



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

RWR.610.6.2018.ARS

Wrocław, 24 lipca 2019 r.

DECYZJA NR RWR 3/2019

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji konsumentów, polegających na uniemożliwianiu konsumentom złożenia reklamacji w formie pisemnej, za pomocą przesyłki pocztowej w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650), skierowanej do każdej jednostki Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, co mogło stanowić naruszenie art. 3 ust. 2 pkt 1 w zw. z ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2038 ze zm.)

oraz **po złożeniu**, w toku postępowania, **zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** przez:

- umożliwienie konsumentom składania reklamacji w formie pisemnej, za pomocą przesyłki pocztowej na adres każdej jednostki (placówki) przez dostosowanie procedury regulującej obsługę przesyłek pocztowych, tj. Instrukcji kancelaryjnej, tak, aby pracownicy placówki mogli odbierać przesyłki zwykłe oraz polecane zaadresowane i dostarczone na adres każdej placówki,
- opracowanie szczegółowych wewnętrznych zasad postępowania z przesyłkami pocztowymi odebranymi przez placówkę i podlegającymi przekazaniu do siedziby Euro Bank S.A.,
- dokonanie zmian w dokumencie „Zasady rozpatrywania reklamacji przez Euro Bank S.A.”, dostępnym na stronie internetowej prowadzonej przez Euro Bank S.A. w postaci wskazania, w ramach formy korespondencyjnej złożenia reklamacji, możliwości wysyłki

listu na adres dowolnej placówki Euro Bank, a nie tylko siedziby przedsiębiorcy,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu w terminie 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, **obowiązek złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania**, przez przedłożenie, w terminie 5 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie, w szczególności:

- przesłanie, potwierdzonej za zgodność z oryginałem, nowej Instrukcji kancelaryjnej wraz ze wskazaniem daty początkowej jej obowiązywania,
- przesłanie, potwierdzonych za zgodność z oryginałem, wewnętrznych zasad postępowania z przesyłkami pocztowymi odebranymi przez placówkę i podlegającymi przekazaniu do siedziby Euro Bank S.A. wraz ze wskazaniem daty początkowej ich obowiązywania,
- przesłanie, potwierdzonej za zgodność z oryginałem, nowej wersji dokumentu „Zasady rozpatrywania reklamacji przez Euro Bank S.A.”, dostępnego na stronie internetowej prowadzonej przez Euro Bank S.A. wraz ze wskazaniem daty początkowej jej obowiązywania oraz dowodem zamieszczenia go na prowadzonej przez Euro Bank S.A. stronie internetowej.

III. Na podstawie art. 28 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu obowiązek:

1. opublikowania w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia niniejszej decyzji i utrzymywania przez okres 3 miesięcy, na koszt Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, na jej stronie internetowej, która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem www.eurobank.pl, oświadczenia o następującej treści:

„W związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wydaną w dniu 24 lipca 2019 r. nr RWR 3/2019, Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu informuje, że zobowiązała się do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegającego na uniemożliwianiu konsumentom złożenia reklamacji w formie pisemnej, za pomocą przesyłki pocztowej w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650) skierowanej do każdej jednostki Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, co mogło stanowić naruszenie art. 3 ust. 2 pkt 1 w zw. z ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015



r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 2038 ze zm.).

Szczegóły wykonania powyższego zobowiązania i jego zakres określono w ww. Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dostępnej na stronie www.eurobank.pl.”

w następujący sposób:

- czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- tekst powyższego oświadczenia wyjustowany,
- w górnej części strony głównej domeny eurobank.pl bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- fragment oświadczenia o treści „na stronie www.eurobank.pl” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (linku) do niniejszej decyzji opublikowanej w oparciu o pkt III.2. sentencji niniejszej decyzji,

przy czym obowiązek ten powinien być zrealizowany z zastosowaniem następujących zasad:

A. w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej,

B. w przypadku zmiany adresu strony internetowej, należy niniejsze rozstrzygnięcie zastosować odpowiednio do strony internetowej funkcjonującej w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

2. publikacji w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia niniejszej decyzji, na koszt Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, na jej stronie internetowej, która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem www.eurobank.pl, całości treści niniejszej decyzji, z zaznaczeniem, że decyzja ta jest prawomocna, przez okres 3 miesięcy, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hipertącza (linku) widocznego w górnej części strony głównej i każdej z podstron tego przedsiębiorcy, a tekst hipertącza powinien wyglądać następująco: napis „*Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK dotycząca składania reklamacji*” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 13 pkt,

przy czym obowiązek ten powinien być zrealizowany z zastosowaniem następujących zasad:

A. w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej,

B. w przypadku zmiany adresu strony internetowej, należy niniejsze rozstrzygnięcie zastosować odpowiednio do strony internetowej funkcjonującej w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK) otrzymał od Powiatowego Rzecznika Konsumentów we Wrocławiu zawiadomienie o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (dalej: Przedsiębiorca, Euro Bank, Bank). Zarzucana praktyka polegała na utrudnianiu konsumentom składania reklamacji dotyczących usług finansowych, świadczonych przez Euro Bank.

dowód: zawiadomienie z dnia 20 marca 2018 r. - k. 13-23

W związku z tym, na podstawie art. 49a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 369; dalej: uokik), Prezes UOKiK wystąpił do Przedsiębiorcy o przedstawienie stanowiska w sprawie, w szczególności oświadczenia, czy i w jaki sposób zamierza dokonać zmian w praktyce, dotyczącej zgłaszania reklamacji przez konsumentów. W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu, Euro Bank stwierdził, że w jego ocenie brak jest ustawowego wymogu umożliwienia składania reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres każdej placówki. W związku z czym jego praktyka jest w tym zakresie zgodna z wymogami ustawowymi i nie widzi podstaw do jej zmiany.

dowód: wystąpienie z dnia 9 maja 2018 r. - k. 24
pismo z dnia 28 maja 2018 r. - k. 26

Mając na uwadze ustalenia dokonane na etapie powyższego wystąpienia, Prezes UOKiK postanowieniem Nr RWR 45/2018 z dnia 25 października 2018 r. (dalej: Postanowienie), wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Euro Bank, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik, polegających na uniemożliwianiu konsumentom złożenia reklamacji w formie pisemnej, za pomocą przesyłki pocztowej w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650) skierowanej do każdej jednostki Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 2 pkt 1 w zw. z ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2018 r. poz. 2038 ze zm.; dalej: ustawa o rozpatrywaniu reklamacji).

dowód: postanowienie nr RWR 45/2018 - k. 9-10

W odpowiedzi na wezwanie do ustosunkowania się do zarzutów przedstawionych w Postanowieniu, Przedsiębiorca wskazał, że jego intencją jest „dążenie do zakończenia postępowania wydaniem przez Prezesa UOKiK decyzji zobowiązującej wobec Banku”. Propozycja zobowiązania została przedstawiona w piśmie z dnia 31 grudnia 2018 r. oraz rozszerzona w piśmie z dnia 15 lutego 2019 r.



dowód: pismo z dnia 30 listopada 2018 r. - k. 41-44, pismo z dnia 31 grudnia 2018 r. - k. 114-117, pismo z dnia 15 lutego 2019 r. - k. 120

Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca nie skorzystał z tego uprawnienia.

dowód: zawiadomienie z dnia 30 maja 2019 r. - k. 122

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Euro Bank jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000025313. Zgodnie z tym wpisem, przedmiotem przeważającej działalności gospodarczej jest pozostałe pośrednictwo pieniężne.

dowód: wydruk z KRS - k. 2-8

Przedsiębiorca zawiera z konsumentami umowy, dotyczące usług finansowych, w stosunku do których mogą oni złożyć reklamację. Procedury reklamacyjnej Euro Banku dotyczy rozdz. XIV Instrukcji kancelaryjnej oraz dokument o nazwie „Zasady rozpatrywania reklamacji przez Euro Bank S.A.”, dostępny na stronie internetowej Przedsiębiorcy. W obydwu tych dokumentach, przewidziano możliwość złożenia przez konsumentów reklamacji w formie pisemnej, przesyłką pocztową wysłaną tylko na adres siedziby we Wrocławiu.

dowód: Zasady rozpatrywania reklamacji przez Euro Bank S.A. - k. 57-58, Instrukcja kancelaryjna - k. 78-95

W toku postępowania Przedsiębiorca zobowiązał się do umożliwienia konsumentom składania reklamacji w formie pisemnej, za pomocą przesyłki pocztowej, na adres każdej jednostki (placówki). W tym celu, Przedsiębiorca dostosuje procedurę regulującą obsługę przesyłek pocztowych, tj. Instrukcję kancelaryjną tak, aby pracownicy placówki mogli odbierać przesyłki zwykłe oraz polecane zaadresowane i dostarczone na adres każdej placówki. Ponadto, Euro Bank zobowiązał się dokonać zmiany w dokumencie „Zasady rozpatrywania reklamacji przez Euro Bank S.A.”, dostępnym na stronie internetowej prowadzonej przez Przedsiębiorcę. Zmiana ta ma polegać na wskazaniu, w ramach formy korespondencyjnej złożenia reklamacji, możliwości wysyłki listu na adres dowolnej placówki Euro Bank. Przedsiębiorca zobowiązał się wdrożyć powyższe wskazane zmiany w terminie do 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej.

dowód: pismo z dnia 31 grudnia 2018 r. - k. 114-117
pismo z dnia 15 lutego 2019 r. - k. 120

Mając na względzie ustalenia faktyczne, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Ad pkt I sentencji decyzji:

Interes publiczny



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

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogą lub mogli być narażeni na negatywne skutki działań stosowanych przez Euro Bank. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Wobec powyższego, uznać należy, że niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Status przedsiębiorcy

Euro Bank jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik. Przepis ten w brzmieniu obowiązującym od dnia 30 kwietnia 2018 r. stanowi, że ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r.- Prawo przedsiębiorców (Dz.U. poz. 646 ze zm.). Przepis ten został zmieniony przez art. 123 ustawy z dnia 6 marca 2018 r.- Przepisy wprowadzające ustawę Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz.U. z 2018 r. poz. 650). Zgodnie z art. 4 ust. 1 wymienionej wyżej ustawy Prawo przedsiębiorców, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Euro Bank jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Działania Euro Bank podlegają więc kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 uokik

Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą¹. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów². Przyczyną wysokiej skuteczności procedury

¹ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009 r., s. 1048;

² J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s.99;



zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie³.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- A. uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów,
- B. złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę,
- C. uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest, jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie Przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - dalej: SOKiK - z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. XVII AmA 45/07). O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. I PKN 267/2001).

Przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 uokik, jest bezprawność działania Przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub z dobrymi obyczajami.

Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współzycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa⁴.

Odnosząc powyższe do przedmiotowej sprawy, należy zauważyć, że zgodnie z treścią art. 3 ust. 1 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji, **reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów**. Doprecyzowanie form jej złożenia zawarto natomiast w art. 3 ust. 2 tej ustawy. W szczególności, wskazano w pkt 1 powyższego przepisu, że reklamacja może być złożona w formie pisemnej - osobiście w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z

³ J. Sroczyński, Naruszenie (...), op. cit., s. 99;

⁴ por. Szwaja J. (red.), Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, wyd. CH BECK, Warszawa 2000, s. 117-118;

2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650). Natomiast zachowanie Banku, podlegające ocenie w ramach niniejszego postępowania, polega na umożliwianiu konsumentom złożenia reklamacji w formie pisemnej, przesyłką pocztową wysłaną tylko na adres siedziby przedsiębiorcy we Wrocławiu. Innymi słowy, Bank wyłączył prawo konsumentów do złożenia reklamacji pisemnie w każdej placówce bankowej, co mogło stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji.

Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji wprowadza definicję legalną reklamacji i rozumie ją jako wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego (art. 2 pkt 2 tej ustawy). Zgodnie z art. 2 pkt 3 lit. b ustawy o rozpatrywaniu reklamacji, podmiotem rynku finansowego jest bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i instytucja finansowa w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1876, z późn. zm). Biorąc pod uwagę powyższy przepis, ustawa o rozpatrywaniu reklamacji umożliwia złożenie reklamacji w każdej jednostce banku krajowego, a więc w każdej placówce Przedsiębiorcy. Rozwinięcie ustanowionego uprawnienia do złożenia reklamacji zawarto w art. 3 ust. 2 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji, który uszczegóławia, w jakich formach klient może skierować wystąpienie, w którym zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego. Trzeba wskazać, że przepisy ujęte w art. 3 ust. 1 oraz ust. 2 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji należy czytać łącznie, bowiem ust. 2 stanowi jedynie dalsze rozwinięcie i sprecyzowanie możliwych form złożenia reklamacji, tj. formy pisemnej, ustnej i elektronicznej. Zatem złożenie reklamacji pisemnie, zarówno osobiście, jak również przesyłką pocztową, może być dokonane w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów.

Art. 24 ust. 1 uokik zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zaś art. 24 ust. 2 uokik wskazuje, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumieć należy godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Wobec tego, że praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę mogła stanowić naruszenie art. 3 ust. 2 pkt 1 w zw. z ust. 1 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji, w konsekwencji Prezes UOKiK uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Euro Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Godzenie w zbiorowe interesy 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. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony są zatem interesy wszystkich aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).



Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”⁵.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji działanie Euro Bank może godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Dotyczy bowiem wszystkich konsumentów, na rzecz których Przedsiębiorca świadczy usługi bankowe, bowiem każdemu z nich przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji. Oznacza to de facto, że przedmiotowa praktyka mogła dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W niniejszej sprawie możliwość naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polega na pozbawieniu konsumentów prawa do złożenia reklamacji w formie listownej w każdej jednostce Euro Bank, ograniczając to uprawnienie jedynie do możliwości wysłania jej na adres siedziby Przedsiębiorcy. Praktyka Euro Bank jest sprzeczna z przepisami prawa, regulującymi kwestię składania oraz rozpatrywania reklamacji, które dają konsumentom prawo wyboru zarówno formy, jak i miejsca złożenia reklamacji. Zatem przedsiębiorca nie może - tak jak zrobił to Euro Bank - dowolnie decydować, w jaki sposób może być złożona przez konsumenta reklamacja. Wszystkie wskazane w art. 3 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji sposoby złożenia reklamacji są równorzędne i konsument może skorzystać z każdej z tych form, według własnego uznania. Ograniczenie możliwości złożenia pisemnej reklamacji korespondencyjnie tylko na adres siedziby, należy uznać za godzące w interesy konsumentów. Biorąc również pod uwagę charakter reklamacji, jako pisma, w którym konsument zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Przedsiębiorcę, praktyka Euro Bank narusza też ekonomiczne interesy konsumentów.

Mając powyższe na uwadze, należy stwierdzić, że naruszenie przez Euro Bank zbiorowych interesów konsumentów zostało uprawdopodobnione.

Przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy

Oprócz uprawdopodobnienia bezprawności działania przedsiębiorcy, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, Euro Bank już w piśmie z dnia 30 listopada 2018 r., będącym odpowiedzią na pismo zawiadamiające o wszczęciu postępowania, wyraził wolę podjęcia działań mających na celu zakończenie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, zakwestionowanego przez Prezesa UOKiK. Zobowiązanie Przedsiębiorcy zostało przedstawione w piśmie z dnia 31 grudnia 2018 r. i następnie doprecyzowywane w kolejnym piśmie.

⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01;

Euro Bank zobowiązał się do umożliwienia konsumentom składania reklamacji w formie pisemnej, za pomocą przesyłki pocztowej na adres każdej jednostki (placówki). W tym celu, Przedsiębiorca dostosuje procedurę regulującą obsługę przesyłek pocztowych, tj. Instrukcję kancelaryjną tak, aby pracownicy placówki mogli odbierać przesyłki zwykłe oraz polecane zaadresowane i dostarczone na adres każdej placówki. Zobowiązanie obejmuje również opracowanie szczegółowych wewnętrznych zasad postępowania z przesyłkami pocztowymi odebranymi przez placówkę i podlegającymi przekazaniu do siedziby Euro Bank.

Ponadto, Euro Bank zobowiązał się dokonać zmiany w dokumencie „Zasady rozpatrywania reklamacji przez Euro Bank S.A.”, dostępnym na stronie internetowej prowadzonej przez Przedsiębiorcę. Zmiana ta ma polegać na wskazaniu, w ramach formy korespondencyjnej złożenia reklamacji, możliwości wysyłki listu na adres dowolnej placówki Euro Bank.

Przedsiębiorca zobowiązał się wdrożyć powyżej wskazane zmiany w terminie do 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej.

Biorąc pod uwagę, że bezprawność działań Przedsiębiorcy w zakresie praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji została - jak wykazano wyżej - uprawdopodobniona, oraz że Euro Bank złożył wniosek o przyjęcie złożonego w toku postępowania zobowiązania, zmierzającego do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, możliwe stało się skorzystanie przez Prezesa UOKiK z przewidzianej w art. 28 ust. 1 uokik możliwości nałożenia na Przedsiębiorcę obowiązku wykonania tego zobowiązania.

Należy uznać, że nałożone na Przedsiębiorcę zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do zakończenia uprawdopodobnionego w toku postępowania naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 uokik. Zdaniem Prezesa UOKiK, rozstrzygnięcie niniejszej sprawy w oparciu o art. 28 ust. 1 uokik, zapewni szybką i skuteczną eliminację praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji, co odbędzie się z korzyścią dla konsumentów.

Z uwagi na powyższe, zasadnym jest skorzystanie z instrumentu prawnego przewidzianego art. 28 ust. 1 uokik.

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

Ad pkt II sentencji decyzji:

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik, w decyzji Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem Euro Bank został zobowiązany do złożenia, w terminie 5 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, **informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie**, w szczególności:

- przesłanie, potwierdzonej za zgodność z oryginałem, nowej Instrukcji kancelaryjnej wraz ze wskazaniem daty początkowej jej obowiązywania,
- przesłanie, potwierdzonych za zgodność z oryginałem, wewnętrznych zasad postępowania z przesyłkami pocztowymi odebranymi przez placówkę i podlegającymi przekazaniu do siedziby Euro Bank S.A. wraz ze wskazaniem dat początkowych ich obowiązywania,
- przesłanie, potwierdzonej za zgodność z oryginałem, nowej wersji dokumentu „Zasady rozpatrywania reklamacji przez Euro Bank S.A.”, dostępnego na stronie internetowej



prowadzonej przez Euro Bank S.A. wraz ze wskazaniem daty początkowej jej obowiązywania oraz dowodem zamieszczenia go na prowadzonej przez Euro Bank S.A. stronie internetowej.

Prezes UOKiK nie nałożył na Przedsiębiorcę kary pieniężnej za praktykę wskazaną w sentencji decyzji, bowiem art. 28 ust. 4 uokik stanowi, iż w przypadku wydania decyzji, o której mowa w ust. 1 nie stosuje się art. 26 i 27 oraz art. 106 ust. 1 pkt 4, z zastrzeżeniem art. 28 ust. 7 uokik.

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

Ad pkt III sentencji decyzji:

Obowiązek złożenia oświadczenia i publikacji decyzji

Zgodnie z art. 28 ust. 2 uokik, Prezes Urzędu może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji lub do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna.

1. Istotą opisywanego w niniejszej decyzji naruszenia jest stosowanie praktyki naruszającej przepisy związane ze składaniem przez konsumentów reklamacji, dotyczących usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego. W ocenie Prezesa UOKiK, istota praktyki, która dotyczy wszystkich konsumentów, na rzecz których Przedsiębiorca świadczy usługi bankowe, bowiem każdemu z nich przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji, uzasadnia zastosowanie wskazanego wyżej środka, jakim jest publikacja oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy. Ponadto, strona internetowa ma szeroki zasięg i jest łatwo dostępna dla większości klientów Przedsiębiorcy. Euro Bank powinien zatem poinformować konsumentów w opisany w niniejszej decyzji sposób, o uprawdopodobnieniu stosowania bezprawnej praktyki, co spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Euro Bank oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk. Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej Przedsiębiorcy ma za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwianiu dotarcia do jej treści) oraz przystępne wskazanie, jakie działania zostały zakwestionowane przez Prezesa UOKiK. Określenie parametrów technicznych oświadczenia jest niezbędne i ma za zadanie zapewnić jego widoczności i czytelności na stronie internetowej Przedsiębiorcy.

W ocenie Prezesa UOKiK, obowiązek ten nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych Przedsiębiorcy. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, zmiany adresu strony internetowej lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji. Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.

Oświadczenie zostanie zaprezentowane na stronie internetowej Przedsiębiorcy i dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, mediów, a także innych przedsiębiorców działających w branży. W ocenie Prezesa UOKiK, strona internetowa to medium o licznym gronie odbiorców, które poprzez swoją powszechność i



możliwość zapoznania się z prezentowanymi tam treściami, w czasie stosownym dla każdego odbiorcy, najskuteczniej jest w stanie dotrzeć do świadomości odbiorców. Przedsiębiorcy powinni dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co - poza wychowawczą - spełni również funkcję prewencyjną.

2. Organ ochrony konsumentów nałożył na Euro Bank także obowiązek publikacji niniejszej decyzji przez okres 3 miesięcy, na koszt Przedsiębiorcy na jego stronie internetowej, w ciągu 14 dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hiperłącza (linku) widocznego w górnej części strony głównej i każdej z podstron tego przedsiębiorcy, a tekst hiperłącza powinien wyglądać następująco: napis „*Decyzja zobowiązująca Prezesa UOKiK dotycząca składania reklamacji*” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 13 pkt.

W ocenie Prezesa UOKiK, nałożony na Euro Bank obowiązek publikacji decyzji zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców informacji o praktyce stosowanej przez Przedsiębiorcę. Publikacja pełnej treści decyzji i możliwość zapoznania się z nią przez uczestników rynku - konsumentów i przedsiębiorców pozwoli im na pozyskanie informacji nie tylko o tym, jaka praktyka została zakwestionowana, ale także jakie motywy stoją za rozstrzygnięciem Prezesa UOKiK. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych zachowań muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami. W ocenie Prezesa UOKiK, obowiązek publikacji decyzji nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych Przedsiębiorcy. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, zmiany adresu strony internetowej lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji. Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Pouczenia

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1360 ze zm., dalej: kpc) od niniejszej decyzji przysługuje Przedsiębiorcy odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury we Wrocławiu do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 785 ze zm., dalej: ustawa o kosztach), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 103 ustawy o kosztach, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa



przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury Urzędu we Wrocławiu
Elżbieta Kołodziej

Otrzymują:

- 1) Euro Bank S.A.
ul. św. Mikołaja 72
50-126 Wrocław
- 2) a/a

