



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

L. dz. DDK2-61-37/04/KB

Warszawa, dn. 10 listopada 2004 r.

DECYZJA Nr 17/2004

Na podstawie art. 23 e w związku z art. 23 a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, tekst jednolity, Nr 60, poz. 535, Nr 170, poz. 1652, Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891, Nr 96, poz. 959) zwanej dalej „ustawą”, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

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

uznaje, że **sposób wprowadzenia oraz pobieranie** przez Bank Zachodni WBK S.A. we Wrocławiu:

1. **opłat** za „Pakiet Ubezpieczeń Finansowych” dla kart płatniczych wydanych do kont osobistych w stosunku do konsumentów, którzy podpisali umowę o kartę płatniczą przed dniem wprowadzenia pakietu,
2. **opłat** za pakiet ubezpieczeń posiadaczy kart kredytowych „Twoje Bezpieczeństwo”, w stosunku do konsumentów, którzy podpisali umowę o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej przed dniem wprowadzenia pakietu,

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ww. ustawy, polegającą na godzącym w nie bezprawnym działaniu przedsiębiorcy naruszającym przepisy art. 384 i art. 384¹ kodeksu cywilnego oraz postanowienia umowy zawartej z konsumentami

i stwierdza zaniechanie jej stosowania.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dnia 23 czerwca 2004 r. na podstawie art. 43 ust. 1 i ust. 2 pkt. 2 ustawy, wszczął, postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy tryb wprowadzenia nowych usług dla posiadaczy kart płatniczych **Banku Zachodniego WBK S.A.** może stanowić podstawę uzasadniającą wszczęcie postępowania przeciwko Bankowi z tytułu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23 a ww. ustawy.

Podstawą wszczęcia postępowania były skargi konsumentów na zasadność obciążania ich opłatami z tytułu Pakietu Ubezpieczeń Finansowych. Z ustaleń dokonanych przez Urząd wynikało, że Bank dnia 1 maja 2004 r. wprowadził tzw. Pakiet Ubezpieczeń Finansowych.

Pismem z dnia 7 lipca 2004 r. Bank poinformował Prezesa Urzędu o przyczynach i formie wprowadzenia ww. usługi. Z przekazanych informacji wynikało, że Bank poinformował konsumentów o wprowadzeniu nowej usługi, jednocześnie od dnia 26.04.2004 r. usługa ta została wdrożona poprzez dodanie stosownych informacji w umowie o kartę płatniczą. W odniesieniu do klientów Banku, którzy w dniu wprowadzenia ubezpieczenia mieli podpisane umowy o kartę płatniczą, przystąpienie do ubezpieczenia odbyło się na podstawie art. 808 kodeksu cywilnego (ubezpieczenie na rzecz osoby trzeciej), w ramach którego Bank występuje jako Ubezpieczający. Na podstawie tej umowy Bank zawarł umowę z Ubezpieczycielem na rzecz swoich klientów.

Po otrzymaniu odpowiedzi Banku i uzyskaniu dodatkowych informacji dnia 28 lipca 2004 r. Prezes Urzędu rozszerzył postępowanie wyjaśniające o kwestię wprowadzenia pakietu ubezpieczeń posiadaczy kart kredytowych „Twoje Bezpieczeństwo” i zażądał przedstawienia wszelkich informacji niezbędnych do dokonania właściwej oceny praktyk w kontekście art. 23 a ustawy. Pismem z dnia 4 sierpnia 2004 r. Bank poinformował o przyczynach i formie wprowadzenia pakietu „Twoje Bezpieczeństwo” dla posiadaczy kart kredytowych. Z przekazanych informacji wynikało, że Bank poinformował konsumentów o wprowadzeniu nowej usługi, jednocześnie od dnia 1.01.2004 r. usługa ta została wdrożona poprzez dodanie stosownych informacji w umowie o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej.

Analiza dokumentów i informacji zebranych w toku postępowania dawała podstawę do przyjęcia, iż w opisanej sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz postanowień umów podpisanych z konsumentami. Postanowiono zakończyć postępowanie wyjaśniające oraz

wszczęć postępowanie w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Dnia 11 sierpnia 2004 r., na podstawie art. 44 ust. 1 ustawy Prezes Urzędu wszczął, postępowanie w sprawie uznania, że **sposób wprowadzenia oraz pobieranie** przez Bank Zachodni WBK S.A. **opłat** za „Pakiet Ubezpieczeń Finansowych” dla kart płatniczych wydanych do kont osobistych w stosunku do konsumentów, którzy podpisali umowę o kartę płatniczą przed dniem wprowadzenia pakietu oraz **opłat** za pakiet ubezpieczeń posiadaczy kart kredytowych „Twoje Bezpieczeństwo”, w stosunku do konsumentów, którzy podpisali umowę o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej przed dniem wprowadzenia pakietu, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy, polegającą na godzącym w nie bezprawnym działaniu przedsiębiorcy naruszającym przepisy art. 384 i art. 384¹ kodeksu cywilnego oraz postanowienia umowy zawartej z konsumentami.

Postanowienie o wszczęciu postępowania wraz z zawiadomieniem doręczono Bankowi, dnia 16 sierpnia 2004r. W uzasadnieniu Prezes Urzędu zwrócił uwagę na bezprawność formy wprowadzenia opłat za poszczególne pakiety ubezpieczeń oraz wezwał Bank do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów oraz zajęcia stanowiska w sprawie.

W piśmie z dnia 27 sierpnia 2004 r. r. Bank przedstawił stanowisko odnośnie do postawionych zarzutów. Z powyższego stanowiska wynikało, że mimo, że Bank uznawał za dopuszczalną formę wprowadzenia poszczególnych pakietów, jednocześnie jednak zaprzestał pobierania kolejnych składek od klientów za udzielenie ochrony ubezpieczeniowej w ramach pakietów oferowanych do kart debetowych oraz kart kredytowych.

Zgodnie z zasadą, wyrażoną w art. 10 Kodeksu postępowania administracyjnego strona przed wydaniem decyzji miała możliwość wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów. Pełnomocnicy strony zapoznali się z aktami sprawy w dniu 13 października 2004r.

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

Od dnia wprowadzenia „Pakietu Ubezpieczeń Finansowych” dla kart płatniczych wydanych do kont osobistych oraz pakietu ubezpieczeń posiadaczy kart kredytowych „Twoje Bezpieczeństwo”, zmieniona została odpowiednia umowa (o kartę płatniczą lub o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej) przedstawiana nowym klientom. Konsumentom

posiadający umowy podpisane przed dniem wprowadzenia odpowiedniego ubezpieczenia mieli przystąpić, w opinii Banku, do „umowy o objęcie ubezpieczeniem” w sposób dorozumiany.

Prezes Urzędu uznaje, że wyodrębnianie tzw. „umowy o objęcie ubezpieczeniem” z treści umowy o kartę płatniczą jest nieuzasadnione, ponieważ faktycznie konsument nie zawiera żadnej dodatkowej umowy ubezpieczenia, a jedynie godzi się na dodatkową usługę w ramach umowy o kartę płatniczą. Potwierdza to także działanie Banku, który od dnia wprowadzenia ww. usług zaczął stosować nowe wzory umów, w których konsument może wybrać czy decyduje się na objęcie karty dodatkowym odpłatnym pakietem finansowego ubezpieczenia kart. Jednocześnie Bank nie wymaga od konsumenta podpisania jakiegokolwiek dodatkowej umowy o objęcie ubezpieczeniem. Opłata za ww. pakiety usług została wprowadzona do taryfy opłat i prowizji w części dotyczącej odpowiednio kart debetowych i kart kredytowych. W związku z tym ubezpieczenia kart nie można traktować inaczej niż jako dodatkowej usługi realizowanej w ramach umowy karty płatniczej.

Należy podkreślić, że konsumenci zostali objęci ubezpieczeniem na mocy samej umowy między Bankiem a ubezpieczającym, jednocześnie za niedopuszczalny należy uznać tryb i formę dorozumianego zawarcia „umowy o objęcie ubezpieczeniem”, na podstawie której Bank pobierał opłaty za poszczególne pakiety ubezpieczeń. Zastosowanie takiej formy w stosunku do konsumentów, którzy mieli wcześniej podpisane umowy nie mogło rodzić żadnych obowiązków obligacyjnych. Konsumenci poza ogólnymi informacjami o ubezpieczeniu, przedstawionymi w formie ulotki informacyjnej nie uzyskali żadnych informacji o zmianie umowy a forma w jakiej przekazano informację o wprowadzeniu nowej usługi wskazywała głównie na zalety tej usługi. Dla oceny skuteczności w przekazie takiej informacji należy wziąć pod uwagę przeciętnego konsumenta, który ulotki takie może raczej traktować jako zachętę do skorzystania z nowych usług, a nie formę wiążącej informacji o zmianach w umowie. Jednocześnie część z konsumentów mogła nie zostać w ogóle poinformowana o ubezpieczeniu na skutek wypadków losowych związanych z niedostarczeniem korespondencji.

Przekazywanych informacji nie można także uznać za wystarczające dla uznania ich za informacje o zmianie warunków umowy. Zgodnie z art. 384 ustalony przez jedną ze stron umowy wzorzec umowy wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przy zawarciu umowy. Jednocześnie na podstawie art. 384¹ w związku z art. 384 kodeksu cywilnego Bank przy wprowadzaniu do obrotu konsumenckiego zmian we wzorcu umowy w trakcie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym, obowiązany jest do dostarczenia nowego,

zmienionego wzorca umownego. Zasada ta obowiązuje także dla zmiany taryfy opłat i prowizji, która jest częścią integralną umowy. W powyższej sytuacji nastąpiło wprowadzenie nowej opłaty do taryfy opłat i prowizji, co skutkowało negatywnymi konsekwencjami finansowymi po stronie konsumentów. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt. 7 ustawy z dnia 11 października 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. z 2002 r. Nr 169, poz. 1385, ze zm.), wysokość prowizji i opłat oraz warunki ich zmiany określa się w umowie o elektroniczny instrument płatniczy. W związku z tym stanowią one integralną część umowy i do ich obowiązywania i zmiany stosujemy zasady dotyczące obowiązywania i zmiany samej umowy.

Zgodnie z § 15 umowy o kartę płatniczą wszelkie zmiany w jej treści wymagają dla swej ważności formy pisemnego aneksu, jednocześnie na podstawie § 4 umowy o kartę płatniczą, rodzaj i wysokość opłat i prowizji pobieranych przez Bank określone są w „Taryfie opłat i prowizji naliczanych przez Bank Zachodni WBK S.A. dla ludności”, zwanej dalej taryfą opłat i prowizji, stanowiącej integralną część umowy. Zgodnie z § 18 ww. „Regulaminu wydawania i używania kart płatniczych BZ WBK SA dla ludności” zmiany opłat i prowizji ogłaszane są przede wszystkim w sieci placówek BZ WBK oraz na stronach internetowych Banku. W związku z brakiem jakichkolwiek bardziej szczegółowych zasad dotyczących zmian opłat i prowizji należy uznać, że zastosowanie do nich - jako integralnej części umowy - mają postanowienia dotyczące zmiany treści samej umowy.

W związku z powyższym zmiana umowy o kartę płatniczą oraz nałożenie na konsumentów opłat związanych z ubezpieczeniem mogło zostać wprowadzone jedynie na podstawie aneksu do umowy, a Bank nie spełnił tego warunku.

Z analogiczną sytuacją mamy do czynienia w przypadku wprowadzenia pakietu ubezpieczeń posiadaczy kart kredytowych „Twoje Bezpieczeństwo”. Zgodnie z Rozdziałem IV § 23 umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej, wszelkie zmiany w jej treści wymagają dla swojej ważności formy pisemnego aneksu. Inaczej jednak niż w przypadku umowy o kartę płatniczą uregulowano kwestię zmiany taryfy opłat i prowizji. Na podstawie § 8 ust. 3 „Regulaminu wydawania i używania kart kredytowych BZ WBK” o zmianie wysokości stawek opłat i prowizji Bank poinformuje posiadacza przesyłając stosowną informację wraz z zestawieniem operacji. Jednocześnie zgodnie z § 14 ust. 14 ww. regulaminu o wszelkich zmianach regulaminu/taryfy posiadacz będzie informowany w formie pisemnej i jeżeli w ciągu 14 dni od daty otrzymania informacji o zmianach nie wypowie on umowy, oznaczać to będzie akceptację dokonanych zmian.

W związku z powyższym zmiana umowy o udzielenie kredytu i wydanie płatniczej karty kredytowej mogła zostać wprowadzona jedynie na podstawie aneksu do umowy. Nałożenie na konsumentów opłat związanych z ubezpieczeniem (zmiana taryfy) mogło nastąpić jedynie przez wysłanie konsumentom odpowiedniej informacji z pozostawieniem terminu do wypowiedzenia umowy. Bank nie spełnił żadnego z wyżej wymienionych warunków.

Podsumowując należy stwierdzić, że działania Banku, określone w petitum, miały charakter bezprawny, godziły bezpośrednio w interesy najsłabszych uczestników rynku – konsumentów i stanowiły praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy, polegającą na działaniu przedsiębiorcy naruszającym przepisy art. 384 i art. 384¹ kodeksu cywilnego oraz postanowienia umowy zawartej z konsumentami. W świetle powyższego, należy stwierdzić, że w niniejszej sprawie został naruszony zbiorowy interes konsumentów i tym samym zasadne było podjęcie działań przewidzianych w ustawie dla zapewnienia ochrony konsumentów.

Jednocześnie z uwagi na fakt, iż Bank w trakcie prowadzonego przez Prezesa Urzędu postępowania, zrezygnował z pobierania opłat za wprowadzone pakiety ubezpieczeń w stosunku do osób, które posiadały umowę o kartę płatniczą przed dniem wprowadzania ww. ubezpieczeń, oraz zobowiązał się do wysłania umów zawierających zapisy dotyczące poszczególnych pakietów ubezpieczeń, Prezes Urzędu stwierdza zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec powyższego orzeka się jak w sentencji

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

Otrzymuje:

Bank Zachodni WBK S.A., ul. Rynek 9/11 , 50-950 Wrocław

Podpisała:

z up. Prezesa UOKiK
p.o. Dyrektora Departamentu
Joanna Wrona