



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

DDK-61-6/07/JO

Warszawa, dn. 30 kwietnia 2008 r.

DECYZJA nr DDK- 3/2008

I.

Na podstawie art. 23f ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080; Dz.U. z 2006 r. Nr 157, poz. 1119, Nr 170, poz. 1217, Nr 249, poz. 1834) w zw. z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331; Dz. U. z 2007 r. Nr 99, poz. 660; Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Bankowi Handlowemu w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, w sprawie stosowania postanowienia zawartego w „Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank”, stanowiącej załącznik do „Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.” o brzmieniu:

- *Oplata za obsługę nieterminowej spłaty – 59 zł*

oraz po uprawdopodobnieniu, iż wyżej wymieniony przedsiębiorca stosuje postanowienie wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, tj. praktykę o której mowa w art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z zobowiązaniem przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do zaniechania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez zaprzestanie pobierania „opłaty za obsługę nieterminowej spłaty – 59 zł”, **nakłada obowiązek wykonania tego zobowiązania.**

II.

Na podstawie art. 23f ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080; Dz.U. z 2006 r. Nr 157, poz. 1119, Nr 170, poz. 1217, Nr 249, poz. 1834) w zw. z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331; Dz. U. z 2007 r. Nr 99, poz. 660; Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustala termin wykonania przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie zobowiązania, o którym mowa w pkt I niniejszej decyzji do dnia 15 grudnia 2008 r.**

III.

Na podstawie art. 23f ust. 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080; Dz.U. z 2006 r. Nr 157, poz. 1119, Nr 170, poz. 1217, Nr 249, poz. 1834) w zw. z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331; Dz. U. z 2007 r. Nr 99, poz. 660; Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia w terminie **do dnia 31 grudnia 2008 r.** informacji o stopniu realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I niniejszej decyzji poprzez dostarczenie dokumentów świadczących o zmianach kwestionowanej przez Prezesa UOKiK praktyki.

UZASADNIENIE

Dnia 30 sierpnia 2006 r. na podstawie art. 43 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 i 5 w zw. z art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity - Dz. U. 2005 r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.), zwanej dalej „uokik”, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, wszczął z urzędu wobec Banku Handlowego S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16, zwanej dalej „Stroną postępowania, Bankiem”, postępowanie w sprawie wstępnego ustalenia, czy Bank Handlowy S.A. dopuścił się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (znak: DDK-40-65/06/JO). Postępowanie wyjaśniające wszczęto z uwagi na skargi konsumentów, dotyczące nakładania na konsumenta podwójnej kary w przypadku nieterminowej spłaty zadłużenia na karcie kredytowej oraz pobierania podwójnej opłaty za dokonywanie transakcji za pomocą karty Maestro poza granicami kraju.

Pismem z dnia 21 września 2006 r. Bank przyznał, że stosuje opłatę za obsługę nieterminowej spłaty w wysokości 59 zł. W ocenie Banku, powyższa opłata nie ma charakteru represyjno-odszkodowawczego i została wprowadzona w celu zrekompensowania Bankowi kosztów ponoszonych m.in. za czynności z zakresu tzw. „windykacji miękkiej”. Analiza stanu faktycznego oraz zgromadzonych informacji w przedmiotowym postępowaniu wyjaśniającym wykazała, że Bank stosuje postanowienie umowne o treści tożsamej z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, co do której Prezes Urzędu uznał za zasadne podjęcie dalszych działań wobec Banku Handlowego S.A.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na podstawie art. 44 ust. 1 uokik, w dniu 22 lutego 2007 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie uznania, iż stosowanie przez Stronę postępowania postanowienia zawartego w „Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank”, stanowiącej załącznik do „Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.”, o treści: *Opłata za obsługę nieterminowej spłaty – 59 zł* stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 uokik, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.), zwanej dalej „k.p.c.”.

Postanowieniem z dnia 22 lutego 2007 r. materiał dowodowy zgromadzony w trakcie postępowania wyjaśniającego (znak: DDK-40-65/06/JO), został zaliczony przez Prezesa Urzędu, na podstawie art. 80 uokik w zw. z art. 123 ustawy dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.), zwanej dalej „*k.p.a.*”, w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu.

Postanowienie o wszczęciu postępowania wraz z zawiadomieniem, doręczono Stronie postępowania w dniu 28 lutego 2007 r.

Strona postępowania w piśmie z dnia 14 marca 2007 r. odniosła się do zarzutu zawartego w postanowieniu z dnia 22 lutego 2007 r.

W opinii Banku, zawarte w stosowanym wzorcu umowy postanowienie, kwestionowane przez Prezesa UOKiK, nie stanowi klauzuli abuzywnej, z uwagi na to, iż brzmienie postanowienia o treści: „Opłata za obsługę nieterminowej spłaty – 59 zł”, zawartego w „Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Bank Handlowy w Warszawie” nie jest tożsama z treścią postanowienia „Opłata za spóźnioną spłatę minimalnej kwoty – 45 zł”, uznanego przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 2 lutego 2005 r., Sygn. akt XVII Amc 42/04, za niedozwolone postanowienie umowne, a następnie wpisanego w dniu 22 marca 2006 r. pod pozycją 623, do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. W ocenie Banku, oba postanowienia mają zupełnie różne brzmienie językowe i odzwierciedlają odmienny cel ich stosowania. Opłata za obsługę nieterminowej spłaty stanowi, zdaniem Strony postępowania, zryczałtowaną płatność na rzecz Banku, której celem jest pokrycie kosztów poniesionych w związku z niewywiązaniem się przez klienta z jego umownego obowiązku terminowej spłaty minimalnej kwoty. Bank wskazał również, że nie pobiera odsetek za opóźnienie w rozumieniu art. 481 kodeksu cywilnego w przypadku braku terminowej spłaty minimalnej kwoty. Strona postępowania zwróciła także uwagę, iż opłata za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia jest zgodna z istniejącą praktyką rynkową. Zdaniem Banku, w przedmiotowej sprawie działanie Banku nie jest bezprawne, gdyż Bank ma prawo pobierać kwestionowaną opłatę działając na podstawie art. 110 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 1997 r., Nr 140, poz. 979 ze zm.). Na mocy tego przepisu, w opinii Strony postępowania, obok przewidzianych w umowie prowizji i opłat, Bank ma prawo do pobierania opłat z tytułu wykonywania innych czynności, niż czynności bankowe. Do zakresu takich czynności, zaliczyć można również czynności związane z obsługą nieterminowej spłaty zadłużenia przez klientów.

Ponadto, zdaniem Banku, ochronie prawnej podlega nie jakikolwiek faktyczny interes konsumentów, ale interes prawny, czyli taki, który został uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Nie można za taki interes uznać ochrony klienta Banku przed pokryciem przez niego kosztów, które Bank zmuszony jest ponieść w związku z naruszeniem przez klienta jego obowiązków umownych.

W związku ze złożonymi wyjaśnieniami, Bank Handlowy S.A. zaproponował przeprowadzenie konsultacji w trybie bezpośredniego spotkania w dniu 3 października 2007 r. oraz 10 października 2007 r. pomiędzy przedstawicielami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów a Banku Handlowego S.A., w celu określenia pożądanego z punktu widzenia Prezesa Urzędu rozwiązania problemu opłaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia.

W związku z ustaleniami dokonanymi pomiędzy przedstawicielami Banku oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Bank Handlowy S.A., w piśmie z dnia 29 października 2007 r. przedstawił kosztorys związany z obsługą spóźnionych płatności oraz

wyciągi z właściwych jednostek organizacyjnych Banku, dotyczące procedur operacyjnych opisujących tryb postępowania, w przypadku reklamacji opłaty za obsługę nieterminowej spłaty kredytu.

Dodatkowo, Bank potwierdził w niniejszym piśmie gotowość do zmiany praktyki pobierania opłat za obsługę nieterminowej spłaty poprzez zaprzestanie ich pobierania. Bank poinformował Prezesa Urzędu, iż opłatę za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia zastąpią opłaty z wyszczególnieniem konkretnych czynności, jakie Bank będzie podejmował wobec konsumenta w przypadku nieterminowej spłaty zadłużenia np. opłata za monit, opłata za kontakt telefoniczny z konsumentem. Takie rozwiązanie skutkować będzie nakładaniem opłat jedynie na konsumentów, którzy dopuścili się opóźnienia w spłacie kredytu, natomiast Bank podjął wobec nich konkretne działania. Jak ustalono podczas spotkania w dniu 10 października 2007 r. oraz co Bank potwierdził pismem z dnia 29 października 2007 r. zmiana kwestionowanej przez Prezesa Urzędu praktyki w zakresie zaprzestania pobierania opłat za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia wymaga wdrożenia nowej funkcjonalności w systemach obsługujących karty kredytowe. W dodatkowych wyjaśnieniach, przedstawionych w piśmie z dnia 30 listopada 2007 r., Bank poinformował Prezesa Urzędu, że *obecnie w strukturach Banku prowadzony jest projekt unowocześnienia platformy obsługującej karty kredytowe na bardziej zaawansowaną wersję systemu. Po ukończeniu projektu, Bank uzyska większe możliwości definiowania opłat przypisanych do konkretnych zdarzeń windykacyjnych. Zanim to jednak nastąpi, wszelkie zmiany są wstrzymane, ze względu na cykl technologiczny projektu i wymogi dostawcy oprogramowania.*

Zgodnie z zaleceniem Prezesa Urzędu, Bank określił terminy w jakich będzie następować zmiana obecnego systemu obsługującego karty kredytowe. Według przedstawionego harmonogramu prac, w grudniu 2007 r. Bank rozpoczął fazę wdrażania nowego systemu, która potrwa kilka miesięcy. Po zakończeniu projektu migracji (przewidywana data migracji – 17 marca 2008 r. lub alternatywnie – w przypadku konieczności wydłużenia testów – koniec maja 2008 r.), Bank przystąpi niezwłocznie do prac związanych z dostosowaniem procesu naliczania opłat windykacyjnych.

Bank podkreślił, również że *wprowadzane do systemu zmiany mają skomplikowany charakter, z uwagi na to, że moduł naliczania opłat musi zostać dostosowany do nowego procesu/sposobu naliczania opłat windykacyjnych na podstawie rzeczywiście podjętych czynności windykacyjnych. W tym celu, konieczne jest stworzenie połączenia między istniejącym systemem windykacyjnych, a modulem naliczania opłat tak, aby mógł on naliczać opłaty na podstawie rzeczywistej ilości przeprowadzonych rozmów telefonicznych oraz wysłanych listów windykacyjnych.* W związku z powyższym, Bank zobowiązał się do przejścia na nową platformę obsługującą karty kredytowe oraz uruchomienia zrewidowanych opłat windykacyjnych w terminie do końca listopada 2008 r. Dodatkowo, Bank zapewnił, że wprowadzenie nowego projektu jest zadaniem priorytetowym i podjęte zostaną wszelkie starania by termin był skrócony do minimum, przy uwzględnieniu zapewnienia najwyższej jakości usług i uniknięcia potencjalnych błędów produkcyjnych.

Ponadto, Prezes Urzędu w dniu 5 marca 2008 r. wydał postanowienie, w którym sprostował oczywistą omyłkę zawartą w sentencji postanowienia z dnia 22 lutego 2007 r. o wszczęciu przedmiotowego postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na nieprawidłowym wskazaniu nazwy przedsiębiorcy, jako „Citibank Handlowy S.A. z siedzibą w Warszawie”, zamiast „Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie”.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a., Bank przed wydaniem Decyzji miał możliwość zapoznania oraz wypowiedzenia się co do zebranych dowodów, z czego jednak w wyznaczonym terminie nie skorzystał.

Prezes Urzędu ustalił co następuje:

Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie został zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 000 000 1538. Przedmiotem działalności gospodarczej Banku jest m.in. przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów, przeprowadzanie rozliczeń pieniężnych we wszystkich formach przyjętych w krajowych i międzynarodowych stosunkach bankowych, udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych w kraju i zagranicą oraz pożyczek i kredytów konsumenckich w rozumieniu przepisów odrębnej ustawy.

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Bank Handlowy S.A. oferuje konsumentom karty kredytowe Citibank oraz posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcem umowy *Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego S.A.*, zwanym dalej „Regulaminem” oraz *Tabelą Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank*, zwanej dalej „Tabelą Opłat i Prowizji”, w rozumieniu art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), zwanej dalej „k.c.”. Tabela Opłat i Prowizji stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu i zawiera postanowienie następującej treści: „*Opłata za obsługę nieterminowej spłaty – 59 zł*”.

W Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c., dalej zwanym „Rejestrem”, w dniu 22 marca 2006 r. zamieszczono następującą klauzulę:

- nr 623 o treści: „*Opłata za spóźnioną spłatę minimalnej kwoty – 49 zł*” wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 lutego 2005 r., Sygn. akt XVII AmC 42/04.

Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 *uokik*, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Natomiast art. 23a ust. 2 *uokik* stanowi między innymi, iż za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga więc spełnienia następujących przesłanek:

1. działanie przedsiębiorcy,
2. bezprawności tego działania,
3. naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Ad 1

Artykuł 4 pkt 1 *uokik* pojęcie przedsiębiorcy definiuje jako przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.), zwanej dalej „*usdg*”.

Artykuł 2 *usdg* definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i eksploatację zasobów naturalnych, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie jest podmiotem wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000001538. Prowadzona działalność gospodarcza wykonywana jest w sposób zorganizowany i ciągły, z uwagi na co, należy stwierdzić, iż Strona postępowania jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 *uokik*.

Ad 2

Bezprawność to sprzeczność zachowania z przepisami prawa. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody, czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Przepis art. 23a ust. 2 *uokik* zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z definicją zawartą w powyższym przepisie za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należy uznać m.in. działania polegające na stosowaniu wzorca umowy, którego treść w analogicznej postaci została już wpisana do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *k.p.c.*

Mówiąc o wzorcach umowy w rozumieniu art. 384 *k.c.* należy mieć na uwadze wszelkie jednostronnie przygotowane przed zawarciem umowy, gotowe klauzule umowne, które w praktyce mogą przyjąć postać ogólnych warunków umów, wzorów umów, regulaminów. Wzorzec umowy stosowany w obrocie z konsumentami może zostać poddany tzw. kontroli abstrakcyjnej na podstawie przepisów zawartych w art. 479³⁶ – 479⁴⁵ *k.p.c.*, dokonywanej niezależnie od tego, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany w konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment).

Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej „SOKiK”, i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Artykuł 479⁴³ *k.p.c.* rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Przepis art. 479⁴³ *k.p.c.* stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distigente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umów. Należy zatem przyjąć, iż wyrok SOKiK od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu. Oznacza to, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym – wykorzystując nienegocjowane indywidualnie wzorce umów – nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem.

Powyższe stanowisko potwierdził Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. III SZP 3/06) orzekł, że zakaz stosowania postanowienia wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych obejmuje wszystkich przedsiębiorców stosujących wzorce umów w obrocie z konsumentami, a nie tylko tych, których dotyczył wyrok będący podstawą wpisu do rejestru.

W tym miejscu należy podkreślić, iż dla uznania, że klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame w treści nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje bowiem abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia.

Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu potwierdza orzecznictwo Sądu Najwyższego, (por. ww. uchwała SN), (...) *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)*. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że (...) *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a uokik obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...)*. Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a uokik znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...).

Z treści art. 23a ust. 2 uokik wynika, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru, o czym stanowi art. 479⁴⁵ k.p.c. Tym samym, dla stwierdzenia stosowania praktyki, polegającej na bezprawnym naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru konieczne jest wykazanie spełnienia przesłanki bezprawności przejawiającej się w stosowaniu przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umownego o treści tożsamej z wpisem do Rejestru dokonany przez Prezesa Urzędu na mocy stosownego orzeczenia SOKiK.

Zbadanie przez Prezesa Urzędu postanowień wzorca umowy stosowanego przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. doprowadziła do postawienia Bankowi zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Analiza Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank wykazała, że, treść postanowienia *Oplata za obsługę nieterminowej spłaty – 59 zł* może być tożsama z treścią postanowienia uznanego za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK z dnia 2 lutego 2005 r., Sygn. akt XVII Amc 42/04, które zostało wpisane do Rejestru pod nr 623 - *opłata za nieterminową spłatę kwoty minimalnej – 49 zł*.

W piśmie z dnia 14 marca 2007 r. Bank Handlowy S.A. odniósł się do postawionego w postępowaniu zarzutu, stwierdzając, że *w przedmiotowej sprawie działanie Banku nie jest bezprawne. Bank pobiera przedmiotową opłatę działając na podstawie art. 110 Prawa bankowego. Na podstawie tego przepisu Bank, obok przewidzianych w umowie prowizji i opłat, ma prawo do pobierania opłat z tytułu wykonywania innych czynności, niż czynności*

bankowe. Do takich czynności niewątpliwie należy zaliczyć czynności związane z obsługą nieterminowej spłaty zadłużenia przez klientów.

Odnosząc się do powyższego, należy stwierdzić, że art. 110 Prawa bankowego przyznaje bankom ogólną kompetencję do pobierania opłat i prowizji bez materialnej podstawy do ich pobierania. Nie oznacza to zatem, że przepis, na który powołuje się Bank w niniejszym postępowaniu sanuje pobieranie wszelkich opłat, które są nieusprawiedliwione i sprzeczne z dobrymi obyczajami. Wszelkie postanowienia, dotyczące opłat i prowizji pobierane przez Banki na podstawie art. 110 Prawa bankowego mogą być kontrolowane na takich samych zasadach jak inne postanowienia zawarte we wzorcach umownych. Podstawą kontroli treści umów w obrocie konsumenckim jest bowiem art. 385¹ k.c. A zatem, fakt, iż opłata i prowizja jest pobierana na podstawie art. 110 Prawa bankowego, nie wyklucza możliwości uznania jej za niedozwolone postanowienie umowne. Natomiast, stosowanie przez przedsiębiorcę postanowienia wzorca umownego uznanego za niedozwolone i wpisanego do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, które prowadzi Prezes UOKiK jest działaniem bezprawnym.

W ocenie Prezesa Urzędu, również fakt, iż praktyka Banku Handlowego S.A. w zakresie pobierania opłaty za obsługę nieterminowej spłaty jest zgodna z istniejącą praktyką rynkową, nie zasługuje na uwzględnienie. Stwierdzenie bezprawności działania Banku w żaden sposób nie jest uzależnione od tego, czy kwestionowane działanie dotyczy jednego czy też wszystkich banków funkcjonujących na rynku finansowym. Istniejąca na rynku finansowym praktyka przedsiębiorców nie stanowi wyznacznika dla którego nie możliwe byłoby stwierdzenie bezprawności działania któregośkolwiek z nich.

Bank podniósł również, iż ochronie prawnej podlega nie jakikolwiek faktyczny interes konsumentów, ale interes prawny, czyli taki, który został uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Nie można za taki interes uznać ochrony klienta Banku przed pokryciem przez niego kosztów, które Bank zmuszony jest ponieść w związku z naruszeniem przez klienta jego obowiązków umownych.

Odnosząc się do powyższego, należy stwierdzić, że Prezes Urzędu działając w interesie publicznym, podejmuje działania mające na celu m.in. ochronę interesów konsumentów, co wynika wprost z art. 1 *uokik*. Należy jednak mieć na względzie, że Prezes Urzędu, na gruncie niniejszego postępowania, nie podjął działań mających na celu ochronę nierzetelnych dłużników, ale podjął działania mające na celu wyeliminowanie sprzecznego z dobrymi obyczajami sposobu naliczania opłaty za obsługę nieterminowej spłaty. W opinii Prezesa Urzędu, konsument nie może być podwójnie karany za to samo zdarzenie.

W toku postępowania Bank Handlowy w Warszawie S.A., po przeprowadzonych konsultacjach w dniu 3 i 10 października 2007 r., przedstawił koszty obsługi spóźnionych płatności dla kart kredytowych w 2006 r. Zestawienie kosztów zawierało bezpośrednio koszty obsługi spóźnionych płatności, koszty systemów do ich obsługi i koszty obsługi reklamacji dotyczących tych płatności. Dodatkowo zestawienie zawierało alokacje innych kosztów ponoszonych w całości przez Bank, w zakresie w jakim dotyczą one departamentu obsługi opóźnionych płatności kart kredytowych. Należy jednak stwierdzić, iż Bank nie wykazał, jakie szczególne czynności związane są z obsługą nieterminowej spłaty w odróżnieniu od czynności związanych z obsługą spłat terminowych. Nie udowodniono w sposób wystarczający, że klient obciążony jest opłatą dopiero za konkretnie wykonane czynności w związku z obsługą jego nieterminowej płatności należnego dla Banku świadczenia np. za wysłanie monitu, wykonanie telefonu do klienta. Dlatego też, zdaniem Prezesa Urzędu, charakter tej opłaty mógł sugerować pewnego rodzaju karę. Ponieważ zgodnie z treścią art. 483 § 1 k.c. kara umowna może być zastrzeżona jedynie za niewykonanie lub nienależyte

wykonanie zobowiązania niepieniężnego, opłatę za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia nie można uznać za karę umowną, lecz w istocie za zastrzeżenie dodatkowych odsetek. Pomimo, iż Bank w złożonych wyjaśnieniach stwierdził, że nie pobiera odsetek za opóźnienie w rozumieniu art. 481 k.c., analiza wzorców umownych, przekazanych Prezesowi Urzędu nie wykazała w treści postanowienia, wyłączającego zastosowanie art. 481 § 1 k.c., który stanowi, iż *jeżeli dłużnik spóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi*.

A zatem na podstawie ustalonego stanu faktycznego sprawy, można byłoby stwierdzić, że istnieje potencjalnie możliwość żądania od konsumenta odsetek ustawowych wynikających z art. 481 § 1 k.c. oraz dodatkowych odsetek w postaci opłaty za obsługę nieterminowej spłaty. A zatem konsument mógł zostać podwójnie ukarany za to samo zdarzenie.

Mając na uwadze, że sfera praw i obowiązków przedsiębiorcy będącego stroną postępowania wszczętego przez Prezesa UOKiK na podstawie art. 44 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostaje ukształtowana poprzez treść wyroku, którego dany przedsiębiorca nie był stroną, bowiem rejestr niedozwolonych postanowień umownych staje się *quasi* źródłem prawa, w ocenie Prezesa Urzędu, wskazane jest uwzględnienie następujących kryteriów tożsamości klauzul: tożsamość stosunków prawnych, których dotyczy klauzula kwestionowana i klauzula wpisana do rejestru oraz tożsamość treści klauzuli kwestionowanej z treścią klauzuli wpisanej do rejestru.

Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 lutego 2005 r. (Sygn. akt. XVII AmC 42/04) dotyczył postanowienia umowy o treści : „opłata za spóźnioną spłatę kwoty minimalnej – 45 zł”, zawartego w „Regulaminie kart kredytowych Raiffeisen Bank Polska S.A.”. Istota sporu sprowadzała się do oceny charakteru przytoczonego powyżej postanowienia.

SOKiK w uzasadnieniu do wyroku z dnia 2 lutego 2005 r., Sygn. akt XVII AmC 42/04, uznając postanowienie umowne o treści: *opłata za nieterminową spłat kwoty minimalnej - 45 zł* za klauzulę abuzywną potwierdził wskazany przez Prezesa Urzędu tok rozumowania, stwierdzając: (...) *Opłata za spóźnioną spłatę kwoty minimalnej nie jest karą umowną. Zgodnie bowiem z art. 483 § 1 k.c., kara umowna może być zastrzeżona jedynie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania niepieniężnego. Stanowisko takie prezentowane jest zarówno w literaturze (Komentarz do kodeksu cywilnego pod red. G. Bienka, Wydawnictwo Prawnicze t.l.) jak i w orzecznictwie (uchwała SN z dnia 26 września 1969 r., III CZP 8/69 opubl. OSNCP 1970, z.6, poz. 97, uchwała SN z dnia 15 maja 1976 r., III CZP 2/76 opubl. OSNCP 1977, z.4, poz.66). W istocie więc, opłata przewidziana przedmiotowym postanowieniem jest zastrzeżeniem dodatkowych odsetek za opóźnienie w spłacie kwoty minimalnej. Ani bowiem ta, ani żadna inna klauzula wzorca umowy, nie wyłącza zastosowania art. 481 § 1 k.c. i umożliwia pozwanemu żądanie na tej podstawie także odsetek ustawowych.*

Reasumując, postępowanie przed Prezesem Urzędu niewątpliwie wykazało tożsamość stosunków prawnych, w których użyta została klauzula. Ponadto, podobieństwo stanu faktycznego będącego podstawą oceny abuzywności oraz cel zamieszczenia klauzuli mógł pozwolić na zakwalifikowanie postanowienia „opłata za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia – 59 zł” jako tożsamego z postanowieniem wpisanym do rejestru o treści „opłata za opóźnioną spłatę minimalnej kwoty – 45 zł”. Także uzasadnienie wyroku SOKiK-u, będącego podstawą wpisu do rejestru niedozwolonego postanowienia umownego,

potwierdza przyjęty przez Prezesa UOKiK tok rozumowania, przyjęty w niniejszym postępowaniu.

A zatem, w rozpatrywanej sprawie bezprawność działania Strony postępowania w świetle art. 23a ust.1 *uokik* mogła polegać na wprowadzeniu do obrotu zapisów umownych bezwzględnie przez prawo zakazanych, które znajdują się w Rejestrze niedozwolonych postanowień umownych o którym stanowi art. 479⁴⁵ *k.p.c.*

Tak więc należy uznać, że ustalony stan faktyczny sprawy mógł uzasadniać stwierdzenie drugiej z wymienionych powyżej przesłanek, tj. bezprawności działań przedsiębiorcy.

W toku postępowania Bank zobowiązał się do zmiany dotychczasowej praktyki w zakresie opłaty za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia poprzez zaprzestanie jej stosowania i jednocześnie rozpoczęcie pobierania opłat za konkretne podjęte czynności windykacyjne takie jak kontakt telefoniczny z konsumentem zalegającym ze spłatą zobowiązania i list monitujący. W ocenie Prezesa Urzędu, pobieranie opłat za monit z tytułu opóźnienia spłat rat kredytu, w świetle obowiązujących przepisów, nie budzi wątpliwości i brak jest możliwości kwestionowania prawa do pobierania tego typu opłat, z uwagi na fakt, że w dniu 18 lutego 2006 r. weszła w życie nowelizacja ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081 ze zm.). Nowelizacja wprowadziła do art. 4 ustawy punkt 13, który stanowi, że umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać także informacje o innych kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonywaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy, w tym o kosztach upomnień lub wezwań do zapłaty. Tym samym trudno jest kwestionować prawo banku do pobierania opłat za wystawienie monitu. Należy w tym miejscu wskazać, że opłata należna za wysłanie monitu oraz wykonanie telefonu do konsumenta powinna wyrównywać poniesione w związku z podjęciem danej czynności rzeczywiste koszty i nie powinna być rażąco wysoka dla konsumenta. Prezes UOKiK stoi także na stanowisku, że zasady wysyłania oraz ustalania kosztów tego typu korespondencji powinny być określone w umowie.

Ad 3

Przepisy *uokik* nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia z takim interesem, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta tego przedsiębiorcy, czyli gdy są powszechne.

W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej grupy konsumentów, którzy mogli skorzystać ze świadczonych przez Stronę postępowania usług poprzez podpisanie Umowy karty kredytowej przez nią stosowanej, której integralną częścią był Regulamin Kart Kredytowych oraz Tabela Opłat i Prowizji, w której zamieszczone zostało postanowienie o treści tożsamej z postanowieniem wpisanym do Rejestru.

Należy podkreślić, że w rozpatrywanym stanie faktycznym bezprawne zachowanie Strony postępowania nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu usługobiorców, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych jej kontrahentów.

Mając powyższe na względzie, należy uznać, iż opisane działania Strony postępowania mogły godzić w zbiorowy interes konsumentów, a tym samym mogła zostać

spełniona trzecia z wymienionych wyżej przesłanek do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze zobowiązanie się Banku do dokonania zmian w zakresie stosowanej wobec konsumentów praktyki pobierania opłat za obsługę nieterminowej spłaty zadłużenia, Prezes Urzędu uznał, iż w przedmiotowej sytuacji zastosowanie może znaleźć przepis art. 23f ust. 1 uokik.

Zgodnie bowiem za art. 23f ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 23a uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, iż istnieją przesłanki wystarczające do nałożenia na Bank, w drodze decyzji, na podstawie przepisu art. 23f ust. 1 ustawy, obowiązku wykonania przedmiotowych zobowiązań.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 uokik w zw. z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. oraz w zw. z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
D Y R E K T O R
Departamentu Polityki Konsumentckiej
Monika Stec

Otrzymują:

- 1) **Pan Adam Król**
Pełnomocnik Banku Handlowego w Warszawie S.A.
ul. Senatorska 16
00-923 Warszawa
- 2) **Pan Waldemar Jarek**
Pełnomocnik Banku Handlowego w Warszawie S.A.
ul. Senatorska 16
00-923 Warszawa
- 3) **a/a**