę płatniczą do rachunku bankowego. Jeśli wskazują one, że rozliczenie transakcji dokonanych przy użyciu karty płatniczej w rachunku (karty debetowej) odbywa się jedynie do wysokości środków dostępnych na rachunku bankowym, to konsument rozumie te zapisy w sposób dosłowny i bezpośredni. Nie ma świadomości, że w praktyce dochodzić może do rozliczenia transakcji płatniczych również w debet tego rachunku.

Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak: dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna, i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej z dziedziny bankowości, w tym informacji o tym, jak rozliczane są transakcje offline. Taki konsument nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Przeciętny konsument ma prawo zakładać, że przedsiębiorca przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

W ocenie Prezesa Urzędu, tak zdefiniowany przeciętny konsument mógł zostać wprowadzony w błąd w wyniku zamieszczania przez Bank w regulaminach kart debetowych informacji, iż kartami można dokonywać transakcji jedynie do wysokości środków dostępnych na rachunku bankowym. Informacja ta bowiem nie była zgodna z prawdą. Jak wynika z wyjaśnień Banku, w sytuacji dokonywania transakcji zbliżeniowych w trybie offline dochodzić mogło (i dochodziło) do rozliczenia transakcji również w ujemne saldo rachunku, co związane było z tym, że w przypadku takich transakcji nie dochodzi do połączenia terminalu płatniczego z Bankiem, a tym samym do zweryfikowania wysokości środków znajdujących się na rachunku, dla którego została ona wydana. Posiadacz karty, który opierał swoją wiedzę na informacjach zawartych w przedmiotowych regulaminach, miał prawo spodziewać się, że ewentualna próba dokonania zapłaty przy pomocy karty, gdy środki na rachunku nie będą wystarczające do jej przeprowadzenia, zakończy się niepowodzeniem.

W ocenie Prezesa Urzędu, skutkiem tego wprowadzenia w błąd mogło być zniekształcenie zachowania rynkowego konsumenta - podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Decyzja ta sprowadzać się mogła do dokonywania przez konsumentów transakcji, których nie dokonaliby w sytuacji posiadania wiedzy o możliwości rozliczenia transakcji w ujemne saldo rachunku.

Sytuacje takie mogły wystąpić, gdy konsument nie wyrażał woli dokonywania transakcji na kwoty przewyższające zgromadzone przez niego środki na rachunku, tym niemniej dokonywał je będąc w błędnym przekonaniu, że są to transakcje rozliczane z tych środków. Należy wziąć pod uwagę, że konsumenci, którzy chcieliby dokonywać transakcji rozliczanych w ujemne saldo rachunku, zawieraliby z Bankiem umowy o prowadzenie tego rodzaju rachunku. W przedmiotowym stanie faktycznym, konsumenci nie podpisywali takich umów, co oznacza, że nie tylko nie mieli świadomości, że taka sytuacja zaistnieje, ale także nie chcieli, aby rozliczenia transakcji zbliżeniowych były dokonywane w debet tego rachunku.

Powyższe mogło narażać konsumenta na:

- dokonywanie transakcji, których w innym przypadku by nie dokonał, gdyż liczyłby się z koniecznością pokrycia kosztów ich przeprowadzenia ze środków innych niż zgromadzone na rachunku. Powyższe, z pewnością w wielu sytuacjach, stanowiło dla konsumenta problem, gdyż wymagało pozyskania przez niego środków na pokrycia zadłużenia powstałego w saldzie rachunku;
- konieczność poniesienia dodatkowych kosztów związanych z powstaniem ujemnego salda rachunku, np. opłat za monity kierowane przez Bank w celu wyegzekwowania powstałego zadłużenia (ujemnego salda rachunku).

W celu uprawdopodobnienia, że powyższe działanie Banku mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, Prezes Urzędu dokonał oceny zachowania Banku pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami. W związku z tym, zasadne jest zatem dokonanie oceny przesłanki nieuczciwości w kontekście naruszenia dobrych obyczajów. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny². Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „*in minus*” od standardów postępowania. Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.³ *Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów w tym też dobrych obyczajów -*

² Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, Wokanda 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

³ M. Kępiński, Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie⁴ - to zostały one skodyfikowane w tzw. *Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej* (załącznik Nr 1 do uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26.04.2007 r. ze zm.). (...) *Wiążący charakter tychże zasad potwierdza art. 136 ust. 1 Prawa bankowego (Dz.U.02.72.665 j.t. ze zm.), który nakazuje biegłym rewidentom przeprowadzającym badanie sprawozdań finansowych banku powiadamiać Komisję Nadzoru Bankowego o ujawnionych faktach wskazujących na naruszenie zasad dobrej praktyki bankowej lub inne zagrożenie interesów klientów banku.*

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”⁵ banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Kodeks ten przewiduje, że Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów (pkt 1.3).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”⁶ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 *Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej*). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą *podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru* (zasada nr 9). W niniejszej sprawie, Bank miał obowiązek sformułowania informacji o produkcie w sposób jasny i rzetelny, w szczególności przekazania w taki sposób informacji o tym, że rozliczenia transakcji dokonanych przy użyciu karty płatniczej w rachunku (karty debetowej) mogły powodować debet na tym rachunku.

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do rzetelnej i jednoznacznej informacji. Naruszenie tak rozumianych dobrych obyczajów zostało dokonane przez Bank poprzez zamieszczanie we wzorcu umowy postanowienia, którego treść była nieprawdziwa.

Jednocześnie zważyć należy, że przedmiotowa praktyka naruszyła także fundamentalną, znaną w każdym systemie prawnym i gospodarczym, zasadę, jaką jest obowiązek dotrzymywania umów (łac. *pacta sunt servanda*). Zasada ta wyraża

⁴ Wyrok SA w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., VI ACa 1431/09.

⁵ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18.04.2013 r.

⁶ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

się w tym, że zawartą umowę należy wykonać zgodnie z jej treścią. Zasady tej Bank nie dochował - wbrew bowiem treści umowy (przytoczonych regulaminów), rozliczał transakcje zbliżeniowe dokonywane w trybie offline również w ujemne saldo rachunku. Ponadto, Bank obciążał dodatkowo konsumentów opłatami za działania monitorująco - windykacyjne podjęte w związku z powstaniem przedmiotowego debetu oraz odsetkami naliczonymi od debetu w każdym miesiącu trwania debetu.

Wobec powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu, działanie Banku polegające na przekazywaniu we wzorcach umów o kartę płatniczą do rachunków bankowych (kart debetowych) informacji wskazującej na rozliczanie transakcji dokonanych przy użyciu kart płatniczych, dla których nie przyznano limitu kredytowego, jedynie do wysokości środków dostępnych na rachunku bankowym, podczas gdy w praktyce dochodzić mogło do rozliczania dokonywanych za ich pomocą transakcji również w debet tego rachunku stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy stwierdzić, że uprawdopodobniono, iż działanie mogło Banku stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

Ad 3. Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, że *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów*⁷.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych

⁷ Wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01.

konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy⁸. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości, przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątpienia możliwe było naruszenie praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki stosowane przez Bank odnosiły się do wszystkich klientów, którzy zawarli umowę o kartę debetową. Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Biorąc pod uwagę powyższe, należy stwierdzić, iż zagrożone były tutaj interesy niemajątkowe konsumentów, poprzez ograniczenie prawa do rzetelnej i pełnej informacji, gdyż Bank przekazywał ją w sposób, który mógł wprowadzać konsumentów błąd.

Uzasadnienie rozstrzygnięcia w kwestii wniosku Banku w sprawie wydania decyzji w trybie art. 28 uokik

W toku postępowania administracyjnego Bank złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 uokik. Zgodnie z treścią art. 28 ust. 1 uokik, 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

⁸ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

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. Do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest zatem istnienie dwóch elementów: uprawdopodobnienie w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że przedsiębiorca stosuje tę praktykę oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. Pierwszą z przesłanek oceniono już powyżej.

Prezes Urzędu, oceniając zobowiązanie, wziął pod uwagę skutki praktyk stosowanych przez Bank, a także możliwość ich usunięcia w związku z wydaniem decyzji zobowiązującej. Zmiana wzorca wniosku o wydanie karty debetowej oraz zwrot konsumentom objętym zobowiązaniem kwoty odsetek i opłat monitorująco - windykacyjnych sprawi, że konsumenci otrzymają na etapie przedkontraktowym informację o ewentualnej możliwości wystąpienia debetu w rachunku w wypadku wykonywania transakcji offline, co pozwoli im uzyskać pełną wiedzę w tym zakresie. Zobowiązanie Banku daje także możliwość odzyskania przez konsumentów już naliczonych opłat windykacyjnych i odsetek z tytułu powstania debetu, co doprowadzi do usunięcia trwających skutków stosowania praktyki oraz zapobiegnie naruszeniu interesu ekonomicznego konsumentów na przyszłość. Pożądanym dopełnieniem tych zobowiązań będzie przeprowadzenie działań mających na celu poinformowanie konsumentów o tym, iż transakcje offline mogą powodować debet w koncie, jak również opublikowanie treści decyzji na stronach internetowych Banku.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie Banku.

Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Biorąc pod uwagę mnogość działań, do jakich zobowiązał się Bank, zaszła konieczność ustanowienia różnych terminów przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Terminy wyznaczono w ten sposób, by Bank miał możliwość dokonania tych działań oraz zebrania informacji o stopniu ich wykonania.

Biorąc pod uwagę powyższe, na Bank nałożono obowiązek przekazania:

1) dowodów wykonania zobowiązania o którym mowa w pkt I.B.5 sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia decyzji na stronach internetowych Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia zamieszczania decyzji na stronach internetowych Banku;

2) zmienionego - zgodnie z pkt I.A sentencji decyzji - wzorca wniosku o wydanie karty debetowej - w terminie 2 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

3) informacji o aktualnym stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punktach I.B.2 i I.B.3 sentencji decyzji poprzez przekazanie:

a) potwierdzeń wysłania do konsumentów korespondencji na zasadach określonych w pkt I.B.2 sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

b) informacji do ilu konsumentów została wysłana korespondencja na zasadach określonych w pkt I.B.2 a sentencji decyzji - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

c) informacji do ilu konsumentów została wysłana korespondencja na zasadach określonych w pkt I.B.2 b sentencji decyzji - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

d) informacji w ilu przypadkach odnotowano zwrot korespondencji skierowanej do konsumentów na zasadach określonych w pkt I.B.2 sentencji decyzji z adnotacją „nie podjęto w terminie” (podwójna awizacja) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

e) informacji w ilu przypadkach odnotowano zwrot korespondencji skierowanej do konsumentów na zasadach określonych w pkt I.B.2 sentencji decyzji z adnotacją „adresat wyprowadził się” - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

f) informacji z iloma konsumentami Bank nawiązał kontakt telefoniczny na zasadach określonych w pkt I.B.2 b tiret nr 2 sentencji decyzji - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

g) potwierdzeń dokonania uznania rachunków klientów na zasadach określonych w pkt I.B.3 a sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

h) otrzymanych przez Bank od konsumentów informacji ze wskazaniem rachunku bankowego konsumenta, stosownie do pkt I.B.2 b i I.B.3 b sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

i) potwierdzeń dokonania przelewów na zasadach określonych w pkt I.B.3 b sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji;

4) informacji o aktualnym stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w pkt I.B.4 sentencji decyzji - w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

Wykonanie przez Bank powyższych obowiązków umożliwi kontrolę stopnia realizacji zobowiązania nałożonego na Bank w pkt. I sentencji niniejszej decyzji. Wyznaczone terminy na dokonywania ww. działań sprawozdawczych są odpowiednie i wystarczające do wykonania nałożonego obowiązku.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego (t. j.: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.; dalej także „kpc”) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesięcznym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. Prezesa UOKiK
Łukasz Wroński
Z-ca Dyrektora
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów