



**PREZES**

**URZĘDU OCHRONY**

**Konkurencji i Konsumentów**

**Delegatura we Wrocławiu**

50-224 Wrocław, Plac Strzelecki 25

E-mail: [wroclaw@uokik.gov.pl](mailto:wroclaw@uokik.gov.pl)

Tel. 071 323 63 80, Fax 071 323 63 98

RWR 61-12/14/ZK

Wrocław, 30 grudnia 2014 r.

### **DECYZJA RWR 44/2014**

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Alior Bank S.A. w Warszawie - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie ww. przedsiębiorcy polegające na wprowadzeniu zmian do „Regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych” w trakcie obowiązywania umów o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej we frankach szwajcarskich, polegających na wycofaniu obsługi gotówkowej rachunków oszczędnościowych, oszczędnościowo – rozliczeniowych i rachunków lokat terminowych, skutkujących pozbawieniem konsumentów możliwości wypłaty gotówkowej, w walucie lokaty, środków pochodzących z lokaty terminowej po upływie terminu, na jaki umowa została zawarta, co stanowi czyn nieuczciwej konkurencji, o jakim mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003r, Nr 153, poz. 1503 ze zm.) i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 listopada 2013 r.
- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Alior Bank S.A. w Warszawie - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie ww. przedsiębiorcy polegające na wywodzeniu przez Bank skutków prawnych z wzorca umowy o nazwie „Regulamin rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”, w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 listopada 2013r., niedostarczanego konsumentom w czasie trwania stosunku umownego o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej, co narusza art. 384 § 1 w zw. z art. 384<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 tekst jedn.) i jednocześnie stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust.1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206) i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 kwietnia 2014 r.

- III. Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Alior Bank S.A. w Warszawie -działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nakłada się na Alior Bank S.A. w Warszawie, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I i II sentencji decyzji karę pieniężną w wysokości 3 313 689 zł (trzy miliony trzysta trzysta tysięcy sześćset osiemdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej: „Prezes Urzędu”, zgodnie z przewidzianymi w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów kompetencjami, przeprowadził, w ramach postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 403-54/13/ZK), analizę działania Alior Bank S.A. w Warszawie, związanego z wprowadzaniem zmian do regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych, skutkujących m.in. wycofaniem obsługi gotówkowej we frankach szwajcarskich w zakresie rachunków lokat terminowych.

Analiza dowodów zgromadzonych w postępowaniu pozwoliła na wszczęcie postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Alior Bank S.A. w Warszawie:

1. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez wprowadzenie zmian do „Regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych” w trakcie obowiązywania umów o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej we frankach szwajcarskich, polegających na wycofaniu obsługi gotówkowej rachunków oszczędnościowych, oszczędnościowo – rozliczeniowych i rachunków lokat terminowych, skutkujących pozbawieniem konsumentów możliwości wypłaty gotówkowej, w walucie lokaty, środków pochodzących z lokaty terminowej po upływie terminu, na jaki umowa została zawarta, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, o jakim mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o

zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003r, Nr 153, poz. 1503 ze zm.);

2. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na wywodzeniu przez Bank skutków prawnych z wzorca umowy o nazwie „Regulamin rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”, w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 listopada 2013r., niedostarczanego konsumentom w czasie trwania stosunku umownego o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej, co może naruszać art. 384 § 1 w zw. z art. 3841 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 tekst jedn.) i jednocześnie stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust.1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206).

Ponadto, zgodnie z punktem II Postanowienia Nr 186/2014 z dnia 19 września 2014 roku, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały uzyskane w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 403-54/13/ZK).

dowód: karta 1-2

W trakcie niniejszego postępowania Bank, w piśmie z dnia 7 października 2014 r., ustosunkował się do zarzutów sformułowanych w Postanowieniu Nr 186/2014.

Odnosząc się do pierwszego z zarzutów, Bank potwierdził, iż dokonał opisanych w sentencji postanowienia zmian w Regulaminie. Wskazał jednocześnie, że na mocy decyzji Dyrektora Departamentu Produktów Oszczędnościowych i Inwestycyjnych, klienci Banku zostali zwolnieni z opłaty za realizację w oddziale Banku przelewu zagranicznego/walutowego we frankach szwajcarskich oraz opłat dodatkowych związanych z realizacją takiego przelewu w przypadku, gdy przelewane środki pochodziły z lokaty we frankach szwajcarskich. Również, w przypadku zgłoszenia przez klienta wymogu dostarczenia gotówki z lokaty, umożliwiono wypłatę gotówkową we frankach szwajcarskich w oddziale Banku, po wcześniejszym uzgodnieniu z klientem terminu i miejsca jej realizacji. Na mocy kolejnej zmiany Regulaminu obowiązującej w przypadku umów zawartych od 1 lutego 2014 r. – od dnia zawarcia umowy, natomiast w przypadku umów zawartych do 31 stycznia 2014 r. – od 1 kwietnia 2014 r. Bank wprowadził nowe brzmienie §10 ust. 6, zgodnie z którym wypłaty z rachunków terminowych lokat oszczędnościowych prowadzonych we frankach szwajcarskich mogą być dokonywane w przypadku umów zawartych do 31 sierpnia 2013 r. wyłącznie poprzez polecenie przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank w walucie lokaty lub wypłatę gotówkową w walucie rachunku w placówce Banku, przy czym niezależnie od kwoty lokaty wypłata taka wymaga wcześniejszego zgłoszenia. Natomiast w przypadku umów zawartych od 1 września 2013 r. wypłaty z rachunków mogą być dokonywane wyłącznie poprzez polecenie przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank w walucie lokaty, wypłatę gotówkową w placówce Banku realizowaną w złotych lub polecenie przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank w złotych zrealizowane w placówce Banku. Bank podkreślił, iż zmiana ta przywróciła możliwość dokonywania wypłaty gotówkowej we frankach szwajcarskich w placówkach Banku po dokonaniu wcześniejszego zgłoszenia przez klienta. Wprowadzona zmiana objęła klientów, którzy zawarli umowy terminowej lokaty oszczędnościowej przed zmianą Regulaminu wprowadzoną w przypadku umów zawartych od dnia 1 września 2013 r. – od dnia zawarcia umowy, natomiast w przypadku umów zawartych do 31 sierpnia 2013 r. – od 1 listopada 2013 r. Bank zaznaczył jednocześnie, że wszystkie

zgłoszone przez klientów Banku reklamacje dotyczące wypłaty gotówkowej środków pochodzących z terminowych lokat oszczędnościowych we frankach szwajcarskich zostały rozpatrzone przez Bank pozytywnie. Bank powołując się również na orzecznictwo Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz poglądy literatury wskazał, że jego działania nie były sprzeczne z dobrymi obyczajami. Podniósł, że wprowadzając stosowną zmianę poinformował konsumentów w sposób należyty, wysyłając informację za pośrednictwem bankowości internetowej, poprzez wiadomości e-mail oraz listownie, dwa miesiące przed wejściem w życie zmian. Informacja została przekazana w sposób wyczerpujący i jasny, a udostępnienie wzorca nastąpiło w sposób umożliwiający jego przechowanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności. Ponadto, wycofując obsługę gotówkową we frankach szwajcarskich, zaproponował inne możliwości wypłaty środków po rozwiązaniu terminowej lokaty oszczędnościowej. Tym samym nie doszło do ograniczenia konsumentom dostępu do środków zgromadzonych na terminowych lokatach oszczędnościowych. Bank powtórzył, że wprowadził ponadto ofertę specjalną, polegającą na zwolnieniu konsumentów z opłaty za realizację w oddziale Banku przelewu zagranicznego/walutowego we frankach szwajcarskich, opłat dodatkowych związanych z realizacją takiego przelewu oraz w przypadku zgłoszenia przez klienta wymogu dostarczenia gotówki do oddziału Banku, umożliwił taki sposób wypłaty środków. Po przygotowaniu zaś nowego brzmienia Regulaminu, sposoby wypłaty środków we frankach szwajcarskich z umów terminowych lokat oszczędnościowych, zawartych do 31 sierpnia 2103 r. zostały wpisane również do Regulaminu. Bank podniósł ponadto, że Prezes Urzędu dopuszcza możliwość wyłączenia bezprawności praktyki w przypadku wykazania przez przedsiębiorcę braku zamiaru naruszenia interesów konsumentów. Podobny pogląd prezentuje ponadto Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Mając powyższe na uwadze, zdaniem Banku brak jest podstaw do uznania, że jego działanie stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Wprowadzenie przez Bank zmiany do Regulaminu nie wpłynęło negatywnie na prawa i obowiązki konsumentów, gdyż mimo tych zmian mieli oni zapewnioną możliwość dokonania wypłaty gotówkowej we frankach szwajcarskich w placówkach Banku.

Bank zarzucił również, że wycofanie przez niego obsługi gotówkowej we frankach szwajcarskich miało wpływ jedynie na konsumentów, którzy przed wprowadzeniem zmiany zawarli z Bankiem umowę terminowej lokaty oszczędnościowej, a po jej zakończeniu chcieli wypłacić środki w gotówce, w walucie lokaty. Takie działanie Banku nie miało zatem wpływu na zbiorowy interes konsumentów, czyli potencjalnie nieograniczoną ich liczbę, a jedynie określonych, możliwych do zidentyfikowania konsumentów. Tym samym, w uznaniu Banku, jego działanie nie godziło w zbiorowy interes konsumentów.

Bank przywołał również pogląd, zgodnie z którym, dyskusyjne jest, czy art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji znajduje zastosowania wobec działań przedsiębiorcy, które wymierzone są jedynie w jego klientów. Jego zdaniem, Prezes Urzędu nie powinien interweniować na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawsze wtedy, gdy uzna zachowanie przedsiębiorcy za czyn nieuczciwej konkurencji, gdyż nie każdy czyn nieuczciwej konkurencji narusza interesy konsumentów. W uznaniu Banku twierdzenie jakoby wycofanie przez Bank obsługi gotówkowej we frankach szwajcarskich stanowiło czyn nieuczciwej konkurencji, nie znajduje podstaw prawnych. Zmiana Regulaminu wywarła wpływ jedynie na klientów Banku, a ponadto nie była sprzeczna z dobrymi obyczajami, ponieważ wykonując te decyzję, Bank zaproponował konsumentom inne możliwości wypłaty środków oraz wprowadził ofertę przywracającą wypłatę gotówkową.

Odnosząc się do drugiego z postawionych zarzutów Bank wskazał, że o zmianie Regulaminu konsumenci zostali powiadomieni w dniu 30 sierpnia 2013 r., zatem pozostawiono

im odpowiedni czas do namysłu. W wysłanych pismach Bank szczegółowo przedstawił konsumentom treść zmian jak również wyjaśnił w sposób jasny i zrozumiały, na czym one polegają. Zdaniem Banku wysłane do konsumentów pismo stanowiło wyciąg ze zmian wprowadzonych do Regulaminu, a zatem skrótowy tekst zawierający najważniejsze dane z nowego brzmienia Regulaminu. Bank powołując się na wyrok Sądu Najwyższego wskazał, iż spełnił wymóg doręczenia co najmniej zmienionych postanowień wzorca. Podał, że doręczenie konsumentowi całości treści zmienionego wzorca również mogłoby się okazać niewystarczające, z uwagi na poziom czujności konsumentów, którzy mogliby nie dostrzec, które postanowienia regulaminu uległy zmianie. Przekazanie zaś w krótkim piśmie informacji, w jaki sposób Regulamin ulegnie zmianie, daje dużo większe prawdopodobieństwo zapoznania się przez konsumentów z wprowadzonymi zmianami. Bank stwierdził przy tym, że został przez niego wypełniony wymóg udostępnienia regulaminu w postaci elektronicznej w sposób umożliwiający konsumentom szczegółowe zapoznanie się z nowym brzmieniem Regulaminu. W uznaniu Banku, powołane powyżej okoliczności przesądzają, że brak jest podstaw, aby jego zachowanie móc zakwalifikować jako znaczne ograniczenie zdolności konsumentów do podjęcia świadomej decyzji. Pismo informujące o zmianie Regulaminu zawierało wyciąg wprowadzonych zmian w wersji opisowej, co oznacza, że konsumenci mieli możliwość zapoznania się z nimi i podjęcia świadomej decyzji akceptującej przedstawione zmiany. Ponadto w przypadku chęci zapoznania się z pełną treścią zmienionego wzorca, mieli zapewnioną możliwość łatwego dostępu do wzorca, zapisania go na swoim nośniku danych i odtwarzania.

dowód: pismo Banku z dnia 7 października 2014 r.: k. 5-14;

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie [zwany dalej również Alior Bankiem lub Bankiem] jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000305178, prowadzącym działalność m.in. w zakresie przyjmowania wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem terminu oraz prowadzenia rachunku tych wkładów. W ramach swojej działalności Bank oferuje konsumentom m.in. zawieranie umów o prowadzenie rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, rachunków oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych.

dowód: informacja z Krajowego Rejestru Sądowego: k. 42-55 akt RWR 403-54/13/ZK;

Zasady otwierania i prowadzenia terminowych lokat oszczędnościowych opisane są w stosowanych przez Bank wzorcach umowy o nazwie „Umowa terminowej lokaty oszczędnościowej standardowej numer....” [zwana dalej również Umową] oraz „Regulamin rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych” [zwanego dalej Regulaminem].

dowód: pismo Banku z dnia 11 grudnia 2013 r.: k. 4-5, wzorce Regulaminu: k. 11-18 oraz 21-29, wzorzec Umowy: k. 62 akt RWR 403-54/13/ZK;

Treść wzorca Umowy sprowadza się do określenia w nim takich danych jak: numer rachunku lokaty, kwota lokaty, waluta rachunku, termin lokaty, rodzaj oprocentowania, oprocentowanie na dzień podpisania umowy, sposób zasilenia lokaty, numer rachunku do

rozliczenia lokaty, czy też numer rachunku do obciążenia. Ponadto znajduje się w nim postanowienie, zgodnie z którym w zakresie nieuregulowanym w Umowie stosuje się postanowienia Regulaminu rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych, który stanowi integralną część Umowy. Za świadczone usługi Bank pobiera prowizje i opłaty zgodnie z Taryfą Opłat i Prowizji Alior Bank S.A. dla Klientów Indywidualnych, obowiązujące w dniu zawarcia Umowy. W umowie zaznaczono również, że Posiadaczowi został doręczony Regulamin oraz wyciąg z Taryfy, obowiązujące w dniu zawarcia Umowy.

dowód: wzorzec Umowy: k. 62 akt RWR 403-54/13/ZK;

W załączeniu do pisma z dnia 14 lutego 2014r. Bank przedłożył „Tabelę Oprocentowania Alior Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych” obowiązującą od dnia 1 października 2013r. Z jej Rozdziału III zatytułowanego „Oprocentowanie Lokat” wynika, że minimalną kwotą lokaty jest 200 CHF. We wzorcu tym podane jest również oprocentowanie lokat prowadzonych w CHF.

dowód: pismo Banku z dnia 14 lutego 2014r.: k. 57-61, Tabelę Oprocentowania Alior Banku S.A. dla Klientów Indywidualnych: k. 63-65 akt RWR 403-54/13/ZK;

W 2013 r. Bank dokonywał zmian Regulaminu.

Zgodnie z treścią Regulaminu, który obowiązywał: w przypadku umów zawartych od 25 maja 2013r. – od dnia zawarcia umowy zaś w przypadku umów zawartych do 24 maja 2013r. – od 25 lipca 2013r. Bank prowadził rachunki terminowej lokaty oszczędnościowej – przeznaczone do gromadzenia środków pieniężnych, bez możliwości dopłat i wypłat częściowych, otwarte na określoną kwotę i termin (§ 2 ust. 1 pkt 3). Rachunki te mogły być prowadzone w złotych lub walutach wymiennalnych udostępnionych przez Bank (§ 2 ust. 3). Terminowe lokaty oszczędnościowe standardowe (otwarte na zasadach proponowanych przez Bank) mogły być:

1) odnawialne – po upływie okresu umownego lokata jest odnawiana na taki sam okres i na warunkach obowiązujących w dniu rozpoczęcia kolejnego okresu umownego, z tym że w zależności od dyspozycji Posiadacza odnowieniu ulec może:

- kapitał wraz z należnymi odsetkami,  
- tylko kapitał, a należne odsetki przelewane są na wskazany przez konsumenta rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy prowadzony przez Bank, zgodny co do waluty z walutą lokaty, którego konsument jest posiadaczem lub pełnomocnikiem;

2) nieodnawialne – po upływie okresu umownego kapitał i naliczone odsetki są przelewane na wskazany rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank, zgodny co do waluty z walutą lokaty, którego konsument jest posiadaczem lub na rachunek, z którego nastąpiło zasilenie lokaty – w przypadku zawarcia umowy w trybie opisanym w iRegulaminie lokaty oraz konta (§7 ust. 6).

Wypłata środków następuje po upływie okresu umownego, z wyjątkiem lokat typu Overnight, z których wypłata środków następuje w dniu zakończenia okresu umownego (§ 7 ust. 9).

Wpłaty na rachunki terminowych lokat oszczędnościowych mogły być dokonywane wyłącznie w momencie otwarcia rachunku poprzez:

- 1) wpłatę gotówkową w placówce Banku,
- 2) przelew z rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego lub oszczędnościowego

prowadzonego przez Bank, którego Klient jest posiadaczem,

3) przelew z rachunku prowadzonego przez inny bank, którego Klient jest posiadaczem – w przypadku zawarcia umowy w trybie opisanym w iRegulaminie lokaty oraz konta (§ 11 ust. 2).

Wypłaty z rachunków terminowych lokat oszczędnościowych mogły być zaś dokonywane wyłącznie poprzez:

1) wypłatę gotówkową w Placówce Banku, przy czym wypłata przekraczająca limit określony przez Bank wymaga wcześniejszego zgłoszenia – minimum na dwa dni robocze przed planowaną wypłatą,

2) polecenie przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank (§11 ust. 5 i 6).

O ile umowa nie stanowiła inaczej, konsument miał prawo złożyć dyspozycję wypłaty środków z rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej standardowej przed upływem okresu umownego i było to równoznaczne z wypowiedzeniem umowy rachunku ze skutkiem natychmiastowym. W takim wypadku, o ile umowa nie stanowiła inaczej Bank miał prawo do nienaliczania odsetek (§7 ust. 10 i § 10 ust. 4 pkt 3).

Jednocześnie wypłaty z rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych i oszczędnościowych mogły być dokonywane poprzez:

1) wypłatę gotówkową w placówce Banku,

2) polecenie przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank.

Bank zastrzegał sobie uprawnienie do dokonania zmian Regulaminu, przy wystąpieniu przynajmniej jednej z następujących przyczyn:

1) zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych produktów i usług;

2) zmiana systemów informatycznych wykorzystywanych do obsługi oferowanych produktów i usług;

3) zmiana przepisów prawa regulujących produkty;

4) zmiana przepisów podatkowych i zasad rachunkowości;

5) zmiana poziomu inflacji. (§ 24 ust. 1)

dowód: wzorzec Regulaminu: k. 21-29 akt RWR 403-54/13/ZK;

Procedura postępowania w przypadku zmiany Regulaminu została opisana następująco:

1. w przypadku zmiany zapisów Regulaminu, Bank doręczy posiadaczowi zmieniony Regulamin lub wykaz zmian za pośrednictwem poczty, poprzez Kanały Elektroniczne lub w formie elektronicznej na adres mailowy podany przez Posiadacza;

2. Bank informuje o proponowanych zmianach postanowień Regulaminu nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia ich w życie. Brak zgłoszenia sprzeciwu Posiadacza wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody.

3. posiadacz ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć umowę Rachunku płatniczego bez ponoszenia opłat związanych z wypowiedzeniem umowy lub opłat wynikających z proponowanych zmian;

4. w przypadku, gdy Posiadacz zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy Rachunku płatniczego, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat związanych ze zgłoszonym sprzeciwem lub opłat wynikających z proponowanych zmian (§ 24 ust. 2, 3, 4 i 5) .

dowód: wzorzec Regulaminu: k. 21-29 akt RWR 403-54/13/ZK;

Rachunkiem płatniczym był, zgodnie z § 1 pkt 23) i § 2 ust. 1 i 2 Regulaminu:

- rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy – przeznaczony do gromadzenia środków pieniężnych oraz przeprowadzania rozliczeń pieniężnych, z wyłączeniem rozliczeń związanych z prowadzoną przez Posiadacza działalnością gospodarczą, otwarty na czas określony,

- rachunek oszczędnościowy - przeznaczony do gromadzenia środków pieniężnych, otwarty na czas nieokreślony.

Tym samym, zgodnie z ww. definicją zawartą w Regulaminie, Rachunkiem płatniczym nie był rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej – przeznaczony do gromadzenia środków pieniężnych, bez możliwości dopłat i wypłat częściowych, otwarty na określoną kwotę i termin - opisany w § 2 ust.3 Regulaminu. Konsument, którzy zawarli z Bankiem umowę o rachunek terminowej lokaty oszczędnościowej pozbawieni byli zatem prawa do wypowiedzenia umowy bez ponoszenia opłat związanych z wypowiedzeniem umowy lub opłat wynikających z proponowanych zmian.

W piśmie z dnia 14 lutego 2014 r. Bank wskazał, iż o możliwości otwarcia rachunków w danej walucie, konsument może dowiedzieć się z Taryfy Opłat i Prowizji oraz Tabeli Oprocentowania. Natomiast informacje o prowadzeniu przez Bank obsługi gotówkowej w danych walutach dostępne są w każdej placówce Banku. Od dnia wejścia w życie Regulaminu stanowiącego załącznik do Decyzji nr 79/2013 Wiceprezesa Zarządu Spółki z dnia 20 lipca 2013 r., informacja o walutach zamieszczona została również w zmienionym Regulaminie. W piśmie tym, na zapytanie o wskazanie, jakie skutki dla konsumenta ma skorzystanie przez niego z prawa do wniesienia sprzeciwu wobec proponowanych zmian postanowień Regulaminu w sytuacji, gdy zawarł on z Bankiem umowę o terminową lokatę oszczędnościową, Bank odpowiedział, iż w takiej sytuacji umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat związanych ze zgłoszeniem sprzeciwu lub opłat wynikających z proponowanych zmian.

dowód: wzorzec Regulaminu: k. 21-29, pismo Banku z 14 lutego 2014 r.: k. 57-61 akt RWR 403-54/13/ZK;

Decyzją Wiceprezesa Zarządu Alior Bank Spółka Akcyjna, z dnia 20 lipca 2013r. nr 79/2013, w sprawie zmian w Regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych wprowadzono zmiany do Regulaminu. Zmieniony Regulamin obowiązuje:

- a. w przypadku umów zawartych od 1 września 2013 r. – od dnia zawarcia umowy;
- b. w przypadku umów zawartych do 31 sierpnia 2013 r. – od 1 listopada 2013 r.

dowód: Decyzja z 20 lipca 2013 r.: k. akt RWR 403-54/13/ZK;



W piśmie z dnia 11 grudnia 2013 r. Bank wskazał, iż powyższe zmiany, sprowadzone do wycofania obsługi gotówkowej we frankach szwajcarskich w zakresie rachunków oszczędnościowych, oszczędnościowo – rozliczeniowych i rachunków lokat terminowych, spowodowane były optymalizacją kosztów Banku. Jednocześnie, w piśmie z dnia 14 lutego 2014r. Bank podniósł, że przyczyną zmiany Regulaminu była, w myśl § 24 ust. 1 pkt 1 obowiązującego uprzednio Regulaminu, zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych produktów i usług. Zmiana ta polegała na wycofaniu obsługi gotówkowej w CHF, co wywołało konieczność modyfikacji regulaminu, w tym wprowadzenia zmian dla klientów korzystających z usługi, która uległa zmianie.

dowód: pismo Banku z dnia 11 grudnia 2013 r.: k. 4-5, pismo Banku z 14 lutego 2014 r.: k. 57-61 akt RWR 403-54/13/ZK;

Wprowadzona powyższą Decyzją zmiana, w zakresie odnoszącym się do terminowych lokat oszczędnościowych, dotyczyła modyfikacji treści § 10 (§ 11 poprzednio obowiązującego) Regulaminu o nazwie Operacje na rachunkach. Wprowadzony został zapis ust. 5 oraz ust. 9, a ponadto zmieniona została treść ust. 4 i ust. 6.

Postanowienia Regulaminu w zmienionym kształcie przyjęły następujące brzmienie:

## **§ 10**

1. „Wpłaty na rachunki oszczędnościowo – rozliczeniowe i oszczędnościowe mogą być dokonywane w formie gotówkowej i bezgotówkowej.
2. Wpłaty na rachunki terminowych lokat oszczędnościowych mogą być dokonywane wyłącznie w momencie otwarcia rachunku poprzez:
  - 1) wpłatę gotówkową w placówce Banku – jedynie w przypadku lokat prowadzonych w złotych, euro, funtach brytyjskich i dolarach amerykańskich lub
  - 2) przelew z rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego lub oszczędnościowego prowadzonego przez Bank, którego Klient jest Posiadaczem, lub
  - 3) przelew z rachunku prowadzonego przez inny bank, którego Klient jest posiadaczem – w przypadku zawarcia umowy w trybie opisanym w iRegulaminie lokaty oraz konta.” (...)
4. „Wyплаты z rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych i oszczędnościowych mogą być dokonywane w formie gotówkowej lub bezgotówkowej z zastrzeżeniem ust. 8 i 9.”
5. „Wyплаты z rachunków terminowych lokat oszczędnościowych prowadzonych w złotych, euro, funtach brytyjskich i dolarach amerykańskich mogą być dokonywane wyłącznie poprzez:
  - 1) Polecenie przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank w walucie lokaty lub
  - 2) wypłatę gotówkową w walucie rachunku w Placówce Banku, z zastrzeżeniem ust. 8.”
6. „Wyплаты z rachunków terminowych lokat oszczędnościowych prowadzonych we frankach szwajcarskich mogą być dokonywane:
  - 1) do 31 października 2013, wyłącznie poprzez:
    - a. Polecenie Przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony w Banku w walucie lokaty lub
    - b. wypłatę gotówkową w walucie rachunku w Placówce Banku, z zastrzeżeniem ust. 8.

- 2) od 1 listopada 2013, wyłącznie poprzez
  - a. Polecenie Przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony w Banku w walucie lokaty lub
  - b. wypłatę gotówkową w Placówce Banku, realizowaną w złotych lub
  - c. Polecenie Przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy prowadzony przez Bank w złotych zrealizowane w Placówce Banku, przy czym w przypadku wypłaty gotówkowej i Polecenia przelewu na rachunek prowadzony w złotych, Bank przelicza kwotę lokaty na złote polskie przy użyciu średniego kursu NBP obowiązującego w dniu realizacji transakcji.”
8. „Bank nie realizuje wpłat i wypłat w walutach obcych w bilonie. W przypadku konieczności wypłat bilonu, Bank przelicza kwotę na złote polskie przy użyciu średniego kursu NBP obowiązującego w dniu realizacji transakcji i wydaje Klientowi równowartość tej kwoty.”
9. „Począwszy od 1 listopada 2013 Bank nie realizuje wpłat ani wypłat gotówkowych we frankach szwajcarskich na rachunki oszczędnościowe, oszczędnościowo – rozliczeniowe i rachunki lokat terminowych.”

dowód: pismo Bank z dnia 14 lutego 2014 r.: k. 57-61, wzorzec Regulaminu: k. 11-18 akt RWR 403-54/13/ZK;

Informacja o wprowadzanych zmianach została przekazana konsumentom za pośrednictwem poczty, poprzez Kanały Elektroniczne lub w formie elektronicznej na adres mailowy podany przez konsumenta.

Przekazanie powyższych wiadomości za pośrednictwem Kanałów Elektronicznych odbyło się w ten sposób, że w dniach 30 sierpnia 2013 r. – 7 września 2013r. na ekranach powitalnych konsumentów Banku, którzy wyrazili zgodę na porozumiewanie się za pomocą Kanałów Elektronicznych, publikowany był komunikat informujący o zmianach Regulaminu. Komunikat ten przybrał formę banneru – opatrzonego logo Banku - o tytule „Zmiana regulaminu rachunków dla Klientów indywidualnych oraz rozszerzenie zakresu ubezpieczenia assistance”. W treści banera zamieszczona zaś została m.in. informacja o treści:

„ZMIANA:

- Regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”
- Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Assistance dla właścicieli rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych w PLN prowadzonych przez Alior Bank”

Pod powyższymi hasłami został zamieszczony tekst: „Nowy Regulamin obowiązuje od 1 listopada 2013 r., a rozszerzony zakres OWU od 1 października 2013r. Szczegóły w panelu „Wiadomości”.

W omawianym komunikacie znajdowały się również „okienka” o nazwach „Więcej” oraz „Przejdź dalej”, których kliknięcie przekierowywało użytkownika do dalszych treści.

dowód: pismo Banku z 2 stycznia 2014 r.: k. 33-35, załącznik nr 1 do pisma Banku z 2 stycznia 2014 r.: k. 36, akt RWR 403-54/13/ZK;

Ponadto w dniu 30 sierpnia 2013 r. do wszystkich konsumentów wysłana została za

pośrednictwem Bankowości Internetowej wiadomość o następującej treści:

„Temat: Zmiana regulaminu rachunków dla Klientów indywidualnych oraz rozszerzenie zakresu ubezpieczenia assistance:

Szanowni Państwo,

Informujemy, że od 1 listopada 2013r. zmianie ulega „Regulamin rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych. Wprowadzone zmiany obejmują:

(...)

2. Wycofanie obsługi gotówkowej we frankach szwajcarskich w zakresie rachunków bieżących i rachunków lokat terminowych. Od 1 listopada, zerwanie lokaty prowadzonej we frankach szwajcarskich możliwe będzie poprzez:

- przelew na rachunek oszczędnościowy lub oszczędnościowo – rozliczeniowy prowadzony w tej samej walucie,
- wypłatę gotówkową w oddziale, przy czym wypłata realizowana będzie w złotych, a przeliczenie środków nastąpi po kursie średnim NBP,
- przelew zrealizowany w oddziale na rachunek oszczędnościowy lub oszczędnościowo – rozliczeniowy, prowadzony w złotych, przy czym operacja realizowana będzie w złotych, a przeliczenie środków nastąpi po kursie średnim NBP.

W przypadku lokat prowadzonych w złotych, euro, dolarach amerykańskich i funtach brytyjskich, obsługa nie ulegnie zmianie – zerwanie lokaty jest możliwe poprzez wypłatę gotówkową realizowaną w walucie lokaty lub poprzez przelew na rachunek prowadzony w tej samej walucie.

We wszystkich przypadkach, tak jak dotychczas przelew środków z lokaty możliwy jest tylko na rachunek prowadzony w Alior Banku, którego klient (właściciel lokaty) jest posiadaczem lub pełnomocnikiem. (...).

Zmienione dokumenty:

- Regulamin obowiązujący od 1 listopada br.
- OWU obowiązujące od 1 października br.

zostaną zamieszczone na stronie internetowej: <http://www.aliorbank.pl/pl> o banku/przydatne dokumenty/klienci indywidualni.”

dowód: pismo Banku z 2 stycznia 2014 r.: k. 33-35, akt RWR 403-54/13/ZK;

Treść wiadomości elektronicznych wysyłanych do konsumentów na adres mailowy oraz pism wysyłanych pocztą była tożsama, we wskazanym powyżej zakresie, z treścią informacji o zmianie Regulaminu wysyłanej do konsumentów za pośrednictwem Bankowości Internetowej. W treści wiadomości wysyłanych na adres mailowy znalazła się ponadto informacja o następującej treści:

„Niniejsza wiadomość została wysłana zgodnie z zapisami § 24 „Regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”, przez Alior Bank (...).”

dowód: pismo Banku z 2 stycznia 2014 r.: k. 33-35, treść pisma wysyłanego pocztą: k. 37-38, treść wiadomości e-mail: k. 39-40 akt RWR 403-54/13/ZK;

Jak wskazał Bank w piśmie z dnia 14 lutego 2014r., informacje przekazane w wiadomościach kierowanych do konsumentów dotyczyły sytuacji, w których klient chciałby złożyć dyspozycję wypłaty środków z rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej po dniu 1 listopada 2013r. Zatem zasady te nie dotyczyły klientów Banku, którzy chcieliby skorzystać z prawa do zgłoszenia sprzeciwu wobec proponowanych zmian.

dowód: pismo Banku z 14 lutego 2014 r.: k. 57-61 akt RWR 403-54/13/ZK

W dniu 7 listopada 2013 r. została podjęta Decyzja Nr 98/2013 Dyrektora Departamentu Produktów Oszczędnościowych i Inwestycyjnych Alior Bank Spółka Akcyjna w sprawie wprowadzenia oferty specjalnej dla posiadaczy lokat terminowych w CHF w zakresie zwolnienia z opłaty za realizację przelewu walutowego. Zgodnie z jej treścią, w ramach oferty specjalnej konsumenci zostają zwolnieni z opłaty za realizację w Oddziale lub Oddziale Alior Express przelewu zagranicznego/walutowego w CHF oraz z opłat dodatkowych, związanych z realizacją takiego przelewu, w przypadku gdy przelewane środki pochodzą z lokaty terminowej oszczędnościowej, prowadzonej we frankach szwajcarskich. Decyzja weszła w życie w dniu jej podjęcia. Bank wskazał ponadto, że w przypadku zgłoszenia przez klienta wymagania dostarczenia gotówki z lokaty, umożliwiona została wypłata gotówkowa we frankach szwajcarskich, po wcześniejszym uzgodnieniu z konsumentem terminu oraz miejsca jej realizacji.

dowód: Decyzja z 7 listopada 2013 r.: k. 6 akt RWR 403-54/13/ZK;

W piśmie z dnia 2 stycznia 2014r. Bank wskazał, iż informował konsumentów o powyższej ofercie poprzez bezpośrednie rozmowy bankierów z obsługiwanymi klientami rozwiązującymi lokaty we frankach szwajcarskich oraz w odpowiedziach na reklamacje składanych przez klientów Banku, dotyczących pobierania tych opłat. Na dzień 2 stycznia 2014 r. z oferty darmowego przelewu skorzystało (...) klientów, zaś z możliwości wypłaty środków w gotówce (...) klientów.

dowód: pismo Banku z 2 stycznia 2014 r.: k. 33-35 akt RWR 403-54/13/ZK;

W czasie od 1 stycznia 2013 r. do 10 grudnia 2013 r. 1653 konsumentów dokonało wypłat gotówkowych we franku szwajcarskim, natomiast liczba rachunków oszczędnościowych, oszczędnościowo – rozliczeniowych i lokat terminowych w walucie CHF wyniosła (...).

Zmiana Regulaminu opisana powyżej, dotyczyła (...) lokat we frankach szwajcarskich otwartych przez klientów Banku. Na dzień 2 stycznia 2014r. (...) z powyższych lokat jeszcze nie zapadło, natomiast (...) lokat zostało odnowionych po 1 listopada 2013r. Po dniu 1 listopada 2013r. (...) lokat zostało zerwanych przez klientów Banku, z czego (...) wypłaciło środki w gotówce, środki z (...) lokat zostały przelane bez pobrania dodatkowych opłat na rachunki prowadzone w innych bankach, a środki z (...) lokat klienci pozostawili na rachunkach prowadzonych w Banku.

dowód: pismo Banku z 11 grudnia 2013 r.: k. 4-5, pismo Banku z 2 stycznia 2014 r.: k. 33-35 akt RWR 403-54/13/ZK;

Na mocy kolejnej Decyzji Nr 9/2014 Wiceprezesa Zarządu Alior Bank Spółka Akcyjna, kierującego Pionem Rozwoju zostały wprowadzone kolejne zmiany do Regulaminu obowiązujące: w przypadku umów zawartych od 1 lutego 2014 r. – od dnia zawarcia umowy, zaś w przypadku umów zawartych do 31 stycznia 2014 r. – od 1 kwietnia 2014 r. Wraz z tą zmianą wprowadzono nową treść § 10 ust. 6 Regulaminu, w ten sposób, że przyjął on brzmienie:

„Wypłaty z rachunków terminowych lokat oszczędnościowych prowadzonych we frankach szwajcarskich mogą być dokonywane:

1. W przypadku umów zawartych do 31 sierpnia 2013, wyłącznie poprzez:
  - a. Polecenie Przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank w walucie lokaty lub
  - b. Wypłatę gotówkową w walucie rachunku w Placówce Banku, z zastrzeżeniem ust. 8 Przy czym, niezależnie od kwoty lokaty wyłata taka wymaga wcześniejszego zgłoszenia zgodnie z zapisami ust. 7
2. W przypadku umów zawieranych od 1 września 2013, wyłącznie poprzez:
  - a. Polecenie Przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank w walucie lokaty lub
  - b. Wypłatę gotówkową w Placówce Banku realizowaną w złotych lub
  - c. Polecenie Przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank w złotych zrealizowane w Placówce Banku, przy czym w przypadku wypłaty gotówkowej i Polecenia przelewu na rachunek prowadzony w złotych, Bank przelicza kwotę lokaty na złote polskie przy użyciu średniego kursu NBP obowiązującego w dniu realizacji transakcji.”

dowód: pismo Banku z 7 października 2014 r.: k. 5-14, wzorzec Regulaminu: 15-22;

Przychód osiągnięty przez Bank w 2013 roku wyniósł (...) zł.

dowód: pismo Banku z 7 października 2014 r.: k. 5-14,

**Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

### **1. Określenie zarzutów.**

Prezes Urzędu wszczął z urzędu, przeciwko Alior Bank S.A. w Warszawie, postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- a. wprowadzeniu zmian do „Regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych” w trakcie obowiązywania umów o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej we frankach szwajcarskich, polegających na wycofaniu obsługi gotówkowej rachunków

oszczędnościowych, oszczędnościowo – rozliczeniowych i rachunków lokat terminowych, skutkujących pozbawieniem konsumentów możliwości wypłaty gotówkowej, w walucie lokaty, środków pochodzących z lokaty terminowej po upływie terminu, na jaki umowa została zawarta, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, o jakim mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003r, Nr 153, poz. 1503 ze zm.);

- b. wywodzeniu przez Bank skutków prawnych z wzorca umowy o nazwie „Regulamin rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”, w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 listopada 2013r., niedostarczanego konsumentom w czasie trwania stosunku umownego o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej, co może naruszać art. 384 § 1 w zw. z art. 3841 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 tekst jedn.) i jednocześnie stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust.1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206).

Prezes Urzędu zdecydował się na postawienie w niniejszym postępowaniu dwóch zarzutów, dla pełnego opisanego zachowania Banku. Przejawiało się ono bowiem zarówno w podjęciu samej decyzji polegającej na zmianie istotnych warunków umów w trakcie ich trwania, jak i w nierzetelnym i wprowadzającym konsumentów w błąd wprowadzeniu tych zmian w życie.

## **2. Naruszenie interesu publicznoprawnego.**

Przede wszystkim rozważenia wymaga, czy w sprawie niniejszej naruszony został interes publicznoprawny. Zgodnie z celem ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów opisanym w art. 1 ust. 1, określa ona warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Z treści art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynika, iż celem jej jest m.in. ochrona konsumentów przed eksploatacją ze strony silniejszych uczestników rynku.

Powyższe przesądza o wyłączeniu możliwości podejmowania przez organ antymonopolowy działań w celu ochrony wyłącznie interesów indywidualnych. Należy zatem stwierdzić, że nie każde naruszenie prawa w stosunkach cywilno-prawnych kwalifikuje sprawę do postępowania w trybie ww. ustawy. Odmienne niż to ma miejsce w postępowaniu cywilnym ukierunkowanym na ochronę praw podmiotowych stron, postępowanie w trybie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ma za swój przedmiot ochronę interesu publicznoprawnego, a więc ma to miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, bądź gdy wywołują one inne niekorzystne zjawiska na rynku wymagające ingerencji ze strony organów działających w trybie tej ustawy.

W niniejszej sprawie postępowanie dotyczy zarzutów naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a zatem potencjalnie skutkami zarzucanych działań dotknięty jest szeroki krąg osób, którzy zawarli Alior Bank S.A. w Warszawie umowę o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej. Wynika stąd wniosek, iż w sprawie został naruszony interes publicznoprawny, a więc wszczęcie niniejszego postępowania było w pełni uzasadnione.

### **3. Status przedsiębiorcy.**

Przedmiotem postępowania są praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorców (art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Definicja legalna pojęcia „przedsiębiorca” zawarta jest w art. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 4 pkt. 1 powołanego artykułu, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to, co do zasady, przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2013r., poz. 672 j.t.) przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna. Tym samym Alior Bank S.A. w Warszawie, jako spółka akcyjna, to jest osoba prawna, jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **4. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.**

#### **4. 1. Przesłanki zastosowania art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.**

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z kolei art. 24 ust. 2 wskazuje, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Powołany art. 24 ust. 2 zawiera przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich w pkt. 3, czyny nieuczciwej konkurencji godzące w interesy konsumentów.

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu czynu nieuczciwej konkurencji
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

#### **Ad. 1) Zarzut naruszenia art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003r, Nr 153, poz. 1503 ze zm.).**

Bezprawność działań przedsiębiorcy tradycyjnie rozumieć należy jako działanie sprzeczne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego (dobre obyczaje). Powołany przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pojęcie bezprawności odnosi między innymi do czynów nieuczciwej konkurencji. Zawarte w powyższej definicji pojęcie „czynów nieuczciwej konkurencji” należy utożsamiać z praktykami opisanymi w ustawie z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003r, Nr 153, poz. 1503 ze zm.). [określana dalej jako uznk]. Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z czynem nieuczciwej konkurencji, który jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane za praktykę

naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Już w tym miejscu odnieść należy się do zarzutów podnoszonych przez Alior Bank o braku kompetencji Prezesa Urzędu do stwierdzania w niniejszej sprawie, że dany czyn nieuczciwej konkurencji stanowić może jednocześnie praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Prawdą jest, że oceniane zachowanie Alior Bank skierowane było jedynie do osób będących już klientami Banku, lecz w uznaniu Prezesa Urzędu okoliczność ta nie wpływa na uprawnienie Prezesa Urzędu do jego opisywania, jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Po pierwsze ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów jest aktem „podstawowym”, w którym określono wszelkie przesłanki uznania danego zachowania przedsiębiorcy, jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Jak już wyżej wskazywano praktyką taką będzie bezprawne działanie przedsiębiorcy, które godzi w zbiorowy interes konsumentów. Wśród przykładów takich bezprawnych działań wymieniono zaś czyny nieuczciwej konkurencji (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy). W świetle powyższego wystarczające – i konieczne – jest, aby dane działanie przedsiębiorcy będące czynem nieuczciwej konkurencji naruszało zbiorowy interes konsumentów, nie zaś aby naruszenie to wywoływało skutki antykonkurencyjne, czy – jak wskazał Bank – „zakłócało konkurowanie na rynku”. Jakkolwiek ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji służy przede wszystkim określeniu zasad dozwolonej konkurencji między przedsiębiorcami, to jednak rozstrzyganie w niniejszej sprawie opiera się na stosowaniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, które upoważniają i zobowiązują Prezesa Urzędu do ingerencji tam, gdzie działanie przedsiębiorcy narusza interesy konsumentów. Po drugie, nawet przyjmując pogląd wyrażony przez Alior Bank, o konieczności przypisania działaniu przedsiębiorcy antykonkurencyjnych skutków, to nie jest prawdą, iż oceniane zachowanie nie miało „wpływu na podejmowanie decyzji o wyborze oferty konkretnego przedsiębiorcy”. W uznaniu Prezesa Urzędu, należy przyjąć, że gdyby racjonalny konsument, zawierając umowę o prowadzenie rachunku lokaty terminowej prowadzonej we frankach szwajcarskich, wiedział o zamiarze wprowadzenia przez Alior Bank wyżej opisanych zmian do tego produktu, to prawdopodobnie wybrałby ofertę konkurencyjną.

W związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stało się zważenie, czy w omawianym stanie faktycznym przedsiębiorca stosował czyn nieuczciwej konkurencji, a następnie, czy przedmiotowa praktyka mogła godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Postawiony Bankowi zarzut dotyczy naruszenia art. 3 ust. 1 uznk. Ustawa ta, w art. 3 ust. 1 wskazuje, że czynem nieuczciwej konkurencji, jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. Pod pojęciem „klienta” należy również rozumieć konsumenta w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (por. wnioski wynikające z wyroku SOKiK w Warszawie z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/07 ). Przepis ten stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – „dobrych obyczajów”. Pojęcie to nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak „zasady współżycia społecznego”, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych (np. wyrok SA we Wrocławiu z 13.11.1991r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4) oraz opracowań doktryny, nie tylko prawniczej (zob. np. 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). Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym. Podkreślić także trzeba, że naruszenie klauzuli dobrych obyczajów ma samodzielny charakter, jej naruszenie jest



wystarczającą przesłanką do zakwalifikowania działania przedsiębiorcy jako czynu nieuczciwej konkurencji (wyrok SN z dnia 9 stycznia 2008 r., II CK 4/07, LEX nr 371787).

Kolejny przepis art. 3 ust. 2 wymienia szereg czynów nieuczciwej konkurencji, opisanych następnie szczegółowo w rozdziale 2 ustawy. Wyliczenie to nie jest wyczerpujące i ma charakter przykładowy, ponieważ nie jest możliwe ustalenie wyczerpującej i zamkniętej listy czynów nieuczciwej konkurencji (Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod redakcją Janusza Szwaji). Podkreślenia wymaga, iż brak określenia w rozdziale 2 uznk działalności przedsiębiorcy jako czynu nieuczciwej konkurencji nie przesądza jeszcze o charakterze tej działalności. Jeżeli bowiem określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek przewidzianych w tym przepisie (Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995 r. sygn. akt I ACr 308/95). A zatem co do zasady czynem nieuczciwej konkurencji może być naruszenie ogólnej normy art. 3 ust. 1 uznk.

Przez pojęcie dobrych obyczajów rozumie się szczególną umiejętność, staranność zawodową, uczciwość działania oraz dobrą wiarę (zob. uzasadnienie projektu ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych). Dobre obyczaje to swego rodzaju wskazówki postępowania, które obiektywnie istnieją w przekonaniu etycznym społeczeństwa, a "za miarę tych wymagań etycznych bierze się przeciętny poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarczemu" (zob. A. Krauss, F. Zoll, Polska ustawa..., s. 171). W tym miejscu wskazać należy, iż w niniejszej sprawie sięgnąć należy do dobrych obyczajów wykształconych w relacjach przedsiębiorca (Alior Bank) – konsument. Na Alior Banku, jako na profesjonalście, ciąży obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z uwzględnieniem staranności zawodowej, jakiej oczekuje się od porządnego kupca. Jako kryterium staranności zawodowej przyjmuje się uczciwość obrotu. Staranność tę należy wiązać z działalnością gospodarczą wykonywaną przez przedsiębiorcę. Działalność gospodarcza jest przeciwieństwem działalności, którą powinien charakteryzować profesjonalizm w zakresie podejmowanych czynności, zawodowość, fachowość, a także uczciwość w sferze jej wykonywania (na temat staranności zob. D. Staudenmayer, The Place of consumer contract law with the process on European contract law, Journal of Consumer Policy 2004, nr 27, s. 271). W świetle powyższego istotnym zatem jest, iż Alior Bank jest bankiem, to jest instytucją zaufania publicznego. Jest on ponadto członkiem Związku Banków Polskich - samorządowej organizacji banków, w której uczestnictwo jest dobrowolne (<http://zbp.pl/czlonkowie/lista-bankow>). Dokumentem obowiązującym członków powyższej organizacji jest zaś Kodeks Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej), który zgodnie z jego treścią stanowi zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków, które odnoszą się odpowiednio do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe ([http://zbp.pl/public/repozytorium/dla\\_bankow/prawo/komisja\\_etyki\\_bankowej/KEB\\_final\\_WZ.pdf](http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_bankow/prawo/komisja_etyki_bankowej/KEB_final_WZ.pdf)). Informacja o stosowaniu przez Alior Bank Zasad Dobrej Praktyki Bankowej umieszczona jest na stronie internetowej Banku pod adresem [http://www.aliorbank.pl/pl/o\\_banku/pytania\\_i\\_odpowiedzi/faq\\_strona\\_glowna?faqPageId=4997#4997](http://www.aliorbank.pl/pl/o_banku/pytania_i_odpowiedzi/faq_strona_glowna?faqPageId=4997#4997). Zgodnie z Kodeksem Etyki Bankowej, zrzeszone w nim 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, rzetelności, staranności i najlepszej wiedzy. W dokumencie tym wskazano również, iż fundamentalną zasadą, na której banki i ich pracownicy powinni budować swoje relacje z otoczeniem jest odpowiedzialność społeczna. Realizując strategię biznesową banki powinny kierować się nie tylko uwarunkowaniami ekonomicznymi, ale również słusznymi interesami swoich Klientów, pracowników, akcjonariuszy, partnerów biznesowych, a także lokalnego środowiska. W części odnoszącej się do uregulowania relacji z klientami podkreślono natomiast, że w stosunkach z Klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich Klientów z należytą starannością. Bank powinien kierować się tu uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem oraz innowacyjnością, 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.

Mając powyższe na uwadze zważyć należało, czy opisane już powyżej działanie Alior Bank związane z wprowadzeniem zmian do „Regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych” w trakcie obowiązywania umów o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej we frankach szwajcarskich, polegających na wycofaniu obsługi gotówkowej rachunków oszczędnościowych, oszczędnościowo – rozliczeniowych i rachunków lokat terminowych, skutkujących pozbawieniem konsumentów możliwości wypłaty gotówkowej, w walucie lokaty, środków pochodzących z lokaty terminowej po upływie terminu, na jaki umowa została zawarta, naruszało powyżej wskazane dobre obyczaje.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że Bank oferował konsumentom zawarcie umowy o prowadzenie rachunku terminowej lokaty pieniężnej, która mogła być prowadzona w złotych polskich oraz w innych walutach, w tym we frankach szwajcarskich. Zasady prowadzenia tych rachunków zostały opisane w Regulaminie obowiązującym dla umów, które zostały zawarte zarówno przed 25 maja 2013 r. (w przypadku gdy umowa jeszcze nie wygasła), jak i umów zawartych po tym terminie (w przypadku umów nowo zawieranych).

Wypłaty z rachunków terminowych lokat oszczędnościowych mogły być dokonywane w dwojaki sposób to jest poprzez:

- 1) wypłatę gotówkową w Placówce Banku,
- 2) polecenie przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank.

Z zestawienia uregulowań zawartych w § 7 ust. 6 pkt 2), § 7 ust. 10 oraz § 11 ust. 5 pkt 1) Regulaminu wnioskować należy, że w przypadku złożenia przez konsumenta dyspozycji wypłaty środków z rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej przed upływem okresu umownego wypłata mogła być dokonana poprzez: wypłatę gotówkową w placówce Banku lub polecenie przelewu środków na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank. W przypadku zaś upływu okresu umownego środki z lokaty (kapitał oraz naliczone odsetki) przelewane były na wskazany przez konsumenta rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony przez Bank, zgodny co do waluty z walutą lokaty. Po dokonaniu przelewu środki mogły być jednak wypłacone w formie wypłaty gotówkowej w placówce Banku.

W takiej sytuacji Bank wprowadził zmiany do Regulaminu skutkujące wycofaniem obsługi gotówkowej we frankach szwajcarskich. Zmiany te dotyczyły konsumentów, którzy zawarli umowy do 31 sierpnia 2013 r. (w przypadku gdy umowa jeszcze nie wygasła), jak i

umów zawieranych od 1 września 2013 r. (w przypadku umów nowo zawieranych).

Przedmiotem niniejszego postępowania jest ocena zachowania Banku polegającego na wprowadzeniu do Regulaminu prowadzenia rachunku terminowych lokat oszczędnościowych prowadzonych we frankach szwajcarskich zmian dla umów obowiązujących w czasie ich wprowadzania.

Skutkiem wprowadzonych zmian było wycofanie przez Bank obsługi gotówkowej we frankach szwajcarskich. Z treści zmienionego § 10 ust. 9 wynika, że decyzja ta dotyczyła zarówno produktu terminowych lokat oszczędnościowych, jak również produktu rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego oraz rachunku oszczędnościowego. Zgodnie z powołanym powyżej postanowieniem Bank począwszy od 1 listopada 2013 r. nie realizuje wpłat ani wypłat gotówkowych we frankach szwajcarskich na rachunki oszczędnościowe, oszczędnościowo – rozliczeniowe i rachunki lokat terminowych.

Postanowieniem zamieszczonym w zmienionym Regulaminie, kreującym bezpośrednio nowe zasady wypłaty środków zgromadzonych na rachunku lokaty terminowej prowadzonej we frankach szwajcarskich, jest § 10 ust. 6 pkt 2), zgodnie z którym wypłaty z tych rachunków od 1 listopada 2013 r. mogą być realizowane wyłącznie poprzez:

- polecenie przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy prowadzony przez Bank w walucie lokaty,
- wypłatę gotówkową w placówce Banku – realizowaną w złotych,
- polecenie przelewu na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy prowadzony przez Bank prowadzony w złotych.

Ponieważ wprowadzone zmiany nie objęły zmiany treści postanowienia § 7 ust. 6 pkt 2), § 7 ust. 10 uznać należało, iż spowodowały one przede wszystkim zmianę sytuacji prawnej konsumentów, którzy zawarli z Bankiem umowę o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej we frankach szwajcarskich i których termin obowiązywania nie upłynął przed 1 listopada 2013 r. Skutki działania Banku dotknęły przy tym zarówno konsumentów, którzy zgodzili się na wprowadzenie zmian do Regulaminu, jak i tych konsumentów, którzy postanowili rozwiązać zawartą z Bankiem umowę.

W tym pierwszym przypadku po upływie terminu, na jaki umowa została zawarta, pozbawiono ich możliwości wypłaty gotówkowej środków pochodzących z lokaty (kapitału wraz z odsetkami) w walucie lokaty, która to możliwość istniała po uprzednim przelaniu tych środków na rachunek oszczędnościowo – rozliczeniowy lub oszczędnościowy prowadzony w Banku.

W drugim z omawianych przypadków decydując się na wypłatę środków we frankach szwajcarskich tracili możliwość uzyskania spodziewanych odsetek od ulokowanego kapitału. Taki wniosek wynika z analizy postanowień Regulaminu regulujących tryb wprowadzenia do niego zmian. Postanowienia te posiadały tożsamą treść zarówno przed dokonaniem zmiany Regulaminu, jak i po tej zmianie.

Jak wskazywano już powyżej procedura postępowania w przypadku zmiany Regulaminu została opisana następująco:

1. w przypadku zmiany zapisów Regulaminu, Bank doręczy Posiadaczowi zmieniony Regulamin lub wykaz zmian za pośrednictwem poczty, poprzez Kanały Komunikacji Elektronicznej lub w formie elektronicznej na adres mailowy podany przez Posiadacza;
2. Bank informuje o proponowanych zmianach postanowień Regulaminu nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia ich w życie. Brak zgłoszenia sprzeciwu Posiadacza wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody.
3. Posiadacz ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian,

wypowiedzieć umowę Rachunku płatniczego bez ponoszenia opłat związanych z wypowiedzeniem Umowy lub opłat wynikających z proponowanych zmian;

4. w przypadku, gdy Posiadacz zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy Rachunku płatniczego, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat związanych ze zgłoszonym sprzeciwem lub opłat wynikających z proponowanych zmian.

Podnieść trzeba, iż powyższe postanowienia jedynie częściowo odnoszą się do umów o prowadzenie rachunku lokaty terminowej. Zgodnie bowiem z definicją podaną w § 1 pkt 23) i § 2 ust. 1 i 2 Regulaminu Rachunkiem płatniczym nie jest rachunek lokaty terminowej. Analiza powyższych postanowień prowadzi do wniosku, że w omawianym przypadku, konsument, który nie akceptował proponowanych zmian mógł zgłosić prawo „sprzeciwu”, które skutkowało wygaśnięciem umowy z dniem poprzedzającym ich wejście w życie. Zgodnie z odpowiedzią Banku przedłożoną w toku postępowania, zgłoszenie sprzeciwu skutkuje brakiem ponoszenia przez konsumentów opłat związanych ze zgłoszeniem sprzeciwu lub opłat wynikających z proponowanych zmian. Istotnym jest przy tym, że przytoczone powyżej postanowienia nie regulują kwestii tego, czy skorzystanie z prawa „sprzeciwu” powoduje utratę przez konsumentów odsetek od ulokowanego kapitału. Analiza postanowień całego wzorca prowadzi zaś do wniosku, że jedynym postanowieniem regulującym skutki złożenia przez konsumenta dyspozycji wypłaty środków z rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej standardowej przed upływem okresu umownego jest § 7 ust. 10 wzorca, zgodnie z którym w takim przypadku do naliczania oprocentowania zastosowanie mają zasady określone w § 9 ust. 4 pkt 3. Zgodnie zaś z postanowieniem zamieszczonym w § 9 ust. 4 pkt 3) wzorca, w przypadku niedotrzymania przez posiadacza rachunku okresu umownego rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej Bank ma prawo do nienaliczania odsetek.

Z powyższego wynika wniosek, iż konsumenci, którzy skorzystali z przysługującego im prawa do wyrażenia sprzeciwu wobec wprowadzanych zmian zostali pozbawieni prawa do odsetek od ulokowanego kapitału. Zauważyć również należy, iż nawet w przypadku, gdyby Bank konsumentom takim wypłacał odsetki naliczone do dnia poprzedzającego dzień wejścia w życie zmian Regulaminu, to i tak konsumenci traciliby spodziewane korzyści wyrażające się kwotą skapitalizowanych odsetek za czas od dnia zmiany Regulaminu do dnia umówionego końca obowiązywania umowy.

Mając powyższe na uwadze zauważyć należy, że umowa o lokatę terminową służy gromadzeniu środków na rachunku w ten sposób, że zostają one „zamrożone” na określony czas, poprzez zawarcie w umowie z bankiem klauzuli wyłączającej możliwość dysponowania nimi przez posiadacza rachunku. Istota lokaty terminowej związana jest jednocześnie z ustaleniem okresu, w jakim środki pieniężne będą przechowywane przez bank. Ustalenie to następuje w momencie zawierania umowy lokaty terminowej, a więc w zamian za wyższe oprocentowanie środków przechowywanych na rachunku bankowym, w porównaniu z ofertą związaną z prowadzeniem rachunku bieżącego lub pomocniczego, posiadacz lokaty terminowej zobowiązuje się nie podejmować środków z rachunku lokaty terminowej przez czas określony w umowie. Przyjmuje się również, iż do essentialia negotii umowy o rachunek lokaty terminowej należy zastrzeżenie w tej umowie odsetek, gdyż w przeciwnym razie stosunek ten zostałby ukształtowany sprzecznie z naturą zobowiązania. Z ekonomicznego punktu widzenia celem zawarcia przez konsumenta umowy o prowadzenie rachunku lokaty terminowej jest więc zdeponowanie posiadanych środków pieniężnych na rachunku bankowym na określony czas i po jego upływie uzyskanie ulokowanych środków powiększonych o umówione odsetki. Z drugiej strony Bank, przez określony czas jest zwolniony od konieczności utrzymywania gotowości do

zwrotu środków na każde żądanie wkladcy. Oczywistym jest również, że jeśli konsument zawiera z bankiem umowę o prowadzenie lokaty terminowej we frankach szwajcarskich, liczy na to, iż po upływie terminu na jaki została zawarta, otrzyma wpłacone środki, powiększone o wielkość należnych odsetek w walucie, w której je zdeponował.

Mając powyższe na uwadze, w uznaniu Prezesa Urzędu, oceniane zachowanie Banku w sposób oczywisty narusza dobre obyczaje takie jak: uczciwość działania, rzetelność, zasada dotrzymywania zawartych umów, działanie w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem i poszanowaniem nabytych praw i interesów Klientów. Wprowadzone przez Alior Bank zmiany sprowadziły się bowiem do modyfikacji istotnych warunków zawartych umów. Przede wszystkim niweczyły zakładany przez konsumentów ich ekonomiczny cel. Można przyjąć, że gdyby konsumenci znali zamiary Banku dotyczące wprowadzenia opisanych powyżej zmian, nie zawarliby oni stosownych umów.

Istotnym jest również, że działanie Banku nie jest usprawiedliwione przesłankami obiektywnymi. W piśmie z dnia 11 grudnia 2013 r. Bank wskazał, iż decyzja o wprowadzeniu zmian spowodowana była optymalizacją kosztów Banku. Jednocześnie, w piśmie z dnia 14 lutego 2014r. Bank podniósł, że przyczyną zmiany Regulaminu była, w myśl § 24 ust. 1 pkt 1 obowiązującego uprzednio Regulaminu, zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych produktów i usług. Zmiana ta polegała na wycofaniu obsługi gotówkowej w CHF, co wywołało konieczność modyfikacji regulaminu, w tym wprowadzenia zmian dla klientów korzystających z usługi, która uległa zmianie. Z powyższych wyjaśnień wynika, że decyzja Banku o wprowadzeniu zmian spowodowana była wyłącznie okolicznościami leżącymi po jego stronie wyrażającymi się w dążeniu do optymalizacji osiąganego zysku. Dostarcza to dodatkowych argumentów za twierdzeniem, iż opisywane działanie należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami, w szczególności w sytuacji, w której Bank przyjmując Zasady Dobrej Praktyki Bankowej zobowiązał się do działania w granicach dobrze pojętego interesu własnego lecz z uwzględnieniem interesów Klientów oraz do niewykorzystywania swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów.

Dodać ponadto trzeba, że Prezes Urzędu stoi na stanowisku, zgodnie z którym nie każda klauzula modyfikacyjna może pełnić rolę podstawy do wydania nowego wzorca lub wprowadzenia zmian do dotychczasowego. Proponent nie powinien być uprawniony do wprowadzania nowych regulaminów (wzorców umowy) lub dokonywania zmian w istniejących regulaminach (wzorcach umowy) w dowolnym czasie i w dowolnym zakresie. U podstaw wprowadzenia modyfikacji do zawiązanych już stosunków prawnych muszą leżeć usprawiedliwione powody, które co do zasady powinny być uprzednio znane adherentom. Wydanie nowego lub zmienionego regulaminu (wzorca umowy) nie może być zaskakujące dla adherenta. Dlatego też klauzulom modyfikacyjnym stawia się w orzecznictwie i piśmiennictwie następujące wymagania:

- 1) klauzula modyfikacyjna nie może uprawniać do takich zmian, które prowadziłyby do naruszenia istoty umowy (art. 353<sup>1</sup> kc);
- 2) klauzula modyfikacyjna nie może uprawniać do takich zmian, które dotyczyłyby istotnych elementów umowy;
- 3) klauzula modyfikacyjna nie może mieć blankietowego charakteru, a zatem powinna wskazywać sytuacje faktyczne, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego, oraz kryteria takich zmian po to, by można było ocenić, czy zaistniały przyczyny uzasadniające wydanie nowego wzorca lub dokonanie zmian w już istniejącym i czy poziom

reakcji proponenta był usprawiedliwiony w stosunku do rzeczywiście zaistniałych przyczyn.<sup>1</sup>

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. postanowienie zamieszczone w § 24 ust. 1 Regulaminu nie spełnia wskazanych wyżej warunków. W szczególności uprawnia ono Bank do jednostronnej zmiany jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu, co w niniejszej sprawie przełożyło się na zmianę jednego z istotnych warunków umowy rachunku o lokatę terminową. Ponadto, ma ono niedookreślony charakter, wskazuje okoliczności faktyczne, w których może dojść do jednostronnej zmiany stosunku prawnego posługując się ogólnikowymi stwierdzeniami. W szczególności jednak, na jego podstawie nie można ocenić, czy poziom reakcji Banku był usprawiedliwiony w stosunku do rzeczywiście zaistniałych powodów. Wobec powyższego, zawarta w Regulaminie klauzula modyfikacyjna narusza dobre obyczaje, a w konsekwencji nie mogła stanowić podstawy dokonania zmian w umowach o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej we frankach szwajcarskich, polegających na wycofaniu obsługi gotówkowej rachunków oszczędnościowych, oszczędnościowo – rozliczeniowych i rachunków lokat terminowych.

Jednocześnie, w uznaniu Prezesa Urzędu, powyżej wykazanej sprzeczności działania Banku z dobrymi obyczajami nie niwelują jego następcze zachowania.

Pierwszym z nich było wprowadzenie w dniu 7 listopada 2013 r. oferty specjalnej dla posiadaczy lokat terminowych prowadzonych we frankach szwajcarskich polegającej na zwolnieniu ich z opłaty za dokonanie przelewu walutowego.

Po pierwsze wskazana powyżej oferta specjalna dotyczyła wyłącznie tych konsumentów, którzy zdecydowali się nie rozwiązywać zawartych umów. Nie powodowała ona zatem żadnych skutków względem konsumentów, którzy na skutek zawiadomienia o zamiarze wprowadzenia zmian skorzystali z tzw. prawa sprzeciwu i zerwali umowy lokat terminowych przed terminem ich zapadalności. Jak już wskazywano powyżej wiązać się to musiało bądź z utratą spodziewanych odsetek za cały okres lokaty bądź chociażby z utratą odsetek za czas od dnia wejścia zmian w życie do ostatniego dnia, na który umowa była zawarta.

Po drugie powyższa oferta dotyczyła, co do zasady, możliwości dokonania darmowego przelewu zgromadzonych środków. Oczywistym jest zatem, iż korzyści z jej wprowadzenia mogli odczuć jedynie konsumenci, posiadający w innym banku rachunek walutowy, pozwalający im następnie dokonać z niego wypłaty waluty w gotówce. Oferta ta nie objęła konsumentów, którzy chcieli dokonać wypłaty zgromadzonych środków w gotówce. W tym zakresie Bank podniósł, że w przypadku zgłoszenia przez klienta wymagania dostarczenia gotówki z lokaty, umożliwiona została wypłata gotówkowa we frankach szwajcarskich, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu i miejsca jej realizacji. Prezes Urzędu nie neguje tej okoliczności jednak zwraca uwagę na to, że możliwość ta nie została objęta szczególną regulacją ze strony Banku, a skorzystanie z niej wymagało przede wszystkim szczególnej aktywności ze strony konsumenta.

Drugim z działań, na które powoływał się Bank w toku postępowania było wprowadzenie, z dniem 1 kwietnia 2014 r., dalszych zmian do Regulaminu lokat terminowych. W świetle niniejszej sprawy istotne jest, że sprowadziły się one do umożliwienia konsumentom, którzy zawarli do dnia 31 sierpnia 2013 r. umowy o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej we frankach szwajcarskich, wypłaty zgromadzonych środków w walucie

---

<sup>1</sup> Tak M. Bednarek, *Wzorce umów w prawie polskim*, Warszawa 2005, str. 91 i cyt. tam poglądy doktryny i judykatury, m.in.: K. Zagrobelny, w: *Komentarz KC* (pod red. E. Gniewka), t. I, s. 903; J. Gołaczyński, *Wzorce i niedozwolone klauzule umowne*, s. 102; Łętowska, *Prawo umów 2002*, s. 324; M. Olczyk, *Zmiana treści umowy*, cz. I, s. 82 oraz Sąd Najwyższy, zob. uchw. SN (7) z 22.5.1991 r., III CZP 15/91; uchw. SN (7) z 6.3.1992 r., III CZP 141/91; wyr. SN z 18.12.2002 r., IV CKN 1616/00; uchw. SN z 26.11.1991 r., III CZP 121/91.16

lokaty w placówce banku.

Odnosząc się do powyższego działania Banku podnieść po raz kolejny należy, że oferta specjalna dotyczyła wyłącznie tych konsumentów, którzy zdecydowali się nie rozwiązywać zawartych umów. Nie powodowała ona zatem żadnych skutków względem konsumentów, którzy na skutek zawiadomienia o zamiarze wprowadzenia zmian skorzystali z tzw. prawa sprzeciwu i zerwali umowy lokat terminowych przed terminem ich zapadalności. Ponadto, została ona wprowadzona dopiero po pięciu miesiącach od wprowadzenia w życie omawianych zmian, a zatem nie dotyczyła tych konsumentów, których umowy zakończyły się pomiędzy 1 listopada 2013 r. a 1 kwietnia 2014 r.

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu przyjmuje, iż spełniona jest pierwsza przesłanka art. 3 ust. 1 uokn w postaci sprzeczności działań Spółki – polegających na wprowadzeniu zmian do „Regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych” w trakcie obowiązywania umów o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej we frankach szwajcarskich, polegających na wycofaniu obsługi gotówkowej rachunków oszczędnościowych, oszczędnościowo – rozliczeniowych i rachunków lokat terminowych, skutkujących pozbawieniem konsumentów możliwości wypłaty gotówkowej, w walucie lokaty, środków pochodzących z lokaty terminowej po upływie terminu, na jaki umowa została zawarta – z dobrymi obyczajami.

#### **Ad. 2) Godzenie powyżej opisanymi nieuczciwymi praktykami rynkowymi w zbiorowy interes 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. Alior Bank zarzucał, że skierowanie podjętych przez niego działań do z góry określonej liczebnie grupy konsumentów, przesądza o uznaniu, iż w niniejszej sprawie nie mogło dojść do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu tego stanowiska nie podziela. Pojęcie zbiorowego interesu konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi odrębną, samodzielną kategorię prawną, chronioną przez porządek prawny. Jest on zgeneralizowanym interesem indywidualnym. Nie sposób jest jednak uznać, aby zbiorowy interes konsumentów istniał tylko tam, gdzie oceniane praktyki przedsiębiorców dotyczą nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Przeciwno takiemu rozumieniu pojęcia zbiorowego interesu konsumentów wypowiedział się Sąd Najwyższy w powoływanym zresztą przez Alior Bank wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn.. III SK 27/07) Wyrok ten wprawdzie odnosił się do wykładni uprzednio obowiązującej treści art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jednak pozostaje on aktualny. W przedmiotowym wyroku Sąd Najwyższy sformułował tezę, zgodnie z którą „Sformułowanie z art. 23a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów "nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów" należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które jest podejmowane w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą

takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.” W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podniósł, iż „Rzeczywistość gospodarcza wskazuje zaś, iż tylko część praktyk, które naruszają interesy konsumentów skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zachowania przedsiębiorców - także te nieuczciwe i godzące w interesy innych uczestników obrotu - adresowane są bowiem nie do bliżej nieokreślonego kręgu podmiotów, tylko do aktualnych lub potencjalnych klientów. Powoduje to, że bardzo rzadko można wskazać praktyki, które nie byłyby skierowane do konkretnej grupy odbiorców, aczkolwiek składającej się z nieoznaczonych indywidualnie konsumentów. Dlatego nie można przy rekonstruowaniu pojęcia "zbiorowego interesu konsumentów" opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana była do "nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów". Wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium.” Na takie rozumienie pojęcia zbiorowego interesu konsumentów wskazuje również (w przywołanym także przez Alior Bank wyroku z dnia 10 lipca 2008 r.) Sąd Apelacyjny w Warszawie (sygn. akt VI ACa 306/08). W uzasadnieniu Sąd oddalając apelację przedsiębiorcy wskazał, co następuje: „Apelacja zdaje się wiązać użyte w przepisie pojęcie z liczebnością grupy, której niedozwolone działanie miałyby dotyczyć. Tymczasem zgodzić się trzeba z Sądem Okręgowym, że jakkolwiek nie bez znaczenia jest liczba abonentów, to pojęcie zbiorowego interesu konsumentów w rozważanym przypadku należy odnieść do faktu, że była to znacząca grupa osób, dla której wyróżnikiem była zawarta umowa z powodką na odbieranie określonego rodzaju pakietu za określoną cenę. W tym sensie interes tych osób, gdy idzie o przedmiotową akcję promocyjną miał charakter zbiorowy, właśnie dlatego, że akcja ta dotyczyła wszystkich abonentów tej usługi. Inaczej mówiąc abonentów tych łączyła wspólna cecha rodzajowa, co wystarczająco usprawiedliwia odniesienie się do wskazanego wyżej przepisu, biorąc dodatkowo pod uwagę, że przedmiotowa akcja promocyjna nie zakładała rozszerzenia kręgu konsumentów w ogólności.” Przytoczone powyżej, wyrażone w orzecznictwie, poglądy Prezesa Urzędu w pełni podziela.

Tym samym, w uznaniu Prezesa Urzędu opisana powyżej praktyka Banku dotyczyła zbiorowego interesu konsumentów, rozumianego nie jako suma indywidualnych interesów (wyrażająca się liczbą osób, która zawarła z Alior Bankiem umowy i których dotyczyły wprowadzane przez przedsiębiorcę zmiany), lecz jako interes wszystkich tych konsumentów, wyróżnionych ze względu na stosunek prawny, jaki ich łączył z Bankiem i w stosunku do których Bank podjął określone ustandaryzowane działanie. Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że praktyka Banku dotyczyła (...) konsumentów.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte 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. W niniejszej sprawie, zdaniem Prezesa Urzędu, doszło do naruszenia zarówno interesów ekonomicznych jak i pozaekonomicznych konsumentów.



Opisane wyżej działania Spółki naruszały interes ekonomiczny konsumentów w ten sposób, iż zniweczyły gospodarczy cel zawieranych umów. Jak już wskazywano powyżej praktyka Banku doprowadziła lub doprowadzić mogła do utraty przez nich części spodziewanych korzyści w postaci umówionych odsetek. W innych przypadkach, w sytuacji, gdy konsument nie rozwiązał umowy i dokonał wypłaty zgromadzonych środków w walucie polskiej, został on narażony na ryzyko różnic kursów walutowych. Praktyka ta naruszyła jednak również interesy pozaekonomiczne konsumentów. Godziła w zasadę trwałości i wykonywania umów zgodnie z ich treścią oraz w zasadę zaufania jaką darzą konsumenci bank, jako instytucję szczególnego zaufania. Praktyka ta narazić mogła również konsumentów na konieczność przedsięwzięcia dodatkowych czynności organizacyjnych związanych z założeniem np. nowego rachunku walutowego w innym banku, zmierzających do złagodzenia negatywnych konsekwencji stosowanej przez Bank praktyki. W sposób oczywisty naruszyła ona również swobodę konsumentów w dysponowaniu zgromadzonym przez nich kapitałem.

**Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że zostało udowodnione spełnienie łącznie wszystkich przesłanek niezbędnych dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 3) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.**

Zgodnie z treścią art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24. Jednocześnie, po myśli art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. Rozstrzygając sprawę, Prezes Urzędu miał na uwadze, iż praktyka Banku miała w rzeczywistości charakter jednorazowy i została ona zaniechana z dniem wprowadzenia zmian do Regulaminu, to jest z dniem 1 listopada 2013 r.

**Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I sentencji decyzji.**

## **5. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.**

**5.1. Naruszenie art. 384 § 1 w zw. z art. 384<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 tekst jedn.) oraz przesłanki zastosowania art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.**

Zgodnie z treścią art. 384 § 1 k.c. ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiążą drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Jednocześnie, po myśli art. 384<sup>1</sup> k.c. wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia.

Jak już wskazywano powyżej, umowa o rachunek lokaty terminowej zawieranej przez Alior Bank z konsumentami regulowana jest różnymi wzorcami umowy, a przede wszystkim wzorcami o nazwach: „Umowa terminowej lokaty oszczędnościowej standardowej numer...” [zwana Umową] oraz „Regulamin rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych,

oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych” [zwany Regulaminem]. Zgodnie z odpowiednimi postanowieniami wzorca Umowy, Regulamin jest jej integralną częścią, a jego postanowienia stosuje się w zakresie nieuregulowanym Umową. Zarówno Umowa, jak i Regulamin mają charakter pisemny. Jednocześnie w § 23 ust. 3 Regulaminu zastrzeżono uprawnienie Banku do informowania konsumentów o proponowanych zmianach Regulaminu poprzez doręczenie zmienionego Regulaminu lub wykazu zmian za pośrednictwem poczty, poprzez Kanały Elektroniczne lub w formie elektronicznej na adres mailowy konsumenta.

Kierując się zatem treścią art. 384<sup>1</sup> k.c., który znajduje swoje zastosowanie w sytuacji wprowadzenia zmian do wzorca umowy w trakcie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym, wprowadzenie przez Alior Bank zmian do „Regulamin rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”, które zgodnie z twierdzeniami Banku weszły w życie w dniu 1 listopada 2013 r. powinny zostać poprzedzone doręczeniem konsumentom zmienionego wzorca, lub chociażby samych dokonanych w nim zmian. Podnieść w tym miejscu należy, iż w niniejszej sprawie nie powinna znaleźć zastosowania reguła wyrażona w treści art. 384 § 2 k.c. Choć posługiwanie się wzorcem w badanych stosunkach jest zwyczajowo przyjęte, to chodzi tu jednak o umowy zawierane z konsumentami w sprawach, które nie są powszechnie zawierane w drobnych bieżących sprawach życia codziennego.

Mając powyższe na uwadze wskazać trzeba, że przyjmuje się, iż prawnie skuteczne doręczenie wzorca powinno polegać na rzeczywistym wręczeniu drugiej stronie dokumentu z pełnym tekstem wzorca, czego nie może zastąpić np. ustna informacja. Za równorzędne z wręceniem tekstu na dokumencie uznaje się – w razie gdy wzorzec ma postać elektroniczną – takie jego udostępnienie, aby adherent mógł wzorzec przechować i odtwarzać „w zwykłym toku czynności”, czyli bez konieczności posługiwania się specjalistycznymi urządzeniami, metodami. Trafnie wymaga się również, aby doręczenie wzorca nastąpiło w stanie umożliwiającym normalne zapoznanie się z nim, nie może być zatem nieczytelny, niekompletny, itp. Na takim stanowisku stoi Sąd Najwyższy, który np. w wyroku z dnia 17 lutego 2005 r. (sygn.. akt I CK 509/04) wskazał, iż „nie wystarczy zatem spełnienie wymagania w postaci - jak to określono w piśmiennictwie - „łatwego zapoznania się z treścią wzorca” przez wywieszenie go w lokalu Banku lub zaproszenie posiadacza rachunku bankowego do zapoznawania się ze zmianą za pośrednictwem telefonu. W takim wypadku Bank powinien doręczyć klientowi co najmniej zmienione postanowienia wzorca. Trudno bowiem wymagać od posiadacza rachunku bankowego, aby śledził zmiany postanowień wzorca określające treść umowy. Tego rodzaju udogodnienie byłoby bezzasadnym i bezpodstawnym uprzywilejowaniem Banku. Ponadto doręczenie zmienionego postanowienia wzorca we właściwym czasie daje posiadaczowi rachunku bankowego możliwość wypowiedzenia umowy, zanim zacznie ona obowiązywać w zmienionej postaci.”

Podzielając powyżej zaprezentowany pogląd Sądu Najwyższego uznać należy, iż sposób, w jaki Alior Bank informował konsumentów o zmianie Regulaminu nie spełniał wymogów określonych przepisami art. 384 §1 k.c. w zw. z art. 384<sup>1</sup> k.c. Z ustalonego w sprawie materiału faktycznego wynika, że informacje o wprowadzanych zmianach Bank przekazywał za pośrednictwem różnych kanałów komunikowania się. Informacje te były wysłane drogą tradycyjną – w formie pisemnej za pośrednictwem poczty oraz drogą elektroniczną – za pośrednictwem tzw. Kanałów Elektronicznych oraz wiadomości elektronicznych wysyłanych na elektroniczne skrzynki pocztowe. Informacje te, niezależnie od sposobu ich przekazywania nie różniły się znacząco. Sprowadziły się one do wskazania, iż od 1 listopada 2013 r. zmianie ulega treść Regulaminu oraz do opisanie, jakie skutki dla konsumentów zmiana ta będzie powodować.

Bank przekazał w nich, iż: „Wprowadzone zmiany obejmują: (...) Wycofanie obsługi gotówkowej we frankach szwajcarskich w zakresie rachunków bieżących i rachunków lokat terminowych. Od 1 listopada, zerwanie lokaty prowadzonej we frankach szwajcarskich możliwe będzie poprzez:

- przelew na rachunek oszczędnościowy lub oszczędnościowo – rozliczeniowy prowadzony w tej samej walucie,

- wypłatę gotówkową w oddziale, przy czym wypłata realizowana będzie w złotych, a przeliczenie środków nastąpi po kursie średnim NBP,

- przelew zrealizowany w oddziale na rachunek oszczędnościowy lub oszczędnościowo – rozliczeniowy, prowadzony w złotych, przy czym operacja realizowana będzie w złotych, a przeliczenie środków nastąpi po kursie średnim NBP.

W przypadku lokat prowadzonych w złotych, euro, dolarach amerykańskich i funtach brytyjskich, obsługa nie ulegnie zmianie – zerwanie lokaty jest możliwe poprzez wypłatę gotówkową realizowaną w walucie lokaty lub poprzez przelew na rachunek prowadzony w tej samej walucie.

We wszystkich przypadkach, tak jak dotychczas przelew środków z lokaty możliwy jest tylko na rachunek prowadzony w Alior Banku, którego klient (właściciel lokaty) jest posiadaczem lub pełnomocnikiem. (...)”

W wiadomościach tych znalazła się również informacja, zgodnie z którą „Zmienione dokumenty:

- Regulamin obowiązujący od 1 listopada br.

- OWU obowiązujące od 1 października br.

zostaną zamieszczone na stronie internetowej: <http://www.aliorbank.pl/pl> o banku/przydatne dokumenty/klienci indywidualni.”

Mając zatem na uwadze powyżej poczynione rozważania oczywistym jest, że wysyłane przez Alior Bank informacje nie spełniają wymogu doręczenia konsumentom treści zmienionego wzorca umowy lub chociażby treści zmienionych postanowień. Wbrew twierdzeniom sformułowanym w piśmie złożonym w toku postępowania przez Bank, w przekazanych konsumentom informacjach nie przedstawił on szczegółowo treści wprowadzanych zmian. Za takie działanie można by bowiem uznać jedynie przedłożenie nowych treści zmienionego wzorca umowy. Jak opisano to w części dotyczącej stanu faktycznego sprawy wprowadzone zmiany dotyczyły modyfikacji treści § 10 (§ 11 poprzednio obowiązującego) Regulaminu o nazwie Operacje na rachunkach. Wprowadzony został zapis ust. 5 oraz ust. 9, a ponadto zmieniona została treść ust. 4 i ust. 6. Informacje zawarte w wiadomościach kierowanych do konsumentów, opisujące skrótowo zakres wprowadzonych zmian, nie mogą zastąpić wymogu doręczenia konsumentom samych treści zmienionych postanowień.

Na marginesie zauważyć należy, iż wbrew twierdzeniom Alior Banku, w niniejszej sprawie zmieniony wzorzec umowy nie został również doręczony konsumentom w sposób opisywany w art. 384 § 4 k.c. Istotnym przy tym jest, że Regulamin, którego dotyczyły zmiany wprowadzone przez Bank nie jest wzorcem elektronicznym, którego dotyczy dyspozycja ww. przepisu. Niezależnie od powyższego wskazać trzeba, że udostępnienie wzorca w formie elektronicznej powinno nastąpić w taki sposób, aby konsument mógł wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności. W wysyłanych do konsumentów wiadomościach Alior Bank poprzestał zaś na wskazaniu odnośnika – linka z adresem internetowym, pod którym zmieniony Regulamin będzie dostępny. Takie powiadomienie nie spełnia ww. wymogów. Konsumentom nie został bowiem udostępniony żaden wzorzec, gdyż zgodnie z treścią informacji wzorzec ten miał dopiero zostać zamieszczony w zasobach internetowych Banku. Konsument nie

mógł zatem jego „przechować”, gdyż był pozbawiony dostępu do niego.

Powyżej wykazano, iż sposób wprowadzania przez Alior Bank zmian do „Regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”, w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 listopada 2013r., naruszał przepisy art. 384 § 1 k.c. w zw. z art. 384<sup>1</sup> k.c. Jednocześnie, w uznaniu Prezesa Urzędu, wywodzenie przez Bank skutków prawnych z tak wprowadzonego do obrotu prawnego wzorca umowy stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr.

#### **Ad. 1) Zarzut naruszenia art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206).**

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym [dalej jako upnpr] zawiera w art. 3 zakaz stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Naruszenie zakazu wynikającego z art. 3 upnpr skutkuje bezprawnością zachowania przedsiębiorcy. Prezes Urzędu musi wykazać, że oceniane zachowanie przedsiębiorcy odpowiada jednej z praktyk wymienionych w art. 7 lub 9 upnpr bądź spełnia przesłanki klauzuli generalnej z art. 4 ust. 1 oraz że zachowanie to narusza zbiorowe interesy konsumentów (T. Skoczny. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz. Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa 2009, s. 996).

Postawiony Bankowi zarzut dotyczy naruszenia przez tego Przedsiębiorcę art. 4 ust. 1 upnpr. Zgodnie z art. 4 ust. 1 tej ustawy, stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Kwalifikacja praktyki rynkowej jako nieuczciwej na podstawie ww przepisu wymaga zatem wykazania dwóch przesłanek, tj. :

- 1) sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- 2) istotnego zniekształcenia zachowań przeciętnego konsumenta na rynku m.in. po zawarciu umowy.

Klauzula generalna zawarta w art. 4 ust. 1 ww ustawy znajduje w pierwszej kolejności zastosowanie do praktyk rynkowych, które nie zostały w niej wyspecyfikowane. W tej sytuacji celem klauzuli generalnej jest konkretyzacja takich zachowań, które nie należą do poszczególnych, nazwanych i wyspecyfikowanych w ustawie praktyk (Małgorzata Sieradzka. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz. Oficyna Wolters Kluwer business. Warszawa 2008, s. 70).

#### **Ad. 1 Sprzeczność z dobrymi obyczajami.**

Jak już wskazano wyżej, przepis art. 4 ust. 1 upnpr stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – „dobrych obyczajów”. Pojęcie to nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak „zasady współżycia społecznego”, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych (np. wyrok SA we Wrocławiu z 13.11.1991r., I ACr 411/91, Wokanda

1992/4) oraz opracowań doktryny, nie tylko prawniczej (zob. np. 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). Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym. Zgodnie z poglądem doktryny sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...), czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania (K.Pietrzykowski red., *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002r., s. 804). W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do rzetelnej i jednoznacznej informacji, jaką konsument powinien otrzymywać od drugiej strony kontraktu handlowego przez cały czas jego obowiązywania oraz do postępowania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Zauważyć trzeba, że na Alior Banku ciąży obowiązek szczególnej staranności w wykonywaniu umów z konsumentami mierzony nie tylko zawodowym charakterem prowadzonej działalności lecz również sprawowaniem przez tego przedsiębiorcę funkcji wiążącej się ze szczególnym zaufaniem publicznym. Jak wskazano w przyjętym przez Bank Kodeksie Etyki Bankowej, w stosunkach z Klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich Klientów z należytą starannością. Bank powinien kierować się tu uczciwością, odpowiedzialnością, profesjonalizmem oraz innowacyjnością, 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.

Mając powyższe na uwadze uznać należy iż zachowanie Alior Banku, polegające na wywodzeniu przez Bank skutków prawnych z wzorca umowy o nazwie „Regulamin rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”, w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 listopada 2013r., w stosunku do konsumentów z którymi uprzednio zawarto umowy o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej jest sprzeczne z tak opisanymi dobrymi obyczajami. Wprowadzenie bowiem tego wzorca umowy do obrotu konsumenckiego (w rzeczywistości zaś zmian do poprzednio obowiązującego wzorca) odbyło się, o czym mowa powyżej, w sposób naruszający przepis art. 384 § 1 k.c. w zw. z art. 384<sup>1</sup> k.c. Naruszenie to polegało na braku doręczenia konsumentom treści zmienionego wzorca umowy, co wiązało się nierozzerwalnie z ich niedoinformowaniem. Takie postępowanie Banku, w uznaniu Prezesa Urzędu, naruszyło dobre obyczaje takie jak: uczciwość działania, rzetelność, działanie w granicach dobrze pojętego interesu własnego lecz z uwzględnieniem interesów Klientów. Przypomnieć należy, iż wprowadzanie zmian do Regulaminu było spowodowane okolicznościami leżącymi wyłącznie po stronie Banku. W takiej sytuacji powinien on zapewnić konsumentom, że zostaną oni należycie poinformowani o wprowadzanych zmianach oraz o skutkach, jakie z nich mogą wynikać. Tym samym Bank, będący profesjonalistą, nie powinien stosować w obrocie wzorca umowy, wobec którego nie zostały spełnione wszystkie przesłanki jego prawidłowego wprowadzenia do obrotu konsumenckiego. Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika zaś, iż wzorzec ten uznawany jest przez Bank, jako regulujący wzajemne prawa i obowiązki, zawartych przed jego wprowadzeniem umów o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej.

## **Ad. 2 Istotne zniekształcenie zachowań przeciętnego konsumenta na rynku m.in. po zawarciu umowy**

Na wstępie wskazać trzeba, iż upnpr posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Banku powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 upnpr za przeciętnego konsumenta uważa się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się 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, czy umysłowa. Wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu.

Odnosząc powyższe rozważania do sytuacji zaistniałej w niniejszej sprawie podnieść należy, iż produkt rachunku lokaty terminowej prowadzonej w walucie obcej oferowany przez Bank nie jest kierowany do jakiejś określonej, dającej się wyodrębnić grupy konsumentów. Konsument zawierający umowę z Bankiem jest konsumentem przeciętnym, od którego nie można wymagać jakiejś dodatkowej, szczególnej ostrożności. Konsument taki powinien znać podstawowe zasady odnoszące się do zawierania i wykonywania umów, jednakże nie można od niego wymagać szczegółowej wiedzy o przysługujących mu ustawowo uprawnieniach. Istotnym jest również, że konsument zawierający umowę z Bankiem działa w przeświadczeniu, że zawiera umowę z profesjonalistą, na którym ciąży szczególny obowiązek wykonywania swej działalności z poszanowaniem norm prawnych i obyczajowych.

W przedmiotowej sprawie koniecznym zatem stało się rozważenie, czy wywodzenie przez Bank skutków prawnych z wzorca umowy o nazwie „Regulamin rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych”, w stosunku do konsumentów, z którymi zawarto już umowy o lokatę terminową, w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 listopada 2013r., zniekształcało lub mogło istotnie zniekształcić zachowania tych konsumentów po zawarciu umowy.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie zawiera definicji „istotnego zniekształcenia zachowań”, zatem pomocne dla określenia zakresu przedmiotowego pojęcia może być odwołanie się do art. 2 lit. e) dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach rynkowych. W świetle art. 2 lit. e) dyrektywy (...) „istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów” oznacza wykorzystanie praktyki rynkowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji (...) której inaczej by nie podjął (Małgorzata Sieradzka. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz. Oficyna a Wolters Kluwer business. Warszawa 2008, s. 82). Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że wprowadzenie do obrotu prawnego wzorca umowy o nazwie „Regulamin rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat

oszczędnościowych”, w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 listopada 2013r., w stosunku do konsumentów, z którymi zawarto już umowy, odbyło się z naruszeniem prawa konsumentów do otrzymywania jasnej i pełnej informacji. Było ono ponadto sprzeczne z odpowiednimi przepisami Kodeksu cywilnego, a więc zmiany te nie powinny wiązać dotychczasowych klientów Banku. Jednocześnie Bank stosował wobec konsumentów ten wzorzec o czym świadczą chociażby wprowadzane przez niego oferty promocyjne, czy też ostatecznie, wprowadzenie kolejnych zmian Decyzją Nr 9/2014 Wiceprezesa Zarządu Alior Bank Spółka Akcyjna, przywracających możliwość dokonania wypłat środków zgromadzonych na rachunkach lokat terminowych w gotówce, w walucie lokaty. W uznaniu Prezesa Urzędu, oceniane postępowanie Banku bez wątpienia, co najmniej mogło zniekształcić zachowanie tych konsumentów. Konsumenty byli bowiem niedoinformowani o wprowadzanych przez Bank zmianach na skutek braku dostarczenia im wprowadzanych zmian do wzorca. W takiej sytuacji nie posiadali oni wystarczającej wiedzy do podjęcia świadomej decyzji odnośnie umowy. Z drugiej strony Bank stosował w obrocie konsumenckim zmieniony wzorzec, przedstawiając go jako w pełni obowiązujący pomiędzy stronami umów. W uznaniu Prezesa Urzędu, co najmniej powodować to mogło, dodatkową dezinformację konsumentów. Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika nadto, że konsumenci podejmowali decyzje dotyczące zawartych umów już na podstawie zmienionego wzorca umowy. Z danych przekazanych przez Alior Bank wynika, iż zmiana wprowadzona przez Bank w dniu 1 listopada 2013 r. dotyczyła 1027 konsumentów. Konsumenty ci działając pod wpływem opisaney praktyki Banku podejmowali następnie decyzje dotyczące zawartych umów polegające np. na ich zakończeniu przed upływem umówionego terminu a następnie dokonywaniu wypłat środków na nich zgromadzonych już na podstawie nowo wprowadzonego Regulaminu.

Reasumując, w sprawie spełniona została również druga przesłanka art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w postaci istotnego zniekształcenia zachowań przeciętnego konsumenta na rynku m.in. po zawarciu umowy. W konsekwencji Prezes Urzędu uznał, iż opisaney w pkt II osnowy niniejszej decyzji działanie Spółki stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, wypełniającą ustawowe przesłanki art. 4 ust. 1 upnpr.

### **Godzenie powyżej opisanymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.**

Jak wskazano już powyżej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach. Jednocześnie przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przy czym nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

W uznaniu Prezesa Urzędu opisana powyżej praktyka Banku dotyczyła zbiorowego interesu konsumentów, rozumianego nie jako suma indywidualnych interesów (wyrażająca się liczbą osób, która zawarła z Alior Bankiem umowy i których dotyczyły wprowadzane przez przedsiębiorcę zmiany), lecz jako interes wszystkich tych konsumentów, wyróżnionych ze względu na stosunek prawny, jaki ich łączył z Bankiem i w stosunku do których Bank podjął określone ustandaryzowane działanie.

Powtórzyć przy tym trzeba, że interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny

(a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów strictly 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. W niniejszej sprawie, zdaniem Prezesa Urzędu, doszło do naruszenia zarówno interesów ekonomicznych jak i pozaekonomicznych konsumentów. Opisane powyżej działania Spółki naruszały interes pozaekonomiczny konsumentów w ten sposób, iż uniemożliwiły im podjęcie decyzji dotyczących zawartych już umów w niezakłóconych warunkach. Jak już powyżej wskazywano znajdowali się oni w sytuacji dezinformacji ze strony Banku, co do przysługujących im uprawnień i obowiązków wynikających z zawartych umów. Naruszenie zaś interesu ekonomicznego konsumentów polegało na stosowaniu wobec nich mniej korzystnych zasad dotyczących możliwości dysponowania środkami pochodzącymi z lokaty terminowej. Doprowadziło to do podejmowania przez konsumentów decyzji dotyczących umowy, których inaczej by nie podjęli.

Mając powyższe na uwadze, spełniona została druga z przesłanek uznania nieuczciwych praktyk rynkowych opisanych w pkt II osnowy decyzji naruszających art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), również za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co znalazło swój wyraz w treści pkt II osnowy niniejszej Decyzji.

Zgodnie z treścią art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24. Jednocześnie, po myśli art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. Rozstrzygając sprawę, Prezes Urzędu miał na uwadze, iż praktyka Banku została zaniechana z dniem 1 kwietnia 2014 r. Ustalając powyższe Prezes Urząd przyjął, iż negatywne skutki praktyki Banku zostały usunięte wraz z wprowadzeniem do Regulaminu zmian wynikających z Decyzji Nr 9/2014 Wiceprezesa Zarządu Banku. Przywróciły one bowiem możliwość wypłaty gotówkowej w walucie rachunku konsumentom, którzy zawarli z Bankiem umowy o prowadzenie rachunku lokaty terminowej we frankach szwajcarskich przed dniem 31 sierpnia 2013 r.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt II sentencji decyzji.

### **Kara pieniężna**

Zgodnie z art.106 ust.1 pkt.4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu 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.

Z treści przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny. W związku z tym Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego decyduje, czy zasadne jest w danej sprawie nałożenie kary. Ustawa nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary. W art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jedynie wskazano, iż ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności uprzedniego naruszenia przepisów ustawy. W rozpatrywanej sprawie, w punktach I i II sentencji decyzji stwierdzono, że Alior Bank S.A. w Warszawie naruszył zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji konsumentów. Zakaz ten ma charakter bezwzględny, zatem nie istnieją przesłanki natury prawnej, które umożliwiały zalegalizowanie tych praktyk. Spełniona jest zatem podstawowa przesłanka warunkująca nałożenie kary pieniężnej. Prezes Urzędu uznał więc za uzasadnione w niniejszej sprawie, wobec uznania, iż Alior Bank S.A. w Warszawie stosował praktyki opisane w punkcie I i II sentencji decyzji nałożenie na tego przedsiębiorcę kary pieniężnej za przypisane praktyki. Prezes Urzędu zdecydował się ponadto na nałożenie w niniejszym postępowaniu jednej kary pieniężnej za obie praktyki, gdyż dotyczyły one podjęcia przez Bank kolejnych działań dotyczących tożsamego produktu. Za taką, kumulatywną oceną stwierdzonych naruszeń przemawia przede wszystkim fakt, iż działania przedsiębiorcy są ze sobą wzajemnie powiązane w ten sposób, że następując po sobie wzmacniają swe negatywne oddziaływanie na konsumentów.

### **Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie III sentencji decyzji.**

Prezes Urzędu dostrzegł konieczność odniesienia się, przy nakładaniu administracyjnych kar pieniężnych, do kwestii umyślności bądź nieumyślności zachowania przedsiębiorcy. Konieczność uwzględnienia tych okoliczności jest zgodna z tezami formułowanymi w orzecznictwie Trybunału Konstytucyjnego oraz sądów administracyjnych i cywilnych. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego. Dokonując oceny strony podmiotowej praktyki Alior Banku S.A. w Warszawie wskazanej w punkcie I i II sentencji decyzji Prezes Urzędu zważył przede wszystkim, czy miał on zamiar jej stosowania czy też praktyka ta była jedynie skutkiem niezachowania ostrożności wymaganej w danych okolicznościach. Zdaniem Prezesa Urzędu ogół okoliczności sprawy każe przyjąć, że praktyki te były jedynie skutkiem niezachowania ostrożności wymaganej w danych okolicznościach, to jest niedołożeniem przez Alior Bank wystarczających starań przy podjęciu decyzji, a następnie wprowadzeniu do obrotu konsumenckiego zmienionego wzorca umowy, tak aby spełnione zostały wymogi z art. 384 § 1 w zw. z art. 384<sup>1</sup> k.c. i jednocześnie nie doszło do co najmniej możliwości zniekształcenia zachowań rynkowych konsumentów. Jednocześnie jednak, w ocenie Prezesa Urzędu, brak jest podstaw do uznania, że przedsiębiorca ten nie miał możliwości przewidzenia, że podejmowane przez niego działania mają charakter bezprawny. Wiedzę w tym zakresie posiada z racji przedmiotu działalności jaką prowadzi. Przedsiębiorca taki ma możliwość przewidzenia, że wprowadzenie przez niego zmian do umów o lokatę terminową, jak i wywodzenie przez niego skutków prawnych z wzorca umowy, który został nieprawidłowo wprowadzony do obrotu konsumenckiego będzie naruszało interesy konsumentów. W świetle powyższego, należy stwierdzić, że stosując zarzucane praktyki Alior Bank działał nieumyślnie, co w konsekwencji

skutkuje wypełnieniem przesłanki z art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, umożliwiającą nałożenie kary pieniężnej.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu licznych okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Wskazać należy, iż fakt nałożenia kary podkreślać ma naganność zachowania podmiotu, który dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym naruszył ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Kara pieniężna nakładana przez Prezesa Urzędu pełni funkcję represyjną, prewencyjną oraz edukacyjną. Funkcja represyjna ma stanowić dolegliwość dla przedsiębiorcy łamiącego prawo oraz ma na celu przymuszenie go do powstrzymania się od podobnych działań. Funkcja prewencyjna oraz edukacyjna mają na celu powstrzymanie przedsiębiorcy stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Podstawą obliczenia wysokości kary jest przychód Banku osiągnięty w roku poprzedzającym rok nałożenia kary tj. kwota (...) zł.

Kara pieniężna określona w niniejszej decyzji wymierzona została za stosowanie praktyki polegającej na wprowadzeniu zmian do „Regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, oszczędnościowych i terminowych lokat oszczędnościowych” w trakcie obowiązywania umów o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej we frankach szwajcarskich, polegających na wycofaniu obsługi gotówkowej rachunków oszczędnościowych, oszczędnościowo – rozliczeniowych i rachunków lokat terminowych, skutkujących pozbawieniem konsumentów możliwości wypłaty gotówkowej, w walucie lokaty, Jak już powyżej wskazywano, praktyka ta powiązana była z późniejszym wywodem przez Bank skutków prawnych z wzorca umowy, w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 listopada 2013r., który nie został konsumentom dostarczony w czasie trwania stosunku umownego o prowadzenie rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej, co narusza art. 384 § 1 w zw. z art. 384<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 tekst jedn.) i jednocześnie stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust.1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206).

Praktyki te miały miejsce na etapie wykonywania kontraktu – kwestionowane zachowanie wiązało się ze zmianą umów w trakcie ich obowiązywania. Praktyki stosowane przez Alior Bank naruszały przede wszystkim ekonomiczne interesy konsumentów niwecząc gospodarczy cel zawieranych umów oraz prowadząc do utraty całości lub części spodziewanych korzyści na skutek stosowania wobec konsumentów mniej korzystnych zasad dotyczących możliwości dysponowania środkami pochodzącymi z lokaty terminowej. Praktyki stosowane przez Alior Bank naruszały również interes pozaekonomiczny konsumentów godząc w zasadę trwałości umów oraz narażając konsumentów na konieczność podjęcia dodatkowych czynności organizacyjnych, zmierzających do złagodzenia jej negatywnych konsekwencji. Oceniane

zachowania Banku uniemożliwiały konsumentom podjęcie decyzji dotyczących zawartych już umów w niezakłóconych warunkach. Prezes zważył przy tym, iż pierwsza z praktyk miała charakter jednorazowy, zaś druga trwała przez okres siedmiu miesięcy.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał, iż waga omawianych naruszeń w niniejszej sprawie przemawia za ustaleniem kwoty bazowej kary na poziomie (...) % przychodu osiągniętego przez Bank w 2013 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (...) % przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę przychodu (po zaokrągleniu do zł.) (...) zł.

Za okoliczność łagodzącą w niniejszej sprawie uznano działanie Banku podjęte bezpośrednio po zastosowaniu przypisanych mu praktyk. Jak wynika z ustalonego stanu faktycznego sprawy, Bank jeszcze przed wszczęciem postępowania w sprawie, wprowadził dla konsumentów, dotkniętych skutkami praktyk, ofertę specjalną łagodzącą ich skutki oraz pozytywnie rozpatrywał zgłaszane reklamacje. Uwzględnienie powyższych okoliczności zmierzających do dobrowolnej rekompensaty szkód oraz wyeliminowania niekorzystnych skutków podjętych działań pozwoliło na obniżenie kwoty bazowej o (...) %. Idąc dalej, Bank podjął czynności przywracające dawną pozycję prawną konsumentów, co wiązało się z zaniechaniem stosowania praktyki opisanej w punkcie II osnowy niniejszej decyzji i spowodowało obniżenie ustalonej kwoty bazowej o dalsze (...) %. Prezes Urzędu miał również na uwadze, że jej skutkami została dotknięta stosunkowo nieduża grupa (...) konsumentów. Uwzględnienie powyższych okoliczności spowodowało obniżenie kwoty bazowej kary o (...) %, to jest o kwotę (po zaokrągleniu do zł.) (...) zł, do kwoty (...) zł.

Po myśli art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów maksymalną karą, jaką mógłby w niniejszej sprawie zastosować Prezes Urzędu byłaby kara na poziomie 10% przychodu uzyskanego przez Bank w 2013 roku, to jest kara w wysokości (...) zł. Kara pieniężna orzeczonej w punkcie III sentencji niniejszej Decyzji stanowi (...) % przychodu przedsiębiorcy za rok 2013 r. czyli (...) % kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstraszący dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszeniem słuszych interesów konsumentów.

Przyjmując wspomniane powyżej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości określonej jak w punkcie III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Warszawie: **NBP O/O Warszawa 511010100078782231000000**.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Otrzymuje:  
Alior Bank S.A.  
ul. Łopuszańska 38D  
02-232 Warszawa