

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dn. 08.06.2006r.

RKT-61-34/06/SB

DECYZJA Nr RKT-32/2006

I Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko ING Bank Śląski S.A. ul. Sokolska 34 w Katowicach

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
na podstawie art. 23c ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, działanie ING Bank Śląski S.A. w Katowicach, polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:
nie dostarczenie konsumentom nowego wzorca umownego, tj. „Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych” wydanego w czasie trwania umów, do których zastosowanie ma przedmiotowy Regulamin oraz nie umożliwienia w związku z tym wypowiedzenia umów w najbliższym terminie wypowiedzenia, o czym stanowi art. 384¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.)

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

II Stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080) i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko ING Bank Śląski S.A. ul. Sokolska 34 w Katowicach

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
na podstawie art. 100e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów mając na uwadze ważny interes konsumentów nadaje się decyzji w zakresie punktu I **rygor natychmiastowej wykonalności.**

III Na podstawie art. 72 w związku z art. 75 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy

konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko ING Bank Śląski S.A. ul. Sokolska 34 w Katowicach

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
postanawia się zobowiązać ING Bank Śląski S.A. w Katowicach, do poniesienia kosztów niniejszego postępowania w wysokości 66 zł (słownie złotych: sześćdziesiąt sześć).

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej organem antymonopolowym), z urzędu wszczęte zostało postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie przepisów ustawy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat zmian warunków świadczenia usług przez prowadzenie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych w złotych i w walutach wymienialnych, biorąc pod uwagę wymóg stawiany przez art. 384¹ k.c.

Analiza dokumentów i informacji zebranych w toku powyższego postępowania wyjaśniającego, dała podstawę do przyjęcia, iż mogło nastąpić naruszenie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - zwanej dalej ustawą antymonopolową. Dlatego też organ antymonopolowy Postanowieniem nr 1 w dniu 16.12.2005r. wszczął z urzędu postępowanie pod zarzutem stosowania przez ING Bank Śląski S.A. w Katowicach – zwany dalej Bankiem, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 23a ust. 1 i 2 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie dostarczenie konsumentom nowego wzorca umownego, tj. „Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych” wydanego w czasie trwania umów, do których zastosowanie ma przedmiotowy Regulamin oraz nie umożliwienia w związku z tym wypowiedzenia umów w najbliższym terminie wypowiedzenia, o czym mówi art. 384¹ k.c. (Karta nr 4).

W związku z zawiadomieniem o wszczęciu postępowania pismem z dnia 6.01.2006r., Bank dostarczył wyłącznie żądane dokumenty i informacje, natomiast nie ustosunkował się do przedstawionych w nim zarzutów (Karta nr 8).

Organ antymonopolowy ustalił, co następuje:

W trakcie niniejszego postępowania, organ antymonopolowy ustalił, że działalność ING Bank Śląski S.A. polega m.in. na świadczeniu usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych. Warunki świadczenia przedmiotowych usług są określone w umowie oraz w Regulaminach i Tabelach opłat i prowizji, będących ich integralnymi częściami.

Od 29.03.2005r. zaczął obowiązywać nowy wzorzec umowny „Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych” (Karty nr 184-194). Określa on warunki na jakich Bank:

- a) prowadzi rachunki oszczędnościowo – rozliczeniowe w złotych tzw. KONTO z LWEM,
- b) prowadzi rachunki oszczędnościowe w złotych i w walutach wymienialnych, tzw. Otwarte Konta Oszczędnościowe,
- c) prowadzi rachunki oszczędnościowo – rozliczeniowe w walutach wymienialnych,
- d) udostępnia karty debetowe do rachunków,
- e) udostępnia system bankowości elektronicznej (ING BankOnLine oraz HaloŚląski – w tym serwis SMS).

Do wszystkich klientów korzystających z powyższych usług bez względu na ich rodzaj Bank wystosował takie same pisma informujące o zmianach, jakie zostały wprowadzone do warunków ich świadczenia. Konsumentów poinformowano wyłącznie o zakresie zmian, natomiast nie została im dostarczona nowa treść Regulaminu. Nie przytoczono treści postanowień, które zastąpiły poprzednie. Z treści przedmiotowych zawiadomień wynika, że „z dniem 29 marca 2005r. wprowadzony zostanie nowy, dostosowany do zapisów znowelizowanego prawa bankowego Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A., usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych. Nowy Regulamin powstał w wyniku połączenia dotychczas obowiązujących, odrębnych regulaminów dla: KONTA Z LWEM, Otwartego Konta Oszczędnościowego, rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w walutach wymiernych, Do Regulaminu włączone zostały również zasady udostępniania kart debetowych do rachunków oraz systemów bankowości elektronicznej (ING BankOnLine oraz HaloŚląski – w tym serwis SMS). Celem tych zmian było przede wszystkim zapewnienie Państwu komfortu korzystania z jednego dokumentu opisującego zasady obsługi rachunków oraz udostępnionych do tych rachunków usług. Najistotniejsze wprowadzone do regulaminu zmiany dotyczą: ...

1. Określenia dopuszczalnej granicy wieku (do 26. roku życia) dla posiadaczy KONTA Z LWEM Student.
2. Ograniczenia liczby pełnomocników – maksymalnie do dwóch osób, pozostawiając możliwość ustanowienia wyłącznie jednego pełnomocnika do KONTA Student.
3. Wprowadzenia zapisu jasno określającego, że podstawą realizacji zlecenia płatniczego jest numer rachunku. W przypadku nieprawidłowego oznaczenia przez Klienta numeru rachunku, nawet w przypadku poprawnie podanej nazwy odbiorcy płatności, Bank zrealizuje zlecenie w oparciu o numer rachunku, nie ponosząc odpowiedzialności odszkodowawczej za takie przeprowadzenie rozliczenia pieniężnego.
4. Uszczegółowienia zasad dotyczących rozwiązania umowy rachunku wspólnego polegające na tym, że w przypadku braku zgodnej woli współposiadaczy do rozwiązania umowy rachunku, jeden ze współposiadaczy może złożyć wypowiedzenie umowy rachunku, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.
5. Uzupełnienia zapisów dotyczących zadysponowania środkami na wypadek śmierci o wskazanie kręgu osób (małżonka, wstępnych, zstępnych lub rodzeństwa), na rzecz których może być złożona dyspozycja na wypadek śmierci.
6. Uszczegółowienia zapisów dotyczących postępowania Banku w przypadku otrzymania informacji o śmierci posiadacza/współposiadacza. Do dnia otrzymania informacji o śmierci posiadacza rachunku Bank dopisuje do rachunku naliczone odsetki, pobiera należne opłaty i prowizje. Od następnego dnia Bank zaprzestaje naliczania odsetek oraz pobierania opłat za prowadzenie rachunku, a zablokowane na rachunku środki wypłaci wyłącznie uprawnionym osobom.
7. Uszczegółowienia zapisów informujących o obowiązku podatkowym przy wypłatach kwot spadkobiercom lub osobom wskazanym w dyspozycji na wypadek śmierci.
8. Uszczegółowienia zapisów dotyczących wypłat z rachunków osób małoletnich oraz ubezwłasnowolnionych.
9. Wprowadzenia zapisów informujących o możliwości rozwiązania umowy przez Bank bez wypowiedzenia w przypadku braku wpłat na KONTO w okresie co najmniej 4 kolejnych miesięcy i utrzymywania się salda zerowego lub poniżej zera oraz nie korzystania z limitu zadłużenia, karty charge, innych kredytów lub pożyczek spłacanych za pośrednictwem KONTA.
10. Udostępnienia systemu ING BankOnLine osobom małoletnim od 13. roku życia, udostępniania systemów ING BankOnLine oraz HaloŚląski w dowolnym oddziale Banku.
11. Wprowadzenia zapisu o możliwości potrącania zadłużenia powstałego na rachunku ze środków zgromadzonych na innych rachunkach klienta.

12. Uzupełnienia zapisu dotyczącego kwoty wolnej od zajęcia egzekucyjnego o rachunki wspólne. Zgodnie ze znowelizowanym prawem bankowym kwota wolna od zajęcia odnosi się do rachunku, a nie do liczby współposiadaczy.

Pełny tekst Regulaminu dostępny jest w każdej placówce Banku oraz na stronie internetowej www.ing.pl.

Serdecznie zapraszam Państwa do zapoznania się z pełnym brzmieniem Regulaminu” (Karty nr 11, 17, 21, 25, 29, 33, 37, 41).

W toku niniejszego postępowania organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy antymonopolowej za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ustawa antymonopolowa w art. 23 a ust. 2 stanowi, że 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 których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

W przypadku naruszenia art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy na mocy art. 23c ust. 1 tej ustawy uznaje określoną praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

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. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. /Por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwaji, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 - 118/

Wobec powyższego, aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

- bezprawne działanie przedsiębiorcy,
- działanie narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Zarzucaną praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jest naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nie dostarczenie konsumentom nowego wzorca umownego, tj. „Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych” – zwanego dalej nowym Regulaminem, wydanego w czasie trwania umów, do których zastosowanie ma przedmiotowy nowy Regulamin oraz nie umożliwienia w związku z tym wypowiedzenia umów w najbliższym terminie wypowiedzenia, o czym mówi art. 384¹ k.c.

Umowy, na podstawie, których świadczone są usługi w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych są umowami ciągłymi. Są to takie stosunki umowne, w których choćby po jednej

stronie występuje zobowiązanie do świadczenia ciągłego, to zaś polega na określonym, stałym zachowaniu się dłużnika przez czas trwania stosunku ciągłego.

Na podstawie zawartych z konsumentami umów, Bank zobowiązał się świadczyć usługi przez nieograniczony czas. Tak więc, konsument zawierając umowę decyduje się na określone w danym momencie warunki. Ze względu na nieograniczoność czasu świadczenia usług, w trakcie ich realizacji mogą ulec zmianie warunki prawne, na podstawie których są świadczone, a także warunki ekonomiczne, a więc wysokość pobieranych opłat z tytułu ich świadczenia. Zmianie mogą ulec także same produkty, wynikające ze zmiany ich funkcjonalności, sposobu świadczenia. Wszystkie te zmiany zasad świadczenia usług wpływają na kształt produktu, a więc na zmianę sposobu realizacji postanowień zawartych we wzorcach umownych. W celu zabezpieczenia interesów konsumentów, na rzecz których świadczone są usługi ciągłe, przedsiębiorca jest zobowiązany poinformować ich o zmianie warunków na jakich są one świadczone.

Biorąc pod uwagę fakt, że umowy, do których zastosowanie ma w/w nowy Regulamin mają charakter umów ciągłych, stosuje się do nich przepisy art. 384 i art. 384¹ k.c. Zgodnie z art. 384¹ 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. Natomiast art. 384 § 1 i § 2 k.c. stanowi, że ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzory umów, regulaminy wiążą drugą stronę, jeżeli zostały jej doręczone przy zawarciu umowy. W razie gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z udziałem konsumentów, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.

W przedmiotowym przypadku w czasie trwania ciągłego stosunku umownego został wydany nowy wzorzec umowny, którego postanowienia zmieniają warunki świadczonych dotychczas poszczególnych usług. Konsumenti bez względu na rodzaj usług, z których korzystają, a które obecnie zostały objęte nowym Regulaminem otrzymali takie same pisma informujące o zakresie wprowadzonych zmian (Karty nr 11, 17, 21, 25, 29, 33, 37, 41).

Jak ustalono, konsumenci do których ma zastosowanie powyższy Regulamin otrzymali pisemne informacje o terminie wprowadzenia do stosowania nowego w/w Regulaminu oraz o zakresie zmian warunków umów jakie w związku z tym zostaną wprowadzone, jednak bez przytoczenia nowych postanowień, czy też dostarczenia nowego wzorca umownego.

W celu ochrony interesów konsumentów przed brakiem informacji o zmieniających się warunkach świadczenia na ich rzecz usług w ramach umów ciągłych, kodeks cywilny nakazuje przedsiębiorcy dostarczyć konsumentom zmienione warunki umów. Konsument ma prawo do zapoznania się z faktyczną treścią warunków, które w nowy sposób kształtują realizację umowy. Ma on prawo do samodzielnej oceny, czy zaproponowane nowe warunki umowy odpowiadają jego oczekiwaniom. W sytuacji, gdy po ich analizie uzna, że nie chce już korzystać z oferty przedsiębiorcy, może odstąpić od umowy. Prawa te gwarantują mu art. 384 i art. 384¹ kodeksu cywilnego.

Na podstawie dostarczonych przez Bank dokumentów, organ antymonopolowy stwierdził, że nowy Regulamin, zmienia w znacznym zakresie warunki świadczenia poszczególnych usług, o których to zmianach konsument nie został poinformowany.

Zmianie uległy zapisy dotyczące oprocentowania środków pieniężnych zgromadzonych na KONCIE. § 18 pkt 1 Ogólnych warunków otwierania i prowadzenia przez ING Bank Śląski S.A. rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oszczędnościowych oraz lokat terminowych dla osób fizycznych – dalej zwany OWU stanowi, że środki pieniężne zgromadzone na rachunku oprocentowane są (...) (Karta nr 55). Natomiast § 27 pkt 1 nowego

Regulaminu stanowi, że środki pieniężne zgromadzone na KONCIE nie są oprocentowane (Karta nr 192).

Reguły dokonywania wpłat zostały zmienione, w następujący sposób. Dodano zapis § 29 pkt 2 nowego Regulaminu stanowiący, że Bank zastrzega sobie prawo zażądania do wglądu dokumentu tożsamości osoby dokonującej wpłaty gotówkowej (Karta nr 193).

§ 30 nowego Regulaminu (Karta nr 193), który zastępuje § 21 pkt 2 OWU nie zawiera pełnej nazwy Regulaminu, w którym mają być określone zasady przewalutowania kwoty wpłaty dokonanej w innej walucie. W OWU nazwa ta była podana (Karta nr 55-verte). Zmianie uległ również sposób określenia daty uznania wpływu środków na rachunek do Banku w przypadku dokonania wpłaty poza Bankiem. Nowy Regulamin dopuszcza przyjęcie za datę uznania rachunku datę wpływu środków do Banku lub najpóźniej następny dzień roboczy – w przypadku dokonania wpłaty poza Bankiem.

W nowy sposób zostały określone reguły dokonywania wypłat. § 23 pkt 1 OWU określa sposoby dokonywania wypłat tj. dyspozycja ustna lub pisemna po podaniu imienia i nazwiska oraz po przedłożeniu dokumentu pozwalającego na identyfikację osoby dokonującej wypłaty (Karta nr 55-verte). § 33 nowego Regulaminu wprowadza zmiany do warunków realizacji umowy w taki sposób, że wypłaty dokonywane są tylko na podstawie zleceń pisemnych oraz na podstawie dokumentów tożsamości odnotowanych w Banku. Natomiast na podstawie innych dokumentów pozwalających na identyfikację osoby dokonującej wypłaty Bank może dokonać wypłaty. Jednak dokument taki musi zawierać zdjęcie (Karta nr 193-verte).

§ 42 nowego Regulaminu (Karta nr 194-verte) zastępujący § 30 pkt 1 OWU (Karta nr 56-verte) wprowadza szereg nowych warunków dot. możliwości rozwiązania umowy bez wypowiedzenia. W inny sposób zostały określone okoliczności uprawniające do wypowiedzenia umowy w terminie 30 dni (§ 42 pkt 2 nowego Regulaminu zastąpił § 30 pkt 1 OWU).

Biorąc pod uwagę powyższe zmiany warunków świadczenia usług na rzecz konsumentów, organ antymonopolowy uznał, że Bank w trakcie realizacji umów wydał zupełnie nowy wzorzec umowny. Zgodnie z art. 384 § 1 k.c. ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowny, w szczególności ogólne warunki umowy, regulaminy wiążą drugą stronę, jeżeli zostały jej doręczone przy zawarciu umowy. Sposób zapoznawania konsumentów z warunkami umów, określony w przedmiotowym artykule ma bezpośrednie zastosowanie do wzorców umownych wydawanych w trakcie realizacji umów ciągłych. Przedsiębiorca jest zobowiązany do doręczenia konsumentowi nowego Regulaminu. Niewystarczające jest zaproszenie konsumentów do zapoznania się z nim w siedzibie Banku, czy też na stronie internetowej.

„Przede wszystkim niezbędne jest prawidłowe doręczenie klientowi treści wydanego regulaminu (ogólnych warunków umów). Na czym owo doręczenie w przypadku umów o charakterze ciągłym ma polegać precyzuje orzecznictwo, które w sposób wyraźny wskazuje na konieczność faktycznego doręczenia, nie zaś tylko stworzenia klientowi takich warunków, w których z łatwością będzie mógł się dowiedzieć o treści wydanego przez profesjonalistę regulaminu (ogólnych warunków umów). Z powyższego wynika, że wywieszenie przez bank w jego siedzibie regulaminów (ogólnych warunków umów) o nowej, zmienionej treści należy uznać za nieprawidłowe. Związanie ich treścią drugiej strony umowy może bowiem nastąpić jedynie przez faktyczne doręczenie.

Zawiadomienie o zmianie treści regulaminu (ogólnych warunków umów) nie przesądza o związaniu drugiej strony umowy jego postanowieniami. Jak wynika bowiem z treści art. 384(1) kc, klientowi przysługuje dodatkowe uprawnienie do wypowiedzenia umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia, który zazwyczaj określany jest przez strony umowy już w chwili jej zawarcia. Jeśli klient z tego uprawnienia nie skorzysta, przyjmuje się, że w ten milczący sposób wyraził on zgodę na dalsze trwanie łączącego go z bankiem stosunku prawnego o treści wyznaczonej przez nowy regulamin (ogólne warunki umów).

Potwierdza to uzasadnienie w uchwale z dnia 22 maja 1991 r., w której Sąd Najwyższy stwierdził, że: „umieszczenie w regulaminie bankowym, dotyczącym warunków

prowadzenia rachunku bankowego, postanowień uprawniających bank do jednostronnej zmiany treści tego regulaminu, a tym samym warunków umów rachunku bankowego - nie jest prawnie skuteczne. Zmiana treści umowy rachunku bankowego wymaga wypowiedzenia.”¹
Takie samo stanowisko przedstawione zostało w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 18 grudnia 2002r. sygn. akt IV CKN 1616/2000, w którym orzeczono „Zmiana stosunku prawnego o charakterze ciągłym przez związanie stron umowy wzorcem wydanym w czasie jej trwania (art. 385 § 3 kc, obecnie art. 384[1] kc) następuje dopiero z chwilą bezskutecznego upływu okresu wypowiedzenia, chyba że umowa zawiera odmiennie uregulowania, albo gdy po zakomunikowaniu wzorca strony postanowiły inaczej.”

Tożsame stanowisko prezentuje również komentator, który uznał co następuje. „Podobnie jak przy unormowaniu zawierania umowy z użyciem wzorca, tak i przy wprowadzaniu zmian do umowy już zawartej i wiążącej, ustawodawca posłużył się konstrukcją konsensu normatywnego. Jej elementami są:

- wydanie wzorca (zmienionego albo pierwszego), oraz
- udostępnienie go kontrahentowi w sposób określony w art. 384, co stwarza dla kontrahenta uprawnienie wypowiedzenia umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia; nieskorzystanie z tego uprawnienia pozwala przyjąć, że kontrahent wyraża zgodę na nowe warunki umowy (zmianę umowy).

Co do koniecznego „zachowania wymagań określonych w art. 384” dodać należy istotne zastrzeżenie dotyczące sposobu, w jaki powinno zostać zapewnione dowiedzenie się „łatwością” przez kontrahenta (w stosunku ciągłym) o zmianie wzorca i treści nowego. Wymaganie „łatwości dowiedzenia się” nie będzie mogło być uznane za dochowane, jeśli kontrahenta, który zawarł umowę na „starych” warunkach, powiadomi się o nowych inaczej, niż w drodze indywidualnego doręczenia mu pełnego tekstu nowego wzorca. Tego sposobu podania zmian do wiadomości kontrahenta nie zdołają zastąpić - także w stosunkach, w których posługiwanie się wzorcem jest zwyczajowo przyjęte - praktykowane niejednokrotnie inne sposoby, np. wywieszenie nowego wzorca w miejsce dotychczasowego, zawiadomienie kontrahenta o fakcie zmian z informacją, gdzie może zapoznać się z ich treścią, podanie do wiadomości w środkach masowego przekazu nowego tekstu wzorca albo samej informacji o zmianach, podanie tych danych do wiadomości na zebraniu grupy korzystających z danego rodzaju świadczeń umownych itp. (uchwała składu 7 sędziów SN z dnia 22 maja 1991 r., - OSNCP 1992, III CZP 15/91, poz. 1; tak też C. Żuławska: Źródła..., s. 25; E. Łętowska: Ochrona niektórych praw, s. 96). Uwzględnić trzeba mianowicie, że kontrahent po zawarciu umowy nie musi być w lokalu przedsiębiorcy ani śledzić, np. w prasie, informacji o zmianach wzorca czy też być obecnym na zebraniach. Zwrócić też trzeba uwagę, że wymienione sposoby są stosowane - z zastrzeżeniem art. 384 § 2 - głównie przy podawaniu wzorców „do publicznej wiadomości”, czyli kierowaniu ich do grona niezindywidualizowanych adresatów, podczas gdy w omawianej sytuacji chodzi o zindywidualizowanych (mniej licznych) kontrahentów pozostających w stosunku ciągłym z proferentem”.²

Do momentu wprowadzenia nowego Regulaminu każda z usług posiadała własny jej dotyczący Regulamin. Poszczególne regulaminy otrzymywali konsumenci zainteresowani konkretnymi usługami. Zgrupowanie regulacji dotyczących różnych produktów w jednym dokumencie, spowodowało powstanie zupełnie nowego Regulaminu. Analiza jego treści wykazała, że faktycznie w mniejszym lub większym stopniu zmianie uległy wszystkie aspekty warunków umów. Z treści rozsyłanych pism wynika, że Bank pozwolił sobie na dokonanie oceny, które zmiany w Regulaminie są bardziej ważne, a które mniej w wyniku czego opisał tylko część warunków umów, które uległy zmianie. Bank m.in. przemilczał informacje dotyczącą zmiany regulacji w części OPROCENTOWANIE. Zgodnie z § 27 pkt 1

¹ pismo Narodowego Banku Polskiego - Generalnego Inspektoratu Nadzoru Bankowego z dnia 24 stycznia 2000 r. NB/BPN/I/12/00 (Glosa 2000/3 str. 26)

² Komentarz Czesławy Żuławskiej do art. 384¹ k.c. LexPolonica

nowego Regulaminu „Środki pieniężne zgromadzone na KONCIE nie są oprocentowane” (Karta nr 192). Organ antymonopolowy uważa, że taką informację należy uznać za ważną. W wyciągu opłat i prowizji dołączanym do pisma informującego o wprowadzeniu nowego Regulaminu do stosowania zamieszczona została informacja, że oprocentowanie KONTA wynosi 0%, jednak podanie tej informacji wśród innych opłat nie może być równoznaczne z poinformowaniem Konsumentów o zmianie warunków oprocentowania wkładów umieszczonych na rachunkach przez nowy Regulamin (Karty nr 10, 16).

Bank w piśmie kierowanym do konsumentów poinformował o wprowadzeniu do stosowania nowego Regulaminu, opisując wybrany zakres wprowadzonych zmian bez dostarczenia nowego Regulaminu oraz o dacie wprowadzenia do stosowania nowego Regulaminu. Zgodnie z § 41 pkt 2 OWU Bank powiadamia posiadacza rachunku, w sposób z nim uzgodniony w Oświadczeniu, o treści zmian Ogólnych warunków lub Regulaminu wypowiadając tym samym dotychczasowe warunki w zakresie wprowadzanych zmian. Jeżeli w terminie 30 dni od dnia otrzymania powiadomienia posiadacz rachunku nie złoży pisemnego oświadczenia o braku akceptacji wprowadzonych zmian, uważa się je za przyjęte. Złożenie oświadczenia o braku akceptacji zmian jest równoznaczne z odstąpieniem od umowy, dokonany z dniem złożenia oświadczenia (Karta nr 58). Fakt poinformowania konsumentów o konkretnej dacie, tj. 29 marca 2005r. wprowadzenia do stosowania nowego Regulaminu mógł wywołać u konsumentów przeświadczenie, że w przedmiotowej sprawie nie ma zastosowania prawo konsumentów do wypowiedzenia umowy w terminie określonym przez OWU. Z treści w/w pisma wynika, że nowy Regulamin powstał z połączenia poszczególnych dokumentów mających zastosowanie do poszczególnych typów umów i świadczonych usług, oraz został „dostosowany do zapisów znowelizowanego prawa bankowego” (Karta nr 11). Tak więc konsumenci mogli mieć trudności z ustaleniem w jakim terminie mogą wypowiedzieć umowę. Zakreślenie sztywnego początkowego terminu obowiązywania nowego Regulaminu mogło dodatkowo skrócić przewidziany umową termin 30 dni na wypowiedzenie liczony od daty otrzymania informacji.

Samo zawiadomienie o zmianie treści warunków umowy, należy uznać za niewystarczające, gdyż związanie stron umowy nowymi ogólnymi warunkami umów, wzorami umów, regulaminami może nastąpić jedynie przez faktyczne ich doręczenie. Dlatego też zgodnie z art. 384¹ k.c. ogólne warunki, wzory umów czy regulaminy wydane w czasie trwania stosunku prawnego o charakterze ciągłym wiążą drugą stronę, jeżeli zostały zachowane przepisy art. 384 k.c., a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Natomiast w przedmiotowym przypadku Bank nie doręczył konsumentom nowego wzorca umownego, a więc nie dostarczył pełnych informacji o wprowadzonych zmianach, co jest sprzeczne z obowiązkiem wynikającym z art. 384¹ k.c. przez co ograniczone zostało prawo konsumentów do odstąpienia od umowy. Dodatkowo przekazane pismo z góry określiło termin wprowadzenia nowego Regulaminu.

Prawo do wypowiedzenia umowy w najbliższym terminie, wypowiedzenie przysługuje konsumentom bez względu na fakt, czy został wydany nowy wzorec, czy też zmianie uległa tylko część postanowień obowiązującego wzorca. „Wydanie wzorca może nastąpić jako wydanie wzorca po raz pierwszy lub jako zmiana wzorca, któremu był poddany pierwotnie stosunek prawny. (...) Uczynienie nowego (zmienionego) wzorca skutecznym względem istniejącego stosunku prawnego wymaga spełnienia wymagań zastrzeżonych w art. 384¹ k.c. (...) W wypadku zmiany części postanowień wzorca m.zd. będzie wystarczające doręczenie tylko zmienionych postanowień.”³ Tak więc z treści art. 384¹ k.c. dla Banku wynika również obowiązek doręczania konsumentom treści nowych postanowień w sytuacji, gdy zmianie ulega treść tylko część konkretnych postanowień wzorca.

W związku z powyższym Bank jest zobowiązany do doręczenia nowego Regulaminu konsumentom, korzystającym z usług do których ma on zastosowanie. Dodatkowo zobowiązany jest do doręczania wszystkich kolejnych nowych wydanych wzorców, a także do doręczania nowych postanowień zmieniających wcześniej obowiązujące (ze wskazaniem

³ E. Łętowska: Prawo umów konsumenckich, Wydawnictwo C.H. Beck, 2002, s. 323

konkretnych postanowień, które ulegają zmianie) zgodnie z trybem określonym w art. 384¹ k.c. Doręczanie konsumentom przedmiotowych wzorców oraz treści nowych postanowień umożliwi im podjęcie decyzji o korzystaniu z usług Banku lub też wypowiedzeniu umów z uwagi na zmianę ich warunków. Dodatkowo wykonanie przez Bank obowiązków wynikających z powyżej powołanych przepisów, ma zapewnić konsumentom posiadanie wiedzy o aktualnych warunkach kształtujących stosunek umowny, a więc o prawach i obowiązkach obu stron kontraktu.

Organ antymonopolowy za bezprawne uznał poinformowanie konsumentów o terminie oraz o części zmian, jakie zostały wprowadzone do warunków na jakich są świadczone usługi, bez dostarczenia nowego wzorca umownego, co uniemożliwiło w związku z tym wypowiedzenie umów, które zostały ukształtowane przez nowy Regulamin.

Zakwestionowana praktyka narusza interesy całej grupy konsumentów, którzy korzystają z oferty Banku. Nowy Regulamin łączy w sobie regulacje dotyczące kilku różnych produktów, przy czym nie wszyscy klienci Banku korzystają z nich równocześnie. Oceniana praktyka polega na niewywiązaniu się z w/w obowiązków w wyniku czego ograniczona została konsumentom możliwość podjęcia decyzji o odstąpieniu od umów lub kontynuacji korzystania z usług banku na nowych warunkach. Dlatego też przedmiotowe działanie narusza nie tylko interes pojedynczego konsumenta, ale całej zbiorowości obecnych i potencjalnych klientów Banku.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie obie przesłanki, organ antymonopolowy uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt I sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 100e) ustawy antymonopolowej, Prezes Urzędu może nadać decyzji w całości lub w części rygoru natychmiastowej wykonalności, jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów. W przedmiotowym przypadku ważny interes konsumentów upatruje się w interesie ekonomicznym konsumenta. Przepisy prawa ze swego założenia mają za zadanie regulować stosunki uczestników obrotu handlowego, ale również mają zabezpieczać interesy słabszych jego uczestników przed bezprawnymi, nieuczciwymi praktykami. W przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z relacją profesjonalisty – przedsiębiorcy z konsumentem. Zgodnie z założeniami ustawy antymonopolowej, przedsiębiorca ma zapewnić konsumentom rzetelną, prawdziwą i pełną informację o warunkach umowy oraz produkcie, a także zapewnić pewność warunków realizacji umowy zgodnych z przepisami prawa. Natomiast w przedmiotowym przypadku, doszło do pogłębienia różnicy siły stron kontraktu, przez niepodanie pełnej, rzetelnej informacji, tj. niedostarczenie nowego Regulaminu w wyniku czego uniemożliwiono konsumentom podjęcie decyzji o kontynuowaniu umowy bądź odstąpieniu od niej.

Ponieważ przeświadczenie konsumentów o konieczności przyjęcia do stosowania nowego Regulaminu bez prawa do wypowiedzenia, może doprowadzać do dalszego korzystania z usług banku, pomimo, że w sytuacji, gdyby znali oni pełne, nowe warunki umów, mogliby podjąć decyzje o zaprzestaniu korzystania z usług świadczonych przez ING Bank Śląski, na rzecz innego banku, konieczne jest nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności w punkcie I decyzji.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Na podstawie art. 72 ustawy antymonopolowej, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca lub związek przedsiębiorców, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 75 ustawy antymonopolowej, organ antymonopolowy rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Postępowanie przeciwko ING Bank Śląski S.A. w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zostało wszczęte z urzędu. Na podstawie ustaleń dokonanych w trakcie postępowania organ antymonopolowy w punkcie I decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy antymonopolowej. Kosztami niniejszego postępowania dla organu antymonopolowego, są wydatki w wysokości 66 zł związane z korespondencją pomiędzy organem antymonopolowym a przedsiębiorcą. W związku z powyższym organ antymonopolowy postanowił obciążyć ING Bank Śląski S.A. kosztami postępowania w wysokości 66 zł (słownie złotych: sześćdziesiąt sześć).

Wobec powyższego orzeka się jak w punkcie III sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 10101010 00 7878 22 31 000000 w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Na postanowienie zawarte w punkcie III niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 6 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c. przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy antymonopolowej w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje 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 w Katowicach.

Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach
Alicja Kral