



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKIK W KRAKOWIE**

RKR-61-14/09/DN/MS-30/10

Kraków, dn. 9 września 2010r.

DECYZJA Nr RKR - 14/2010

Stosownie do art. 33 ust. 5 i ust. 6 *ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)*, po przeprowadzeniu, z urzędu, postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając z upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)* **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** stosowaną przez przedsiębiorcę Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, polegającą na stosowaniu w „Tabeli oprocentowania, opłat, prowizji i limitów w Raiffeisen Bank Polska S.A. dla kart kredytowych”, stanowiącej załącznik do „Regulaminu Kart Kredytowych w Raiffeisen Bank S.A.” oraz we wzorcu „Umowa karty”, postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., w brzmieniu: „*Oplata za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty – 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł.*”
i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 grudnia 2009 r.
- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 i ust. 2 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)* **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** stosowaną przez przedsiębiorcę Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, polegającą na stosowaniu w „*Tabeli oprocentowania, opłat prowizji i limitów w Raiffeisen Bank Polska SA dla kart kredytowych*” postanowienia umożliwiającego pobieranie od konsumentów opłat za monity i pisma windykacyjne w wysokości 15 zł niezależnie od „*Oplaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty — 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł.*”, określonej w „*Tabeli*” i w par. 8 wzorca „*Umowa Karty*”, która obejmuje również koszty wysyłania monetów lub wezwań do zapłaty
i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 grudnia 2009 r.
- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)* nakłada się na Raiffeisen Bank Polska S.A. karę pieniężną w wysokości 2.431.334 zł (słownie: dwa miliony czterysta trzydzieści jeden trzysta trzydzieści cztery), płatną do budżetu państwa.
- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 *ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.)* obciąża się ww. Raiffeisen 31-011 Kraków, Pl. Szczepański 5, Tel/fax (012) 421-75-79, 421-74-98, E-mail: krakow@uokik.gov.pl

Bank Polska S.A. kosztami niniejszego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się ww. przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 90,55 zł (słownie: dziewięćdziesiąt złotych 55/100).

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Krakowie (zwany: „Prezesem UOKiK” lub „Prezesem Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy warunki świadczenia usług, stosowane w obrocie z konsumentami przez przedsiębiorcę Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Pięknej 20 (dalej: „Bank”) nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów, tj. czy są zgodne z przepisami ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz przepisami kodeksu cywilnego dotyczącymi wzorców umów. Powyższe postępowanie zostało wszczęte na skutek zawiadomienia Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gdańsku.

W toku postępowania wyjaśniającego poddano analizie przedłożone przez Bank: Regulamin kart kredytowych z dnia 5.12.2005r. oraz z dnia 27.08.2007r., wzór umowy karty kredytowej oraz łącznie 12 Tabel oprocentowania, opłat, prowizji i limitów dla kart kredytowych stosowanych od 1.11.2006r. do 30.11.2009r. (karty nr 11-52 i 102-105 w aktach sprawy). Analiza ww. dokumentów wykazała, iż wszystkie tabele oprocentowania, opłat, prowizji i limitów dla kart kredytowych zawierają pozycję w brzmieniu: „*opłata za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na Koncie Karty – 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł*”. Zapis ten został również uwzględniony we wzorcu umowy karty kredytowej (§ 8 umowy – karty nr 47-48). Ponadto, tabele te uwzględniają „*opłatę za monity i pisma windykacyjne wysyłane przez Bank do klienta*” w wysokości wynoszącej aktualnie 15 zł.

Precyzując na czym polega i z jakimi czynnościami związana jest „*obsługa nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty*” Bank wskazał (karty nr 92-93), iż w przypadku, gdy użytkownik karty kredytowej nie dokona spłaty zadłużenia wykonywane są następujące czynności:

- przekazanie rachunku karty do systemu obsługującego konta, co do których nie nastąpiło uregulowanie zobowiązania;
- wysłanie sms-ów z informacją o konieczności uregulowania zadłużenia – w pierwszym dniu opóźnienia;
- kontakt telefoniczny z klientem w celu przypomnienia o konieczności uregulowania zadłużenia – pierwszy kontakt w piątym dniu opóźnienia;
- przesłanie monitu/wezwania do zapłaty – w 10, 30, 60 dniu opóźnienia;
- przekazanie do zewnętrznej firmy windykacyjnej – w 90 dniu opóźnienia.

Jednocześnie Bank oświadczył, iż nie pobiera opłat (15 zł) za monity i pisma windykacyjne wskazanej w „*Tabeli oprocentowania, opłat, prowizji i limitów dla kart kredytowych*”.

Prezes UOKiK zwrócił uwagę, iż stosowane przez Bank ww. postanowienie może być uznane za tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. w pozycji 623.

Postanowienie to zostało wpisane do rejestru w dniu 22.03.2006r. na mocy wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „SOKIK”) z dnia 2.02.2005r. (sygn. akt XVII Amc 42/04). Wyrokiem tym Sąd uznał za niedozwolone postanowienie stosowane w umowach zawieranych z konsumentami przez Raiffeisen Bank Polska S.A. klauzulę w brzmieniu: **„Oplata za spóźnioną spłatę minimalnej kwoty – 45 zł.”**,

Uwzględniając powyższe ustalenia, postanowieniem nr RKR-143/2009 z dnia 16.09.2009r. Prezes UOKiK¹ wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu w „*Tabeli oprocentowania, opłat, prowizji i limitów w Raiffeisen Bank Polska S.A. dla kart kredytowych*” (dalej: „*Tabela opłat (...)*”), stanowiącej załącznik do „Regulaminu Kart Kredytowych w Raiffeisen Bank S.A.” oraz we wzorcu „*Umowy karty*”, postanowienia w brzmieniu:

„Oplata za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty – 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł.”

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 powołanej na wstępie ustawy.

Postanowieniem Nr RKR-144/2009 z dnia 16.09.2009r. zaliczono w poczet przedmiotowego postępowania administracyjnego dowody uzyskane w uprzednio przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym (karty nr 7-105).

Ustosunkowując się do przedstawionych zarzutów pismem z dnia 5.10.2009r. (karty nr 108-112) Bank uznał postawiony zarzut za niezasadny. W ocenie Banku zakwestionowanego postanowienia nie można uznać za tożsame z ww. postanowieniem, wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych ponieważ nie są one literalnie identyczne. W tym miejscu Bank przywołał uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 07.10.2008 r. (III CZP 80/08), cytując za Sądem, iż: *„Biorąc pod uwagę to, że sąd dokonując kontroli wzorca, nie czyni tego in abstracto, ale odnosi się do konkretnego postanowienia konkretnego wzorca, uwzględniając przy tym pozostałe postanowienia tego wzorca (art. 385² i art. 385³ k.c.) należy wykluczyć uznanie, że moc wiążąca wyroku i powaga rzeczy osądzonej może rozciągać się na podobne lub nawet takie same postanowienia stosowane przez innego przedsiębiorcę w innym wzorcu”*. W oparciu o powyższe Bank stwierdził, iż powaga rzeczy osądzonej nie rozciąga się na postanowienia o innej treści, niż wpisane do rejestru i ma ona zastosowanie do postanowień o treści identycznej z wpisaną do rejestru.

Ponadto, Bank podkreślił, iż stosowanie opłaty, o której mowa w kwestionowanym postanowieniu, nie można traktować jako zastrzeżenia dodatkowych odsetek ponieważ: opłata ta pobierana jest za czynności jakie Bank zmuszony jest wykonać monitorując nieterminową spłatę zobowiązań, nie jest pobierana (jak w przypadku odsetek) w żadnym stosunku czasowym, jest ograniczona kwotą 100 zł, podczas gdy odsetki nie mają górnego pułapu, a nadto - odsetki można pobrać w wysokości określonej ustawą lub wedle stopy określonej w umowie, a w omawianym przypadku nie można mówić o stopie odsetek jak również Bank nie pobiera odsetek ustawowych. Dodatkowo Bank zwrócił uwagę na specyfikę umowy karty kredytowej. Kredytobiorca może dokonywać transakcji w ramach przyznanego limitu kredytu. Zwrot wykorzystanych środków winien nastąpić w terminie wskazanym w wyciągu. Szczególną cechą kart kredytowych jest tzw. „grace period”, tj. okres, w którym nie pobiera się odsetek od udzielonego kredytu. Jeśli kredytobiorca spłaci całość wykorzystanego kredytu przed końcem tego okresu, jego kredyt jest

¹ postępowanie w przedmiotowej sprawie zostało wszczęte i prowadzone w oparciu o Upoważnienie Prezesa UOKiK z dnia 11 września 2009 r. (karta nr 1).

nieoprocentowany. Jeśli kredytobiorca nie dokona (choćby w części) spłaty do końca „grace period” Bank nalicza odsetki od części niespłaconej, w wysokości określonej w „*Tabeli opłat (...)*”. Jak wskazał Bank, uprawnieniem kredytobiorcy jest dokonanie spłaty jedynie kwoty minimalnej, wskazanej na wyciągu i nie spłacanie od razu całego wykorzystanego kredytu, który jest wówczas oprocentowany. Ponadto Bank podał, że w sytuacji, gdy kredytobiorca nie dokona spłaty w ogóle, czyli pozostaje w zwłoce, Bank pobiera:

- odsetki od wykorzystanej kwoty kredytu;
- opłatę za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia, związaną z czynnościami monitorowania zadłużenia, podejmowania czynności o charakterze windykacyjnym.

W tym miejscu Bank podkreślił, iż nie obciąża klienta odsetkami za spóźnienie – ani umownymi, ani ustawowymi. Powyższego – w ocenie Banku – dowodzi również fakt, iż odsetek takich nie przewiduje „*Tabela opłat (...)*”, ani też nie są wykazywane w wyciągach z kart. Ponadto, w opinii Banku, przedmiotem oceny w przedmiotowym postępowaniu winny być rzeczywiste zdarzenia, a nie potencjalna możliwość ich wystąpienia. Zgodnie ze stanowiskiem Banku, dla stwierdzenia, że doszło do naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. że doszło do stosowania klauzuli niedozwolonej, należy najpierw doprowadzić do jej wpisania do rejestru. W ocenie Banku, przy ustalaniu abuzywności klauzuli nie jest istotne, czy stosuje ją przedsiębiorca, wobec którego toczyło się już postępowanie, ani w jakim stanie faktycznym/prawnym jest ona stosowana.

W toku przedmiotowego postępowania, pismem z dnia 8.12.2009r. (karty nr 324-338), Bank ponownie oświadczył, iż pomimo zapisów w „*Tabeli opłat (...)*” nie obciążał klientów „podwójną” opłatą z tytułu kosztów obsługi windykacyjnej. Dowodząc powyższego Bank przedłożył kopie korespondencji związanej z windykacją niespłaconego kredytu, skierowanej do dwóch klientów w postaci wezwania do zapłaty oraz wyciągu z karty wysłanym po przesłaniu ww. monitu (karty nr 327-330). Wezwanie do zapłaty zawierało informację, iż „...*Bank dodatkowo obciążył rachunek karty opłatą w wysokości 15 zł z tytułu wysłanej korespondencji windykacyjnej – zgodnie z Tabelą oprocentowania, opłat i prowizji*”. Natomiast, wysłane - po wezwaniu do zapłaty - wyciągi nie uwzględniały tej opłaty.

Ponadto, Bank przedłożył kopię Zarządzenia Zarządu Banku Nr A/187/09 z dnia 9 września 2009r. w sprawie zmiany Tabeli opłat dla kart kredytowych, produktów hipotecznych i kredytów konsumpcyjnych dla klientów indywidualnych oraz Umowy karty dla klientów indywidualnych. Nowa Tabela nie zawiera pozycji w brzmieniu:

- „*Opłata za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty – 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł.*”;
- „*opłata za monity i pisma windykacyjne wysyłane przez Bank do klienta*” w wysokości 15 zł.

W miejsce wyżej wymienionych pozycji zamieszczono w Tabeli opłat nową, w brzmieniu: „***Koszty obsługi monitorowania terminowości spłaty zadłużenia, zakończonej wysłaniem monitu pisemnego***” w wysokości 35 zł.

Zgodnie z oświadczeniem Banku wysokość tej opłaty ustalono analizując koszty obsługi windykacyjnej w Banku – kosztów systemów informatycznych służących do monitorowania kont kredytowych, na których powstaje zadłużenie, koszty obsługi prawnej świadczonej przez kancelarie prawne, koszty związane z obowiązkami pracowników Banku zajmujących się windykacją, koszty listów, sms-ów, telefonów itd. Jednocześnie, Bank przedłożył zestawienie kosztów windykacyjnych (karta nr 338), z którego wynika,

iż miesięczny koszt obsługi 1 rachunku, związanej z procesem monitorowania i windykacji należności wynosi 72 zł. 46 gr. Jednocześnie Bank podał, iż stosownej zmianie uległ wzór umowy karty oraz wzór wezwań do zapłaty.

Zgodnie z ww. Zarządzeniem nowa „*Tabela opłat (...)*” miała wejść w życie od dnia 1.11.2009r. Zgodnie z oświadczeniem Banku, uwzględniając obowiązek poinformowania klientów o jej zmianie oraz okres w jakim klienci mogą odmówić przyjęcia zmian Bank zdecydował o wdrożeniu nowej „*Tabeli opłat (...)*” z dniem 1 grudnia 2009r.

Pismem z dnia 15.03.2010r. (karty nr 346-360) Bank poinformował, iż zawiadomienie klientów o zmianie „*Tabeli opłat (...)*” zlecił firmie zewnętrznej tj. spółce Itella Sp. z o.o. z/s w Warszawie. W wyniku kontroli ustalono, iż Spółka Itella nie przekazała ww. informacji w terminie określonym przez Bank do ok. 4,5% klientów. Ostatecznie, korespondencja do tej grupy klientów została przekazana 6.12.2009r. Tym sposobem, zgodnie z oświadczeniem Banku, informacja o zmianie „*Tabeli opłat (...)*” została przekazana do wszystkich posiadaczy kart wydanych przez Bank.

Postanowieniem nr RKR-75/2010 z dnia 30.04.2010r. oraz RKR-135/2010 z dnia 6.08.2010r. Prezes UOKiK zmienił postanowienie o wszczęciu przedmiotowego postępowania, w ten sposób, że rozszerzył postawiony Bankowi zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o zarzut naruszenia art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez stosowanie w „*Tabeli oprocentowania, opłat prowizji i limitów w Raiffeisen Bank Polska SA dla kart kredytowych*” postanowienia umożliwiającego pobieranie od konsumentów opłat za monity i pisma windykacyjne w wysokości 15 zł niezależnie od „*Opłaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty — 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł.*”, określonej w „*Tabeli*” i w par. 8 wzorca „*Umowa Karty*”, która obejmuje również koszty wysyłania monitów lub wezwań do zapłaty.

Ustosunkowując się do powyższego pismem z dnia 16.04.2010r. (karty nr 353-406) Bank podniósł, iż nie można uznawać opłat za czynności sporządzania monitów i pism windykacyjnych odrębnie od pozostałych opłat za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia, jako działanie bezprawne lub naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W ocenie Banku nie można również uznać umieszczenia postanowienia o opłatach za sporządzanie monitów i pism windykacyjnych jako bezprawnego, sprzecznego z dobrymi obyczajami działania przedsiębiorcy. Odnosząc się do dodatkowego zarzutu, Bank wyraził wątpliwość, w czym jego działanie uznać można za bezprawne, zwłaszcza, czy działaniem takim w przypadku przedsiębiorcy jest poinformowanie konsumenta w tej samej tabeli o odrębnej opłacie za monity i pisma windykacyjne i faktycznie jej nie pobieranie, przez co informacja w tabeli okazała się nieprawdziwa w kontekście zachowania Banku albo umieszczenie w tabeli dodatkowej opłaty za monity i pisma windykacyjne wysyłane przez bank mimo, że w odrębnej pozycji tabeli przewidziano opłatę za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty (...), przez co obydwa rodzaje opłat „*nakładają się na siebie*” i konsument czytając tabelę wyrabia sobie przekonanie, że za jeden rodzaj czynności ponosi podwójną opłatę.

Uzasadniając swoje stanowisko, Bank podkreślił, iż żaden przepis prawny nie zakazuje przedsiębiorcy odrębnego traktowania kosztów upomnienia do jakich należą monity i pisma windykacyjne od pozostałych kosztów windykacyjnych. Powołał w szczególności przepisy ustawy z dnia 17 czerwca 1966r. o postępowaniu egzekucyjnym

w administracji (Dz. U. z 2005r. Nr 229, poz. 1954) i ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o komornikach sądowych i egzekucji (Dz. U. Nr 167, poz. 1191 z późn. zm.), wskazując, iż ustawodawca również odróżnia opłaty za upomnienia i pisma od innych kosztów postępowania egzekucyjnego i raz traktuje je jako koszty odrębne od egzekucyjnych, a innym razem jako koszty łączne. Ponownie podkreślił, iż wymienione w tabeli opłaty za monity i pisma windykacyjne w wysokości 15 zł, nie były faktycznie pobierane mimo, że w wezwaniach Bank wspominał o takim zagrożeniu. Ponadto podkreślił, iż działania windykacyjne wymierzone są wyłącznie w specyficzną, wąską grupę konsumentów, którzy nie wykonali zobowiązania lub dopuścili się zwłoki w spłacie kredytów. W konsekwencji działanie Banku w tym zakresie powinno być potraktowane jako praktyka zmierzająca do wywierania wpływu na opieszałego dłużnika. Jego zdaniem postępowanie Banku w tym zakresie ani nie naruszało praw konsumentów – w szczególności do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji – ani nie naruszało dobrych obyczajów.

Kolejnym pismem z dnia 21.05.2010r. (karty nr 412-417) Bank potwierdził, iż w okresie od dnia 1.11.2006r. do dnia 1.12.2009r. w umownych z posiadaczami kart obowiązywała „*Tabela oprocentowania, opłat, prowizji i limitów w Raiffeisen Bank Polska S.A. dla kart kredytowych*” w której znajdowały się dwa zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia oraz wyjaśnił, że wysokość opłaty za monity i pisma windykacyjne wysyłane do klienta, wynosiła pierwotnie 10 zł, a od 1.09.2008r. – 15 zł. Jednocześnie Bank podtrzymał swoje stanowisko odnośnie pierwszego zarzutu, tj. stosowania w „*Tabeli opłat (...)*” postanowienia wpisanego do rejestru klauzul niedozwolonych. Odnosząc się natomiast do dodatkowego zarzutu, uznał go również za nieuzasadniony. W jego ocenie, na skutek stosowania w/w postanowień konsument uzyskiwał pełną informację o skutkach swojej opieszałości w spłacie zadłużenia. Podkreślił, iż zarówno zakwestionowana opłata (2%, nie więcej niż 100 zł), jak i opłata 15 zł odnoszą się do odmiennych sytuacji windykacyjnych, powstałych na skutek zwłoki konsumenta w realizacji umowy z Bankiem. Bank zwrócił uwagę, iż z tytułu windykacji ponosi szereg kosztów m.in. koszt telefonów do klienta, koszty działania systemu IT, koszty osobowe, koszty rezerwowe oraz wiele innych kosztów mających na celu skuteczną ochronę wypełnienia warunków umowy z klientem. Bank podkreślił, iż rozróżnienie pomiędzy opłatą „2% nie więcej niż 100 zł”, a monitem, wysyłanym najwcześniej 10 dnia, było wynikiem ponoszenia przez Bank kosztów związanych z przedłużającym się okresem spłaty i trudnościami w egzekucji należności.

Jednocześnie Bank podkreślił, iż znakomita większość klientów spłaca należności kredytowe w terminie i w stosunku do nich zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia nie mają zastosowania. Podniósł również, iż niektórzy klienci spłacają zadłużenie dopiero po otrzymaniu monitu lub upomnienia i w stosunku do nich Bank nie prowadzi dalszych czynności windykacyjnych. Bank podkreślił, iż w ww. sytuacjach w praktyce nie pobierał ww. opłat, stojąc na stanowisku, iż skoro postępowanie windykacyjne zakończyło się na wstępnym etapie, to nie można obciążyć klienta 2% opłatą przewidzianą dla pełnej windykacji. Z kolei, opieszali klienci zalegający z płatnościami, pomimo upomnień, rozmów, wysyłania sms-ów, czy podejmowania innych czynności, generują po stronie Banku koszty. Dlatego też, według Banku, zasadnym było ustalenie w tabeli innej opłaty, która zrekompensowałaby koszty takich czynności.

Bank podniósł również, iż w ramach działalności polegającej na udzielaniu kredytów (w tym wydawania kart kredytowych), w zakresie oceny zdolności kredytowej i oceny rzetelności klienta ustawodawca pozostawił bankom swobodę gospodarczą i w żaden sposób nie nakazał traktować wszystkich jednakowo. Postępowanie windykacyjne jest procesem rozciągłym w czasie i angażuje dużą liczbę osób,

co wpływa na koszty działalności Banku. Stąd, w jego ocenie, brak rozróżnienia w tabeli opłat na niższe i wyższe za różne czynności, czyli ustalenie ich w jednakowej wysokości stanowiłoby niesprawiedliwe i nierzetelne postępowanie w stosunku do konsumenta.

Jednocześnie Bank podniósł, iż wysokość opłaty za wysłanie monitu ustalono w „*Tabeli opłat (...)*” w takiej samej wysokości jak dla czynności podobnego rodzaju, wykonywanych przez pracownika Banku na życzenie klienta, np. sporządzenie dodatkowego wyciągu, czy wydanie historii konta. Opłaty za pozostałe czynności związane z obsługą nieterminowej spłaty zadłużenia były kalkulowane w taki sposób, aby zrekomensować ponoszone koszty prowadzenia windykacji. Dla udokumentowania powyższego oraz na okoliczność, nie pobierania opłat pomimo umieszczania w wezwaniach informacji o dodatkowym obciążeniu rachunku karty o opłatę w wysokości 15 zł, a także na okoliczność, że opłata 2% oscylowała w granicach kosztów postępowania windykacyjnego, Bank wniósł o przesłuchanie dwóch świadków - wskazanych w piśmie pracowników.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a., przed wydaniem niniejszej decyzji Bank miał możliwość zapoznania się z aktami sprawy oraz wypowiedzenia się co do zebranych dowodów, z czego nie skorzystał.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie został zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego po numerem 0000014540. Przedmiotem działalności gospodarczej jest m.in. przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów, przeprowadzanie rozliczeń pieniężnych, udzielanie kredytów, udzielanie pożyczek pieniężnych, wydawanie instrumentu pieniądza elektronicznego, wydawanie kart płatniczych oraz wykonywanie operacji przy ich użyciu. W ramach prowadzonej działalności Bank oferuje konsumentom² karty kredytowe oraz posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcem „*Umowa karty*”. Zapisy tego wzorca umowy są zgodne z „*Regulaminem kart kredytowych w Raiffeisen Bank Polska S.A.*” (dalej „*Regulamin*” (karty nr 49-52)), którego załącznikiem jest „*Tabeli oprocentowania, opłat, prowizji i limitów w Raiffeisen Bank Polska S.A. dla kart kredytowych*” (zwane dalej: „*Tabela opłat (...)*”). Są to wzorce umów w rozumieniu art. 384 § 1 k.c..

Zgodnie z Regulaminem pojęcie „*Termin płatności*” oznacza określoną w „*Tabeli opłat (...)*” dla każdej karty liczbę dni przewidzianą na spłatę minimalnej kwoty do zapłaty (pkt 27 Regulaminu). Z kolei, § 25 ust. 1 Regulaminu stanowi, iż „*brak wpłaty co najmniej minimalnej kwoty do zapłaty w terminie płatności upoważnia Bank do pobrania opłaty w wysokości określonej w Tabeli*”.

W związku z opóźnieniem spłaty zadłużenia na karcie „*Tabela opłat (...)*” przewiduje następujące opłaty:

1. **„Opłata za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty – 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł.”,**
2. **„Opłata za wystawione przez Bank dokumenty na życzenie Klienta m.in. dodatkowy wyciąg, dowód dokonania transakcji, potwierdzenie dokonania przelewu wystawione**

²konsumentami w rozumieniu art. 22¹ k.c. są osoby fizyczne dokonującymi czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością zawodową lub gospodarczą.

w innym dniu niż zlecenie przelewu, opłata za monity i pisma windykacyjne wysyłane przez Bank do klienta, zaświadczenie o produkcie za standardowy okres 12 m-cy - 15 zł.”.

Przywołane wyżej postanowienia umieszczone zostały również we wzorcu „Umowa karty”.

Wyrokiem z dnia 2 lutego 2005r. (sygn. akt XVII Amc 42/04) SOKIK uznał za niedozwolone postanowienie stosowane w umowach zawieranych z konsumentami przez Raiffeisen Bank Polska S.A. klauzulę w brzmieniu: „*Opłata za spóźnioną spłatę minimalnej kwoty – 45 zł.*”, które zostało wpisane pod pozycją 623 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

„*Tabela opłat (...)*” zawiera również postanowienie o treści: „*Opłata za wystawione przez Bank dokumenty na życzenie Klienta m.in. dodatkowy wyciąg, dowód dokonania transakcji, potwierdzenie dokonania przelewu wystawione w innym dniu niż zlecenie przelewu, opłata za monity i pisma windykacyjne wysyłane przez Bank do klienta, zaświadczenie o produkcie za standardowy okres 12 m-cy - 15 zł.*” Przedłożone w toku postępowania kopie wezwań do zapłaty (karty nr 113 -121, 124, 327, 329) zawierają informację o dodatkowym obciążeniu rachunku karty opłatą w wysokości 15 zł. Zgodnie z oświadczeniem Banku (karty nr 324-326) opłata ta nie jest faktycznie pobierana, co znajduje potwierdzenie w kopiach wezwań do zapłaty do dwóch klientów, w których znajduje się informacja o obciążeniu ich rachunku opłatą 15 zł oraz w kopiach wyciągu z kart wysłanych po przesłaniu wezwań, które nie zawierają pozycji obciążającej konta ww. opłatą.

Mając powyższe na uwadze, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny.

Art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie jest zatem, aby działania przedsiębiorców – którym zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy. Takie stanowisko konsekwentnie prezentuje SOKIK. W wyroku z dnia 27.06.2001r. (sygn. akt XVII Ama 92/00) Sąd stwierdził, że „*Interes publiczny w postępowaniu administracyjnym nie jest pojęciem jednolitym i stałym. W każdej sprawie winien on być ustalony i konkretyzowany co do swych wymagań. Organ administracji – Prezes Urzędu winien być w toku postępowania i przy wydawaniu decyzji rzecznikiem tego interesu, albowiem wynika to z jego zadań w strukturze administracji publicznej – art. 7 k.p.a. Publiczny znaczy dotyczący ogółu, dotykający ogółu a nie jednostki, czy też określonej grupy. A zatem podstawą do zastosowania przez Prezesa Urzędu przepisów ustawy antymonopolowej winno być uprzednie stwierdzenie, że został naruszony interes publicznoprawny, a nie interes prawny jednostki czy też grupy*”. Podobnie na temat interesu publicznego SOKIK wypowiedział w wielu innych wyrokach, np. z dnia 30.05.2001 r. (sygn. akt XVII Ama 80/00), z dnia 4.07.2001 r. (sygn. akt XVII Ama 108/00), z dnia 6.06.2001 r. (sygn. akt XVII Ama 78/00). Należy dodać także, iż Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 26.02.2004r. (sygn. akt III SK 2/04) stwierdził, że naruszenie indywidualnego interesu (w powołanym wyroku – konsumenta), nie wyklucza dopuszczalności równoczesnego uznania, że dochodzi do naruszenia publicznego zbiorowego interesu.

Przedmiotowe postępowanie dotyczy treści wzorców umowy stosowanych przez Bank wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych,

aktualnych i potencjalnych klientów Banku, którym – na gruncie art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Banku. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego przedmiotowej sprawy zastosowanie mają przepisy tej ustawy, a postępowanie prowadzone było w interesie publicznym. Punktem wyjścia do rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie jest ustalenie, czy działania Banku mogły nosić znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w art. 24 ust. 1 zakazuje stosowania takich praktyk. Naruszenie tego przepisu następuje wówczas, gdy spełnione są łącznie następujące kryteria:

- działania przedsiębiorcy noszą znamiona bezprawności,
- działania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanka bezprawności

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...), tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Jako „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Podkreślenia wymaga okoliczność, że przepisy ww. ustawy nie definiują pojęcia bezprawności działań przedsiębiorcy, na co zwrócił uwagę SOKiK w wyroku z dnia 23.06.2006r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05), stwierdzając, iż art. 23a ust. 1 poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. Sprzeczne z prawem są zatem czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. *„Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.”* (vide: „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz”, pod redakcją J. Szewajki, Wydawnictwo CH BECK, 2000, s.117 – 118). Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Analizując powyższą przesłankę należy mieć na uwadze, iż zarzut bezprawnego działania przedsiębiorcy w przedmiotowej sprawie dotyczy zarówno:

- 1) stosowania postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w k.p.c. – tj. naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...), jak i
- 2) naruszenia dobrych obyczajów.

Bezprawność zachowań Banku zostanie rozważona oddzielnie w odniesieniu do każdego z postawionych zarzutów.

Ad I sentencji decyzji

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Podkreślenia wymaga, że wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ — 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie — Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes UOKiK może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2.12.2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) 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 ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Analogicznie orzekł Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 29.09.2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19.12.2003r. (sygn. akt III CZP 95/03), stwierdził, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25.05.2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest

niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13.07.2006r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) 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 § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a uokik [obecnie art. 24 – przyp. własny UOKiK] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu 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 godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a uokik znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Prezes UOKiK nie podziela stanowiska Banku, w myśl którego zakwestionowane postanowienie nie można uznać za tożsame z ww. postanowieniem, wpisanym do Rejestru, ponieważ nie są one literalnie identyczne, albowiem Bank zastosował błędną interpretację fragmentu uzasadnienia uchwały Sądu Najwyższego z dnia 7.10.2008r. (sygn. III CZP 80/08): „Biorąc pod uwagę to, że sąd dokonując kontroli wzorca, nie czyni tego in abstracto, ale odnosi się do konkretnego postanowienia konkretnego wzorca, uwzględniając przy tym pozostałe postanowienia tego wzorca (art. 385² i art. 385³ k.c.), należy wykluczyć uznanie, że moc wiążąca wyroku i powaga rzeczy osądzonej może rozciągać się na podobne lub nawet takie same postanowienia stosowane przez innego przedsiębiorcę w innym wzorcu”. W tym miejscu należy nadmienić, iż wskazana wyżej uchwała Sądu Najwyższego jest wyrazem jednego z dwóch, ukształtowanych w orzecznictwie, podejść w zakresie interpretacji art. 479⁴³ k.p.c. Zgodnie z wykładnią prezentowaną w tej uchwale „rozszerzona prawomocność wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 475⁴³ w związku z art. 365 k.p.c.) nie wyłącza możliwości wytoczenia powództwa przez tego samego lub innego powoda... przeciwko **innemu** przedsiębiorcy, niebiorącemu udziału w postępowaniu, w którym zapadł wyrok, **stosującemu takie same lub podobne postanowienia** wzorca, jak wpisane do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.”. Oznacza to, iż w przypadku złożenia do SOKiK pozwu o uznanie postanowienia stosowanego przez danego przedsiębiorcę za niedozwolone, w sytuacji, gdy identyczne bądź podobne postanowienie stosowane przez innego przedsiębiorcę zostało wpisane do rejestru klauzul abuzywnych, Sąd nie ma obowiązku odrzucenia takiego pozwu. Zgodnie z drugą wykładnią art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie.

Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Pogląd ten znalazł swoje potwierdzenie w powołanych wyżej wyrokach SOKiK, Sądu Apelacyjnego z dnia 2.12.2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05), z dnia 29.09.2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05) oraz Sądu Najwyższego z dnia 19.12.2003r. (sygn. akt III CZP 95/03) i uchwale z dnia 13.07.2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), w której Sąd Najwyższy uznał, że skuteczność wobec osób trzecich wyroku SOKiK uwzględniającego powództwo o uznanie postanowienia wzorca za niedozwolone oznacza, że skutki tego wyroku rozciągają się nie tylko na pozwanego przedsiębiorcę, lecz na każdego innego stosującego takie postanowienia. Innymi słowy, wytoczenie ponownego powództwa o to samo roszczenie przeciwko innemu przedsiębiorcy skutkować winno odrzuceniem pozwu.

Niezależnie od powyższego należy podkreślić, iż obydwa kierunki wykładni pozostają poza zakresem rozważań w niniejszej sprawie. Bez znaczenia jest, czy i w jakim zakresie zostanie zastosowana rozszerzona prawomocność wyroku SOKiK, bowiem w rozpatrywanym stanie faktycznym zarzut stosowania klauzuli niedozwolonej dotyczy **tego samego wzorca umownego** i postawiony jest **temu samemu przedsiębiorcy**, tj. Raiffeisen Bank Polska S.A.

Jak wyżej wskazano, stosowanie postanowienia wzorca umowy, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do Rejestru, jest prawnie zakazane. W celu wykazania bezprawności działań Banku wystarczające jest zatem stwierdzenie tożsamości kwestionowanego postanowienia z klauzulą wpisaną do Rejestru. Tożsamość klauzul winna zaś być ustalona w oparciu o dwa kryteria, a mianowicie:

- kryterium tożsamości stosunków prawnych, których dotyczy postanowienie kwestionowane oraz niedozwolone postanowienie wpisane do Rejestru;
- kryterium tożsamości treści kwestionowanego postanowienia z treścią klauzuli uznanej przez SOKiK za niedozwoloną.

W okolicznościach faktycznych rozstrzyganej sprawy kwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie stosowane jest przez Raiffeisen Bank Polska S.A. we wzorcu pod nazwą „*Tabela oprocentowania, opłat, prowizji i limitów w Raiffeisen Bank Polska S.A. dla kart kredytowych*”, stanowiącej załącznik do „*Regulaminu Kart Kredytowych w Raiffeisen Bank Polska S.A.*” Postanowienie to jest porównywane z klauzulą zamieszczoną w Rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr 623 na mocy wyroku SOKiK z dnia 2 lutego 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 42/04). Wyrokiem tym Sąd uznał za niedozwolone postanowienie stosowane w „*Regulaminie kart kredytowych*” przez Raiffeisen Bank Polska S.A. W obu przypadkach porównywane postanowienia stosowane były przez tego samego przedsiębiorcę tj. Raiffeisen Bank Polska S.A., jak również zamieszczone zostały w tym samym wzorcu umownym, wykorzystywanym przez Bank w obrocie z konsumentami w zakresie wydawania i obsługi kart kredytowych. Należy zatem uznać, iż w badanej sprawie zachodzi tożsamość stosunków prawnych, a tym samym, że pierwsza z przesłanek niezbędnych do stwierdzenia tożsamości postanowień, została spełniona.

Dokonując analizy porównywanych postanowień pod kątem tożsamości treści Prezes UOKiK uznał powołanie się przez Bank na ww. uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 7.10.2008r. za nietrafne. Jak wcześniej wskazano, w oparciu o zacytowany powyżej fragment uzasadnienia tej uchwały Bank stwierdził, iż powaga rzeczy osądzonej nie rozciąga się na postanowienia o innej treści, niż wpisana do Rejestru i ma zastosowanie do postanowień o treści identycznej z wpisaną do Rejestru. Tymczasem, uchwała nie rozstrzyga kwestii dotyczących kryteriów uznania porównywanych postanowień za tożsame, tym bardziej, nie można wnioskować z jej treści, iż powaga rzeczy osądzonej ma zastosowanie jedynie w odniesieniu do postanowień o brzmieniu identycznym do wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25.05.2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w wyżej wskazanej uchwale z dnia 13.07.2006r. uznał m.in., że „(...) *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a uokik obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu 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 godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...)*”. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do Rejestru i klauzuli z nią porównywanej, stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Głównym czynnikiem przesądzającym o uznaniu tożsamości treści porównywanych postanowień winien być cel, jakiemu miały służyć te postanowienia.

Jak wyżej wskazano, w Rejestrze klauzul niedozwolonych pod pozycją nr 623 wpisane zostało, stosowane przez Bank, postanowienie, w brzmieniu: „*Oplata za spóźnioną spłatę minimalnej kwoty – 45 zł.*”. W uzasadnieniu wyroku uznającego to postanowienie za niedozwolone SOKiK stwierdził: „*Oplata za spóźnioną spłatę kwoty minimalnej nie jest karą umowną. Zgodnie bowiem z treścią art. 483 § 1 k.c., kara umowna może być zastrzeżona jedynie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania niepieniężnego, co nie ma miejsca w tym przypadku. Stanowisko takie prezentowane jest zarówno w literaturze (Komentarz do kodeksu cywilnego pod red. G. Bieńska Wydawnictwo Prawnicze t.1) jak i orzecznictwie (por. uchwała SN z 26.09.1969r. III CZP 8/69, uchwała SN z 15.05.1976r. IIICZP 2/76). W istocie więc, opłata przewidziana przedmiotowym postanowieniem jest w istocie zastrzeżeniem dodatkowych odsetek za opóźnienie w spłacie kwoty minimalnej. Ani bowiem ta, ani żadna inna klauzula wzorca umowy, nie wyłącza zastosowania art. 481 § 1 k.c. i umożliwia pozwanemu żądanie na tej podstawie także odsetek ustawowych. Takie kumulatywne zastrzeżenie, jest w ocenie Sądu niedopuszczalne, a zatem sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interes konsumenta. Sąd (...) nie podzielił stanowiska pozwanego, że przedmiotowa opłata ma charakter świadczenia głównego. Świadczeniem głównym jest bowiem świadczenie związane z głównym celem umowy, które z zasady musi być zawsze spełnione. W przypadku przedmiotowego wzorca świadczeniami tymi jest wydanie karty*

i realizowanie rozliczeń z jej udziałem, zapłata kwot operacji (bezpośrednio lub w formie kredytu) wraz z należnymi wydawcy kwotami opłat i prowizji. Opłata za spóźnioną spłatę kwoty minimalnej stanowi ewidentnie świadczenie uboczne, nie występujące w przypadku terminowego wywiązywania się przez posiadacza karty z obowiązku wpłaty kwoty minimalnej.”

Analogiczna sytuacja zachodzi w kontekście stosowanego przez Bank, kwestionowanego postanowienia, w brzmieniu: „*Opłata za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty – 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł.*” Charakter opłaty opisanej w tym postanowieniu stanowi, że nie można jej traktować jako kary umownej. Ponieważ zgodnie z treścią art. 483 § 1 k.c. kara umowna może być zastrzeżona jedynie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania niepieniężnego, opłaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia nie można zaliczyć do tej kategorii. Pomimo, iż Bank w złożonych wyjaśnieniach stwierdził, że nie pobiera „karnych odsetek” za opóźnienie, analiza wzorców umownych, przekazanych Prezesowi UOKiK nie wykazała w treści postanowienia, wyłączającego zastosowanie art. 481 § 1 k.c., który stanowi, iż „*jeżeli dłużnik spóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi*”.

Dokonując porównania postanowienia zakwestionowanego przez Prezesa UOKiK z niedozwoloną klauzulą zamieszczoną w Rejestrze pod pozycją 623, należy przede wszystkim wziąć pod uwagę w jakich okolicznościach Bank zastrzega sobie pobranie opłat, o których mowa w tych postanowieniach. Zawarcie z Bankiem umowy karty kredytowej umożliwia klientowi dokonywanie transakcji do wysokości przyznanego limitu. Zwrot wykorzystanych środków winien nastąpić w terminie wskazanym w wyciągu. W przypadku spłaty wykorzystanych środków w pełnej wysokości w terminie do końca „grace period”, kredyt nie podlega oprocentowaniu. Z tytułu korzystania z karty kredytowej klient uprawniony jest do spłaty, określonej w wyciągu, kwoty minimalnej. W tej sytuacji, pozostała kwota zadłużenia podlega oprocentowaniu w wysokości określonej w „*Tabeli opłat (...)*”. Natomiast, w przypadku braku spłaty wykorzystanego kredytu w wyznaczonym terminie Bank zastrzegł sobie prawo do pobrania dodatkowych opłat. Podkreślenia wymaga, iż właśnie do takich sytuacji odnosi się zarówno niedozwoloną klauzulą zamieszczoną w Rejestrze pod nr 623, jak i zakwestionowane w niniejszej sprawie postanowienie. W tym też kontekście nie istotna jest wysokość pobieranej opłaty. Szczególne znaczenie ma zaś, iż **zarówno moment powstania zobowiązania z tytułu dodatkowych opłat jak i procedura związana z ich naliczeniem dotyczy, w obu przypadkach, tych samych okoliczności – opóźnienia w spłacie zadłużenia.** Należy w tym miejscu przypomnieć, iż wyjaśniając, jakie czynności są wykonywane w związku z „*obsługą nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty*”, o której mowa w „*Tabeli opłat (...)*”, Bank wskazał m.in. przesłanie monitu/wezwania do zapłaty – w 10, 30, 60 dniu opóźnienia. Tymczasem, „*Tabela opłat (...)*” zawiera równocześnie inny zapis, o treści: „*...opłata za monity i pisma windykacyjne wysyłane przez Bank do klienta,(...) - 15 zł.*”. W tym kontekście należy uznać, że - w związku z wysłaniem monitów/wezwań do zapłaty - Bank zastrzegł sobie prawo do podwójnego naliczenia opłaty.

W powołanym wyroku z dnia 2.02.2005r. (sygn. akt XVII Amc 42/04), uznającym stosowane przez Bank postanowienie za niedozwolone, SOKiK zwrócił uwagę, iż abuzowność tego postanowienia wiązała się z możliwością kumulatywnego zastrzeżenia

dotychczasowych opłat w przypadku opóźnienia w spłacie zadłużenia. Działanie takie SOKIK uznał za sprzeczne z dobrymi obyczajami i za rażąco naruszające interes konsumenta. W okolicznościach faktycznych rozstrzyganej sprawy sytuacja jest analogiczna: w „*Tabeli opłat (...)*” Bank - w przypadku opóźnienia w spłacie zadłużenia - zastrzegł sobie prawo pobrania podwójnej opłaty z tego samego tytułu, tj. wysłania monitów/wezwań. A zatem, w przypadku nieterminowej spłaty zadłużenia konsumenci mogli ponosić bądź ponosili te same konsekwencje.

Reasumując, postępowanie przed Prezesem UOKiK niewątpliwie wykazało, tożsamość stosunków prawnych, w których użyta została kwestionowana klauzula oraz postanowienie wpisane do Rejestru. Ponadto, podobieństwo stanu faktycznego, będącego podstawą oceny abuzywności, cel zamieszczenia klauzuli oraz skutek jaki obydwie klauzule wywoływały bądź wywołują wobec konsumentów, pozwalają na zakwalifikowanie postanowienia o treści „*Oplata za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty – 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł.*” jako tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod nr 623, w brzmieniu: „*Oplata za spóźnioną spłatę minimalnej kwoty – 45 zł.*”.

Uwzględniając powyższe okoliczności, należy uznać, iż pierwsza z przesłanek, przesłanka bezprawności, wynikająca z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...) została spełniona.

Ad II sentencji decyzji

Zgodnie z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pod pojęciem porządku prawnego rozumie się nie tylko nakazy i zakazy wynikające z norm prawnych, lecz również te, które wynikają z zasad współżycia społecznego, czyli z norm moralnych i obyczajowych. Jako „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. „*Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.*” (vide: „*Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*”, pod redakcją J. Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, 2000, s.117 – 118). Praktyki przedsiębiorców mogą bowiem okazać się bezprawne również w sytuacji stwierdzenia naruszenia zasad współżycia społecznego bądź dobrych obyczajów. Pod pojęciem dobrych obyczajów należy rozumieć normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej, które wprawdzie nie są normami prawnymi, lecz z uwagi na fakt, iż są normami postępowania obowiązującymi w obrocie gospodarczym, powinny być przestrzegane tak jak przepisy prawa (vide: wyrok SOKIK z dnia 13.11.2007r. XVII Ama 45/07, oraz z dnia 22.07.2009r. XVII Ama 26/09). Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Należy w związku z tym uznać, że zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie również przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z dobrymi obyczajami

działaniami przedsiębiorców. A zatem do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust. 2 w/w ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż działania Banku są sprzeczne z dobrymi obyczajami.

W przedmiotowej sprawie zarzut bezprawnego działania przedsiębiorcy dotyczy stosowania przez Bank w „*Tabeli opłat (...)*” postanowienia umożliwiającego pobieranie od konsumentów opłaty za monity i pisma windykacyjne w wysokości 15 zł, w sytuacji, gdy w tej samej „*Tabeli opłat (...)*” oraz w par. 8 wzorca „*Umowa karty*” istnieje zapis uprawniający Bank do pobrania opłaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty (2% salda zadłużenia, nie więcej niż 100 zł). Co istotne, to właśnie równoczesne stosowanie przez Bank tych dwóch postanowień daje podstawy do postawienia mu zarzutu naruszenia art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Określając zakres „*obsługi nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty*” Bank wskazał (karty nr 92-93), iż w przypadku, gdy użytkownik karty kredytowej nie dokona spłaty zadłużenia podejmowane są następujące czynności:

- przekazanie rachunku karty do systemu obsługującego konta, co do których nie nastąpiło uregulowanie zobowiązania;
- wysłanie sms-ów z informacją o konieczności uregulowania zadłużenia – w pierwszym dniu opóźnienia;
- kontakt telefoniczny z klientem w celu przypomnienia o konieczności uregulowania zadłużenia – pierwszy kontakt w piątym dniu opóźnienia;
- **przesłanie monitu/wezwania do zapłaty – w 10, 30, 60 dniu opóźnienia;**
- przekazanie do zewnętrznej firmy windykacyjnej – w 90 dniu opóźnienia.

Z powyższego wynika, iż przedmiotowa opłata uwzględnia koszt sporządzenia i wysłania monitu/wezwania do klienta. Jednocześnie, inne postanowienie „*Tabeli opłat (...)*” uprawnia Bank do pobierania „*Opłaty za wystawione przez Bank dokumenty na życzenie Klienta m.in. dodatkowy wyciąg, dowód dokonania transakcji, potwierdzenie dokonania przelewu wystawione w innym dniu niż zlecenie przelewu, opłata za monity i pisma windykacyjne wysyłane przez Bank do klienta, zaświadczenie o produkcie za standardowy okres 12 m-cy - 15 zł.*”.

A zatem, każda z wymienionych opłat może być nałożona na konsumenta w przypadku wysłania monit lub pisma windykacyjnego. Oznacza to, że Bank może w świetle postanowień „*Tabeli opłat (...)*” oraz umowy – w przypadku zwłoki konsumenta w spłacie kart kredytowej – nałożyć na konsumenta dwie niezależne opłaty za dokonanie tej samej czynności. Takie działanie, a nawet już samo zastrzeżenie przez przedsiębiorcę możliwości naliczenia dwóch opłat z tytułu jednej czynności, należy uznać za naruszenie dobrych obyczajów. Pokreślenia bowiem wymaga okoliczność, że w obrocie prawnym i gospodarczym – a zwłaszcza w obrocie z konsumentami - przyjęto zasadę ekwiwalentności wzajemnych świadczeń stron umowy, w świetle której świadczeniu lub czynności jednej ze stron odpowiada świadczenie lub czynność drugiej strony. W przypadku obrotu konsumenckiego ekwiwalentem świadczenia lub czynności przedsiębiorcy jest świadczenie pieniężne (opłata) ze strony konsumenta. Zatem w pełni uzasadnione przepisami prawa bankowego i zgodne z dobrymi obyczajami jest ustalenie przez Bank opłaty za czynności windykacyjne, jak np. przedmiotowa opłata za monity. Natomiast nie znajduje uzasadnienia – zarówno w obowiązujących przepisach, jak i w przyjętych w obrocie dobrych obyczajach – pobieranie dwóch opłat za dokonanie jednej czynności związanej z realizacją umowy, nawet gdy jest to czynność związana z windykacją należności. Powyższy wniosek obejmuje także zastrzeżenie w różnych

postanowieniach wzorców umowy możliwości pobierania tych opłat, co ma miejsce w przedmiotowej sprawie.

W świetle powyższego nie można uznać za wiarygodne stanowiska Banku, że obydwie opłaty dotyczą odmiennych sytuacji windykacyjnych, tj. iż pierwsza z nich odnosi się do kosztów związanych z prowadzeniem procesu windykacji z wyłączeniem kosztów sporządzenia monitów i przewiduje rekompensatę tych kosztów poprzez pobranie *opłaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia – 2 % salda zadłużenia, nie więcej niż 100 zł*, a druga z przewidzianych przez Bank sytuacji odnosi się, li tylko, do kosztów monitu wysyłanego najwcześniej 10 dnia opóźnienia w spłacie, które mogą być zrekompensowane na podstawie odrębnego postanowienia w „*Tabeli opłat (...)*” w wysokości 15 zł. Skoro bowiem, zgodnie z jednym oświadczeniem Banku, *obsługa nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty* polega m.in. na przesłaniu monitu/wezwania do zapłaty w 10, 30, 60 dniu opóźnienia, to koszty monitu/wezwania winny być zrekompensowane na podstawie „*opłaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty – 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł*”. W takim przypadku, równoczesne umieszczenie w „*Tabeli opłat (...)*” odrębnego zapisu, umożliwiającego pobranie opłaty za monity i pisma windykacyjne w wysokości 15 zł, umożliwi obciążenie klienta Banku podwójną opłatą z tego samego tytułu.

Na szczególną uwagę zasługuje przy tym sposób zapisu tego postanowienia. Opłata za monity i pisma windykacyjne została zamieszczona pomiędzy opłatami związanymi z czynnościami Banku realizowanymi na zlecenie klienta (np. sporządzenie dodatkowego wyciągu, dowodu wykonania transakcji), a więc mającymi diametralnie inny charakter. Sposób takiego zapisu dla przeciętnego konsumenta jest co najmniej nieprzejrzysty. Nie jest przy tym istotne, czy Bank - jak sam twierdzi i jak starał się wykazać - faktycznie nie pobiera tej opłaty, tym bardziej, że wysyłając do klienta wezwanie do zapłaty informował go o dodatkowym obciążeniu rachunku karty opłatą w wysokości 15 zł. Należy w tym miejscu podkreślić, że Prezes UOKiK w żadnym razie nie kwestionuje uprawnień Banku do pobierania opłat za określone czynności, w tym za działania związane z prowadzeniem procedury windykacyjnej. Podobnie jak wysokość opłat pobieranych przez Bank nie była przedmiotem zarzutów postawionych w przedmiotowym postępowaniu. Z tych też względów Prezes UOKiK nie uwzględnił wniosku Banku o przesłuchanie świadków na okoliczność nie pobierania opłaty 15 zł, a także na okoliczność, że opłata 2% oscylowała w granicach kosztów postępowania windykacyjnego.

Należy zgodzić się z Bankiem, iż kwestionowane postanowienia mają zastosowanie do konsumentów zalegających ze spłatą zadłużenia, oraz, że w zakresie oceny zdolności kredytowej i oceny rzetelności klienta ustawodawca pozostawił bankom swobodę i w żaden sposób nie nakazał traktować klientów jednakowo. Jednakże, jednoczesne stosowanie w „*Tabeli opłat (...)*” wyżej wskazanych postanowień, przewidujących możliwość obciążenia konsumenta dwoma opłatami za wykonanie jednej czynności należy uznać za sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Prezes UOKiK, działając w interesie publicznym, podejmuje działania mające na celu m.in. ochronę interesów konsumentów, co wynika wprost z art. 1 ustawy o ochronie (...). Należy jednak mieć na względzie, że Prezes UOKiK, na gruncie niniejszego postępowania, nie podjął działań mających na celu ochronę nierzetelnych dłużników, ale podjął działania mające na celu wyeliminowanie z obrotu wzorca umownego, zawierającego postanowienia sformułowane w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

Nie ma przy tym znaczenia okoliczność, czy Bank – naliczając opłatę za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia - rzeczywiście pobierał dodatkową opłatę 15 zł, skoro „Tabela opłat (...)” oraz w par. 8 wzorca „Umowa karty” przewidywały taką możliwość, a zatem uprawniały Bank do takiego działania, a ponadto w wezwaniach do zapłaty zamieszczano informację o dodatkowym obciążeniu rachunku karty opłatą w wysokości 15 zł. Podnieść bowiem należy, że w świetle utrwalonych poglądów judykatury ustawa o ochronie (...) reguluje zasady i tryb przeciwdziałania określonym w niej praktykom nie tylko wtedy, gdy praktyki te faktycznie wywołują skutki dla konkurencji i konsumentów, ale także wówczas, gdy skutki takie mogą wywołać. Nie jest tym samym konieczne wystąpienie skutku praktyki. Wystarczającą przesłanką jest samo zagrożenie wystąpienia skutku (vide: wyrok SOKIK z dnia 23.06.2005r., sygn. akt Ama 44/04). Oznacza to, że do stwierdzenia bezprawności i w konsekwencji stwierdzenia praktyki wystarczy np. samo zawarcie we wzorcu niezgodnej z prawem regulacji, nawet jeśli w praktyce nie zaistniały przesłanki do jej zastosowania i konsument lub ich większa ilość faktycznie nie została dotknięta negatywnymi skutkami danej regulacji, albo też, gdy przedsiębiorca zachował się odmiennie, niż wynikałoby to ze stworzonej przez niego regulacji.

W tym stanie rzeczy należy uznać, iż pierwsza z przesłanek, przesłanka bezprawności, wynikająca z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w odniesieniu do drugiego zarzutu, również została spełniona.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając jedynie w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. W orzecnictwie SOKIK utrwalił się pogląd, iż naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce wówczas, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa antymonopolowego dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska (wyrok SA z 24.01.1991 r., XV Amr 8/90; 4.07.2001 r. XVII Ama 108/00; 23.20.2002 r. XVII Ama 133/2001).

Stanowisko to potwierdzone zostało również przez Sąd Najwyższy, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12.09.2003r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: „*nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać 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 liczby potencjalnych konsumentów*”.

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. 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 mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes UOKiK podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem 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. W omawianym przypadku naruszenie mogło przejawiać się bowiem w stosowaniu procedury zawierania umów karty kredytowej w oparciu o wzorzec zawierający postanowienie, które może być uznane za tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru klauzul niedozwolonych oraz o postanowienia umożliwiające pobieranie od konsumentów dwóch niezależnych od siebie opłat za monity i pisma windykacyjne. Zbiorowy interes realizuje się w tym przypadku poprzez fakt, iż potencjalnie wszyscy konsumenci – aktualni bądź przyszli klienci Banku mogli lub mogą zostać dotknięci przedmiotowym naruszeniem. Działania Banku odnosiło się zatem do zbiorowości tych konsumentów, dla których skutek w ww. postaci był wspólny.

Uwzględniając powyższe, należy uznać, iż druga przesłanka niezbędna do uznania, że działania Banku stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.

Zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W toku przedmiotowego postępowania Bank poinformował, iż zarządzeniem Zarządu Nr A/187/09 z dnia 9 września 2009 r. zmieniona została „*Tabela opłat (...)*” dla kart kredytowych w ten sposób, że usunięte zostały zapisy o treści:

- „*Opłata za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia na koncie karty – 2% salda zadłużenia na koniec cyklu rozliczeniowego nie więcej niż 100 zł.*”;
- „*opłata za monity i pisma windykacyjne wysyłane przez Bank do klienta*” w wysokości 15 zł.

W miejsce wyżej wymienionych pozycji zamieszczono w „*Tabeli opłat (...)*” nową, w brzmieniu: „*Koszty obsługi monitorowania terminowości spłaty zadłużenia, zakończonej wysłaniem monitu pisemnego w wysokości 35 zł*”.

Zmiana wzorca zainicjowana została, zatem w toku postępowania wyjaśniającego, przed wszczęciem postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W ocenie Prezesa UOKiK, zmiana ta, poprzez eliminację kwestionowanych postanowień jest równoznaczna z zaniechaniem stosowania przez Bank stwierdzonych wyżej praktyk z art. 24 ust 2 i ust.2 pkt ustawy o ochronie (...). Nowa „*Tabela opłat (...)*” zaczęła obowiązywać od dnia 1.12.2009r., o czym, w stosowny sposób, klienci Banku użytkownicy kart kredytowych, zostali powiadomieni. Za datę zaniechania tej praktyki należy uznać pierwszy dzień obowiązywania zmienionej Tabeli opłat, tj. 1.12.2009r.

Stosownie do art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...), jeżeli zachowanie rynkowe przedsiębiorcy przestało naruszać zakazy określone w art. 24 ustawy, Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt I i pkt II sentencji decyzji.

Kara za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konkurencji.

W punkcie III sentencji Prezes UOKiK nałożył na Bank karę pieniężną w wysokości 2.431.334 zł.

Zgodnie z treścią art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 tejże ustawy.

W punktach I i II sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 2 ww. ustawy, co daje podstawy do nałożenia na kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 tej ustawy. Biorąc pod uwagę, iż obydwa z postawionych zarzutów są ze sobą ściśle powiązane Prezes UOKiK uznał za zasadne kalkulację nakładanej kary w sposób łączny tj. w odniesieniu do zarzutu określonego w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji. Ponieważ przychód Banku w 2009r. wyniósł 1.736.667.000 zł, maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na Bank w oparciu o ww. przepis wynosi (w zaokrągleniu do 1 zł.) 173.666.700 zł.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa m.in. w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Nałożona przez Prezesa UOKiK kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

Nałożona niniejszą decyzją kara pieniężna dotyczy naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punktach I i II. sentencji niniejszej decyzji. Ustalając wymiar kary pieniężnej za stwierdzone naruszenie, Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi naruszenia i na tej podstawie ustalił kwotę bazową stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględnił zaistniałe w sprawie okoliczności obciążające i łagodzące, które miały wpływ na wysokość kary.

W przedmiotowej sprawie praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów stosowana przez Bank polegała na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Zauważyć przy tym należy, że rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny i publikowany na stronie internetowej Urzędu: www.uokik.gov.pl. Zakaz stosowania postanowień wzorców umowy wpisanych do wskazanego rejestru nie budzi żadnych wątpliwości. Rozważane w niniejszej decyzji zachowanie Banku wiązało się z działalnością dotyczącą rozpowszechnionych usług, co powodowało, że tym większa ilość osób mogła być zagrożona wskutek jego działania. Jednocześnie stwierdzić należy, że ujawniały się one na rynku, na którym występuje wielość podmiotów oferujących swe usługi, co powodowało, że konsumenci mieli znaczną swobodę przy wyborze kontrahenta i oferty. A zatem, choć usługi bankowe należą do usług, z których konsumenci korzystają w sposób powszechny,

to biorąc pod uwagę możliwość wyboru innej oferty, stopień i zakres potencjalnego zagrożenia rozważanymi praktykami należało ocenić jako względnie umiarkowany. Natomiast wagę naruszenia popełnionego przez Bank i stopień jego zawinienia należy uznać za szczególnie wysokie, albowiem to właśnie ten Bank stosował klauzulę która została wpisana do Rejestru i stanowiła jednocześnie podstawę do postawienia zarzutu określonego w pkt I sentencji decyzji. Za szczególnie naganną należy uznać także okoliczność, że Bank stosował to postanowienie równocześnie z postanowieniem umożliwiającym pobieranie od konsumenta, niezależnie od „opłaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia”, także opłaty za poszczególne czynności windykacyjne, co zostało ocenione w pkt II sentencji. W konsekwencji, konsument, podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o narzucony mu przez przedsiębiorcę wzorzec umowy, zawierający niedozwolone postanowienie umowne, nie miał możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień. Należało też uwzględnić długi okres stosowania przez Bank zarzucanych praktyk, który wynosił odpowiednio 3 lata w przypadku pierwszej praktyki oraz 1 rok w przypadku drugiej praktyki. W wyniku powyższego zachowania Banku interesy konsumentów zostały lub mogły zostać naruszone. Powyższe okoliczności, a zwłaszcza wysoki poziom zawinienia uzasadniają zastosowanie sankcji finansowej.

Podsumowanie wagi wskazanego naruszenia pozwoliło Prezesowi UOKiK na stwierdzenie, iż waga naruszenia w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie 0,2% przychodu osiągniętego przez Bank w 2009 r. Tym samym, ustalona przez Prezesa UOKiK kwota bazowa wynosi 3.473.334 zł.

Dokonując ustalenia wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Bank, Prezes UOKiK uwzględnił okoliczność obciążającą, która miała wpływ na procentowe zwiększenie kwoty bazowej. Za okoliczność obciążającą uznano ogólnopolski zasięg naruszenia. Bank posiada ok. 100 oddziałów i punktów obsługi klienta na terenie całego kraju, w których stosowane są jednolite wzorce umów zawierające postanowienie kwestionowane w niniejszym postępowaniu. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższa okoliczność uzasadnia zwiększenie kwoty bazowej kary o 20%. Równocześnie należało wziąć pod uwagę, iż jeszcze na etapie postępowania wyjaśniającego Bank podjął działania w celu eliminacji z „*Tabeli opłat (...)*” kwestionowanego postanowienia (stosowne zarządzenie Nr A/187/09 zostało sporządzone w dniu 9.09.2009r. Również w toku przedmiotowego postępowania Bank aktywnie współdziałał z Prezesem UOKiK nie tylko terminowo składając wyczerpujące wyjaśnienia, lecz również poprzez osobisty kontakt swojego przedstawiciela (notatka służbowa, karta nr 322). Powyższe działania Banku stanowią okoliczność łagodzącą, uzasadniającą zmniejszenie kwoty bazowej o 20%. W rozstrzyganej sprawie istotne jest, że w wyniku podjętych działań, przed wydaniem niniejszej decyzji Bank zaniechał, z dniem 1.12.2009r., stosowania zarzucanej mu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Jest to znacząca okoliczność łagodząca, pozwalająca na zmniejszenie kwoty bazowej kary o 30%.

Mając powyższe na uwadze Prezes UOKiK nałożył na Bank karę w wysokości 2.431.334 zł (słownie: dwa miliony czterysta trzydzieści jeden trzysta trzydzieści cztery), co stanowi 0,14% przychodu przedsiębiorcy za rok 2009r. oraz 1,4% maksymalnego wymiaru kary. W ocenie Prezesa UOKiK, tak określona kara podkreśla naganność zachowania Banku, a jednocześnie jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Wobec powyższego, orzeczono, jak w pkt III sentencji decyzji.

Koszty postępowania.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie (...) Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes UOKiK w punktach I i II sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie (...). Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK w tej sprawie. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Bank kosztami postępowania w wysokości 90,55 zł (słownie: dziewięćdziesiąt złotych 55/100). Wobec powyższego orzeczono jak w pkt IV sentencji decyzji.

Stosownie do art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

NBP o/o Warszawa nr 511 01 01 01 000 78 78 22 31 000 000.

Koszty niniejszego postępowania należy uiścić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

NBP o/o Warszawa nr 511 01 01 01 000 78 78 22 31 000 000.

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 stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury UOKiK w Krakowie, 31 – 011 Kraków, Pl. Szczepański 5.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach, zawartego w pkt III sentencji niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., stronie przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury UOKiK w Krakowie, 31 – 011 Kraków, Pl. Szczepański 5, w terminie tygodnia od dnia doręczenia,

upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Leszek Piekarz
Dyrektor Delegatury UOKiK w Krakowie

Otrzymują:

1. radca prawny Adam Kupczyński; Raiffeisen Bank Polska S.A.
ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa
2. RKR a/a.