



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

DOZIK-7.610.17.17.KJ/JK

Warszawa, dnia 16 grudnia 2021 r.

wersja jawna

*Tajemnice przedsiębiorstwa i inne tajemnice prawnie chronione oznaczono gwiazdką
[***]*

DECYZJA DOZIK - 14/2021

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione na podstawie okoliczności sprawy, że Bank Handlowy w Warszawie spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej również: „Bank”, „Bank Handlowy”, „Spółka”) stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na nieprzesyłaniu posiadaczom rachunków bankowych, którzy zawarli umowy na czas nieoznaczony, co najmniej raz w miesiącu bezpłatnie wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, co może być niezgodne z art. 728 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

oraz po złożeniu przez Bank w toku postępowania zobowiązania do podjęcia następujących działań zmierzających do zakończenia naruszania zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Handlowy w Warszawie spółkę akcyjną:

1. Zobowiązanie wobec dotychczasowych klientów, będących konsumentami.

Posiadaczom rachunków bankowych, którzy zawarli umowy na czas nieoznaczony, Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie zaproponuje w terminie 2 miesięcy, po upływie 18 miesięcy od dnia doręczenia Bankowi niniejszej decyzji:

- a) drogą e-mailową, na posiadany przez Bank adres e-mail konsumenta,
- b) w usłudze bankowości elektronicznej Citibank Online,
- c) w postaci informacji, która zostanie opublikowana na stronie internetowej Banku (www.online.citibank.pl), o której mowa w pkt I.3 niniejszej decyzji,



zmianę sposobu dostarczania przez Bank informacji o zmianach stanu rachunku i ustalenia salda („wyciąg z rachunku”), umożliwiając wysyłkę bezpłatnych, comiesięcznych wyciągów w formacie .PDF, na adres poczty elektronicznej wskazany przez konsumenta.

Konsumentom zainteresowanym otrzymywaniem comiesięcznych wyciągów z rachunku na wskazany adres poczty elektronicznej będą mogli wygenerować odpowiedni wniosek w bankowości elektronicznej Citibank Online, w ciągu dwóch miesięcy począwszy od dnia, kiedy Bank udostępni im możliwość zmiany, tj. w terminie 2 miesięcy, po upływie 18 miesięcy od dnia doręczenia Bankowi niniejszej decyzji.

W przypadku zmiany adresu strony internetowej Banku, informację, o której mowa w pkt I.1 lit. c sentencji decyzji, należy opublikować na stronie internetowej Banku funkcjonującej w dacie, w której obowiązek publikacji ma zostać dokonany, tj. po upływie 18 miesięcy od dnia doręczenia Bankowi niniejszej decyzji.

2. Zobowiązanie wobec nowych konsumentów.

Osobom, które dopiero będą zamierzały zawrzeć Umowę Produktów Depozytowych z Bankiem w okresie po upływie 18 miesięcy od dnia doręczenia Bankowi niniejszej decyzji, Bank **zobowiązuje się umożliwić wybór formy** informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, proponując:

- a. przekazywanie bezpłatnych, comiesięcznych wyciągów poprzez usługę bankowości elektronicznej Citibank Online;
- b. przekazywanie bezpłatnych, comiesięcznych wyciągów poprzez usługę bankowości elektronicznej Citibank Online oraz bezpłatną wysyłkę na adres poczty elektronicznej wskazany przez konsumenta;
- c. przekazywanie bezpłatnych, comiesięcznych wyciągów poprzez usługę bankowości elektronicznej Citibank Online oraz płatną wysyłkę pod adres korespondencyjny wskazany przez konsumenta.

3. Zobowiązanie do podania informacji o zmianach dotychczasowej praktyki wskutek działań Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Informacja o zobowiązaniu Banku do zmiany praktyki wskutek jej zakwestionowania przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz o możliwości skorzystania przez uprawnionych konsumentów ze zmiany sposobu informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda zostanie opublikowana na stronie internetowej Banku (www.online.citibank.pl) na okres 2 miesięcy od dnia udostępnienia możliwości skorzystania z nowej formy wysyłki, tj. po upływie 18 miesięcy od dnia doręczenia Bankowi niniejszej decyzji, jak również, w tym samym terminie zostanie przesłana konsumentom na posiadany przez Bank adres e - mail oraz udostępniona w usłudze bankowości elektronicznej Citibank Online wraz z propozycją zmian.

W przypadku zmiany adresu strony internetowej Banku, informację, o której mowa w niniejszym punkcie decyzji, należy opublikować na stronie internetowej Banku funkcjonującej w dacie, w której obowiązek publikacji ma zostać dokonany, tj. po upływie 18 miesięcy od dnia doręczenia Bankowi niniejszej decyzji.

4. Obowiązek wykonania zobowiązania określonego w pkt I.1 - I.3 sentencji niniejszej decyzji:

- a) w zakresie wymienionym w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji w terminie 18 miesięcy od dnia doręczenia Spółce niniejszej decyzji,
- b) w zakresie wymienionym w punktach I.1 i I.3 sentencji niniejszej decyzji w terminie wynoszącym łącznie 20 miesięcy od dnia doręczenia Spółce niniejszej decyzji.

W przypadku zmiany firmy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia jej praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, obowiązki określone w pkt I.1-I.3 sentencji niniejszej decyzji powinny zostać zrealizowane przez Spółkę lub odpowiednio jej następcę prawnego, ze wskazaniem firmy Spółki wskazanej w niniejszej decyzji oraz ewentualnej nowej firmy Spółki oraz firmy podmiotu, na którego przeszły prawa i obowiązki Spółki.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania w terminie:

- 4 miesięcy od dnia upływu terminu określonego w pkt I.2 sentencji decyzji,
- 2 miesięcy od dnia upływu terminów określonych w pkt I.1 i punkcie I.3 sentencji niniejszej decyzji.

Wyżej wymieniona informacja o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania powinna zawierać następujące dane:

1. liczbę konsumentów, do których przestano e-maile, o których mowa w pkt I.1 i I.3 sentencji decyzji,
2. liczbę konsumentów, którym zaproponowano w bankowości elektronicznej Citibank Online przesyłanie comiesięcznych wyciągów z rachunków na wskazany adres e-mail, o czym mowa w pkt I.1 i w pkt I.3 sentencji decyzji,
3. liczbę konsumentów, którzy skorzystali z proponowanych zmian wymienionych w pkt I.1 oraz I.2 sentencji decyzji, wraz ze wskazaniem wybranej przez nich formy wyciągu z rachunku oraz sposobu uzyskania przez tych konsumentów informacji o możliwości zmiany sposobu dostarczania im przez Bank wyciągu z rachunku,
4. przestania wydruku zrzutu ekranu:
 - a) strony internetowej Banku,
 - b) wiadomości e-mail wystanej do wybranego, zanonimizowanego konsumenta,
 - c) bankowości elektronicznej wybranego, zanonimizowanego konsumenta

- zawierających informację o której mowa w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”), przeprowadził postępowanie wyjaśniające o sygn. akt DDK-405-504/16/KJ w sprawie działalności Banku Handlowego w Warszawie spółki akcyjnej z siedzibą w Warszawie. Postępowanie wszczęto w związku ze skargą konsumenta, z której wynikało, że Bank nie wypełnia zobowiązania wynikającego z art. 728 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2020 r. poz. 1740 ze zm. - dalej jako: „k.c.”), dotyczących

obowiązku przesyłania konsumentom, którzy zawarli umowę rachunku bankowego na czas nieoznaczony bezpłatnie, raz w miesiącu, wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda (dalej również: „wyciąg”).

W toku postępowania ustalono m.in., że posiadacze rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, z którymi zawarto umowy na czas nieoznaczony są informowani przez Bank o każdej zmianie stanu rachunku poprzez:

- a) comiesięczne, bezpłatne wyciągi udostępniane w formie elektronicznej za pośrednictwem serwisu bankowości internetowej Citibank Online,
- b) bezpłatne, dostępne 24h na dobę i na bieżąco aktualizowane informacje o zmianach stanu rachunku i ustaleniach salda w postaci historii rachunku w Citibank Online,
- c) dodatkowe, odpłatne (w kwocie 5 zł miesięcznie) wyciągi papierowe przesyłane na wniosek konsumenta.

Bank w trakcie postępowania wyjaśniającego wskazał, że bezpłatny wyciąg udostępniany za pośrednictwem Citibank Online ma formę nieedytowalnego pliku pdf, z możliwością jego zapisu na komputerze konsumenta oraz możliwością wydrukowania wyciągu bezpośrednio z Citibank Online. Zgodnie z twierdzeniem Banku konsument może również złożyć dyspozycję wysyłania powiadomień o dostępności każdego wyciągu w Citibank Online na adres e-mail. Bank wskazał ponadto, że w oparciu o przepis art. 31 ust. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2020 r., poz. 794 ze zm.- dalej jako: uup, UUP, ustawa o usługach płatniczych) uzgadnia podstawową formę dostarczania obowiązkowych informacji w umowach ramowych, zawieranych z konsumentami. Zgodnie z postanowieniami umownymi podstawową, bezpłatną formą, jest elektroniczna forma wyciągu udostępniana w Citibank Online. Konsument może wybrać dodatkową, papierową formę wyciągu, za co Bank naliczy opłatę w wysokości wskazanej w Tabeli Opłat i Prowizji, wynoszącą w czasie udzielania informacji w postępowaniu wyjaśniającym w sprawie 5 zł (słownie: pięć złotych) miesięcznie.

W dniu 20 lutego 2017 r. Prezes UOKiK zwrócił się do Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego z prośbą o wydanie opinii dotyczącej m.in. czy przepisy uup należy traktować jako przepisy szczególne w stosunku do art. 728 k.c. i w związku z powyższym należy wyłączyć stosowanie art. 728 k.c. w zakresie obowiązku przesyłania wyciągu z rachunków bankowych na rzecz obowiązków wynikających z uup, w sytuacji gdy rachunek bankowy jest jednocześnie rachunkiem płatniczym.

W odpowiedzi na zapytanie Prezesa UOKiK, Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego wskazał m.in., że: „w przypadku usługi prowadzenia rachunku bankowego będącego rachunkiem płatniczym w rozumieniu UUP (gdzie dodatkowo umowa zawarta jest na czas nieoznaczony i prowadzonego w walucie państwa należącego do EOG¹) należałoby stwierdzić, że art. 728 § 2 k.c. pozostanie przepisem szczególnym w odniesieniu do przepisów art. 31 ust. 2 oraz 32 ust. 2 UUP”.

W związku z powyższym w dniu 6 września 2017 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął postępowanie o sygnaturze DOIK-610-17/17/KJ, w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na: nieprzesyłaniu przez Bank Handlowy w Warszawie spółkę akcyjną z siedzibą w Warszawie posiadaczom rachunków

¹ EOG- Europejski Obszar Gospodarczy, strefa wolnego handlu i wspólnego rynku obejmująca państwa Unii Europejskiej oraz Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu, z wyłączeniem Szwajcarii.

bankowych, którzy zawarli umowy na czas nieoznaczony, co najmniej raz w miesiącu bezpłatnie wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, co może być uznane za niezgodne z art. 728 § 2 k.c. i godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Z informacji uzyskanych od Banku Handlowego w Warszawie Spółki Akcyjnej w toku tego postępowania wynika, że Bank wprowadził opłatę za wyciągi papierowe, przesyłane na wniosek konsumentów od 22 sierpnia 2011 r. dla nowych konsumentów, którzy zawarli Umowy Produktów Depozytowych od tego dnia. Ponadto ustalono, że dla konsumentów których obowiązuje umowa zawarta do dnia 21 sierpnia 2011 r. Bank nie nalicza opłat za wyciągi w formie papierowej i nie wprowadził takich opłat zmianą z dnia 22 sierpnia 2011 r.

Bank wyjaśnił, że nowi konsumenci zawierający umowy rachunku bankowego na czas nieoznaczony poczynszy od 21 sierpnia 2011 r. akceptowali pełen komplet dokumentacji przedstawianej im przez Bank, tj. m.in. Formularz Danych Klienta, w którym podejmowali decyzję o formie otrzymywania wyciągu. W przypadku wyboru dodatkowego wyciągu papierowego obowiązywała ich opłata za taką formę przesyłania ww. informacji.

Ponadto Bank poinformował Prezesa Urzędu, że poczynszy od czerwca 2017 r. konsument może wydrukować bądź zapisać wyciąg udostępniony za pośrednictwem Citibank Online przez okres 5 lat od daty jego udostępnienia. W okresie od 2012 r. do czerwca 2017 r. był to okres trzyletni.

Jednocześnie Bank wyjaśnił, że umieścił oświadczenie konsumenta w Formularzu Danych Klienta, a nie we wzorcu umownym, aby konsumenci mogli złożyć odrębny podpis pod udzielonymi przez siebie oświadczeniami. Odrębna zgoda bądź wybór jest, zdaniem Banku, jednoznacznym potwierdzeniem woli konsumenta. Bank dołączył ww. dokument. W części F OŚWIADCZENIA w pkt 4 znajduje się oświadczenie następującej treści: „Wnioskuje o przesyłanie na wskazany przeze mnie adres korespondencyjny dodatkowych płatnych zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji wyciągów z Konta w formie papierowej”.

W piśmie z dnia 22 września 2017 r. Bank wskazał, że w okresie od stycznia 2016 r. do 12 września 2017 r. otrzymał [***] skarg dotyczących nieprzesyłania przez Bank posiadaczom rachunków bankowych, co najmniej raz w miesiącu, bezpłatnie wyciągu. Zdaniem Banku skargi wynikały np. ze skierowania wyciągu na nieaktualny adres, czy też nienależytego wykonania usługi przez doręczyciela. Wszystkie reklamacje zostały uznane i wznowiono bezpłatne przesyłanie wyciągów w formie papierowej.

W dniu 15 grudnia 2018 r. przesłano do Banku Handlowego w Warszawie szczegółowe uzasadnienie zarzutów, do których Bank ustosunkował się pismem z dnia 11 stycznia 2019 r. W ww. piśmie Bank zaznaczył, że stosuje opisane zasady wyłącznie dla rachunków bankowych, będących jednocześnie rachunkami płatniczymi. Ponadto Bank Handlowy podkreślił, że opłata za wyciągi papierowe nie została wprowadzona w trybie jednostronnej modyfikacji obowiązującego wzorca dla wszystkich konsumentów, lecz wyłącznie dla nowych klientów. Dotychczasowi klienci, korzystający z wyciągów papierowych nadal otrzymują je bezpłatnie. Nowi klienci, zawierając Umowę Produktów Depozytowych, w formie pisemnej podejmują decyzję jaki sposób informowania o stanach rachunku i ustaleniu salda jest przez nich preferowany. Zdaniem Banku jest to nie tylko zgodne z przepisami ustawy o usługach płatniczych, lecz również dyspozycją art. 728 § 2 kodeksu cywilnego. W ocenie Banku wypełnia on obowiązek ustawowy, poprzez pisemne uzgodnienie z konsumentem formy



informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda. Jednocześnie Bank nie wykluczył modyfikacji ww. praktyki i zaproponował omówienie stanowiska z przedstawicielami UOKiK.

W dniu 18 marca 2019 r. odbyło się ww. spotkanie podczas którego uzgodniono, że do 15 maja 2019 r. Bank prześle propozycję zobowiązania. Ponadto Bank przekazał opinię prof. dr hab. Jerzy Pisulińskiego „w sprawie relacji art. 728 § 2 k.c. do art. 31 i 32 ustawy o usługach płatniczych”.

W piśmie z dnia 15 maja 2019 r. Bank złożył propozycję zobowiązania zmiany ww. praktyki w zakresie sposobu przesyłania wyciągu z rachunku klientom Banku co najmniej raz w miesiącu nie później niż w terminie trzydziestu miesięcy od dnia doręczenia decyzji Prezesa UOKiK. W związku z powyższym, pismem z dnia 11 czerwca 2019 r. zwrócono się do Banku Handlowego o wskazanie możliwie najkrótszego terminu od doręczenia decyzji, w jakim możliwe jest wdrożenie przez Bank zaproponowanych zmian oraz opisanie na osi czasu działań potrzebnych do wdrożenia ww. zmian w zakreślonym przez Bank terminie. Bank przestał odpowiedź pismem z dnia 24 czerwca 2019 r. wskazując termin [***] miesięcy jako możliwy na wprowadzenie zmian wskazanych w propozycji zobowiązania. W piśmie z dnia 30 listopada 2020 r. Bank Handlowy podtrzymał propozycję zobowiązania i zadeklarował skrócenie pierwotnie proponowanego terminu zmiany praktyki z [***] miesięcy do [***] miesięcy od dnia doręczenia decyzji Prezesa UOKiK zgodnie z harmonogramem przedstawionym przez Bank w piśmie z dnia 24 czerwca 2019 r.

Bank Handlowy wskazał, że okres [***] miesięcy jest Spółce potrzebny do pełnej implementacji zmiany podejścia w zakresie przesyłania wyciągów konsumentom na ich adres e-mail, z uwagi na fakt, że Bank pozostaje częścią grupy Citigroup Incorporated, korzysta ze [***] systemu bankowego oraz [***] wchodzi w skład regionu APAC², wspólnego dla kilkunastu państw. W ocenie Spółki, na podstawie jej dotychczasowego doświadczenia z wdrażaniem zmian w systemie, otwarcie projektu technologicznego, dokonanie analizy wymagań wynikających z decyzji Prezesa UOKiK, implementacja rozwiązań w środowisku produkcyjnym [***] i udostępnienie rozwiązania konsumentom jest możliwe do wykonania w okresie [***] miesięcy. Jednocześnie z informacji przekazywanych przez Bank w toku ustalania kształtu zobowiązania wynika, że w opinii Banku większość konsumentów pozostanie przy dotychczasowym modelu, tj. udostępnianiu wyciągów za pośrednictwem bankowości elektronicznej, do którego jest przyzwyczajona od wielu lat i który akceptuje.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 4 października 2021 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnień.

Ustalenia faktyczne

Bank Handlowy w Warszawie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy pod numerem: 1538. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. pośrednictwo pieniężne oraz finansowa działalność usługowa (dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki z dnia 16 grudnia 2021 r.).

Bank zawiera z konsumentami Umowę rachunków bankowych, o elektroniczne instrumenty płatnicze oraz o korzystanie z kanałów bankowości elektronicznej („Umowa Produktów

² rejon obejmujący obszar południowej Azji i Pacyfiku

Depozytowych”). Zgodnie z § 1 pkt 65 Regulaminu Rachunków Bankowych Banku Handlowego w Warszawie S.A. obowiązującego od dnia 1 marca 2017 r. (dalej również jako: „Regulamin”) Umowa Produktów Depozytowych to umowa określająca zasady prowadzenia przez Bank Konta lub Kont oraz aktywacji i dezaktywacji oferowanych przez Bank produktów i usług za pośrednictwem CitiPhone, Citibank Online oraz w Oddziałach.

Ponadto zgodnie z § 25 (dawniej § 23) Regulaminu: „Bank przekazuje informację o zmianach stanu Konta i z ustaleniem salda w postaci comiesięcznego Wyciągu udostępnianego za pośrednictwem Citibank Online (z wyłączeniem Citi Mobile)” (ust. 2), „Bank udostępnia wyciąg w formie elektronicznej za pośrednictwem Citibank Online (z wyłączeniem Citi Mobile) bez powiadomienia lub za zgodą Klienta z powiadomieniem na Główny Adres Poczty Elektronicznej” (ust. 3), „Na wniosek Klienta, który otrzymuje Wyciąg w formie elektronicznej Bank przesyła dodatkowy Wyciąg w formie papierowej na ostatni wskazany adres korespondencji” (ust. 6), „Wysokość opłaty za Wyciąg w formie papierowej określa TOiP. Opłata za wyciąg w formie papierowej jest pobierana w kolejnym dniu roboczym następującym po dniu jego wygenerowania przez Bank” (ust. 7).

Ocena prawna ustalonych faktów

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, - dalej również: „uokik”, „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”), ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu prowadzona jest 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 funkcjonowaniu³.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyki stosowanej przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. Działania Banku nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy zawarli z Bankiem umowę rachunku bankowego.

Uznać wobec tego należy, że niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej

Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, warunkiem wydania wskazanej w tym przepisie decyzji, jest - oprócz uprawdopodobnienia naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy - zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. W ocenie Prezesa Urzędu w rozpoznawanej sprawie warunek powyższy został spełniony. Przedsiębiorca będący stroną niniejszego postępowania złożył w jego toku zobowiązanie, o jakim mowa powyżej.

³ por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90,

Złożone przez Bank zobowiązanie mogło zostać zaakceptowane, albowiem daje podstawy do przyjęcia, że działania, do wykonania których zobowiązała się Spółka zmierzają do zakończenia naruszenia obowiązku wynikającego z art. 728 § 2 k.c.

Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucaną przez Prezesa UOKiK praktyką Banku. Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą.

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 konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury 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 ochronie⁴.

Analiza art. 28 ust. 1 uokik pozwala stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

W związku z powyższym, dla zastosowania art. 28 uokik w przedmiotowej sprawie zachodzi w pierwszej kolejności konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę art. 24 ww. ustawy. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

Naruszenie art. 24 uokik

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik⁵, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorcy.

W związku z powyższym, dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

⁴ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s. 99 i 102

⁵ Prezes Urzędu stosuje przepisy ustawy w brzmieniu na dzień wszczęcia postępowania.

1. oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

1. Status przedsiębiorcy

Aktualnie definicja przedsiębiorcy zawarta jest w ustawie Prawo przedsiębiorców z dnia 6 marca 2018 r. (Dz. U. z 2021 r., poz. 162), która weszła w życie w dniu 30 kwietnia 2018 r. Z tym dniem ustawa o swobodzie działalności gospodarczej, na podstawie art. 192 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; dalej jako: „przepisy wprowadzające”) utraciła moc. Jednak zgodnie z art. 196 ww. przepisów wprowadzających, do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy, o której mowa w art. 1 ust. 1, stosuje się przepisy dotychczasowe. W tym stanie rzeczy, należy odnieść się do definicji przedsiębiorcy zawartej w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej.

Przepisy art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm., dalej: „usdg”) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą - czyli zgodnie z art. 2 usdg zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Bank Handlowy w Warszawie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. pośrednictwo pieniężne oraz finansowa działalność usługowa. Nie ulega zatem wątpliwości, że Bank posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2. Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania Banku z prawem lub dobrymi obyczajami

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i

nakazy i zakazy wynikającego z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów⁶. Rozważenia, przy uprawdopodobnieniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Jednocześnie, dla stwierdzenia powyższego bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu.

W ocenie Prezesa Urzędu, w analizowanym przypadku sprzeczność z prawem działań podejmowanych przez Bank mogła polegać na naruszeniu określonego w art. 728 § 2 k.c. obowiązku dotyczącego przesyłania przez Bank Handlowy posiadaczom rachunków bankowych, którzy zawarli umowy na czas nieoznaczony, co najmniej raz w miesiącu bezpłatnie wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda.

Zgodnie bowiem z art. 728 § 2 k.c. Bank jest obowiązany przysyłać posiadaczowi co najmniej raz w miesiącu bezpłatnie wyciąg z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda, chyba że posiadacz wyraził pisemnie zgodę na inny sposób informowania o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda.

Za niewystarczającą formę wypełnienia obowiązków wynikających z ww. artykułu ustawy można uznać udostępnianie bezpłatnych wyciągów za pośrednictwem Citibank Online - skoro ustawodawca przewidział obowiązek przesyłania (a nie jedynie udostępniania) wyciągów.

W opinii Prezesa Urzędu bank jedynie udostępnia (a nie przysyła) bezpłatne wyciągi, o których mowa powyżej, bowiem konsument sam musi podjąć inicjatywę w celu dotarcia do informacji - zalogować się na Citibank Online i samodzielnie zapisać lub wydrukować wyciąg z rachunku bankowego. Przesyłanie (dostarczanie), zdaniem Prezesa Urzędu polega na aktywnym przekazaniu informacji w odpowiednim czasie bez konieczności dalszych działań ze strony konsumenta⁷.

Bank Handlowy, w piśmie z dnia 22 września 2017 r. zajął stanowisko, w którym twierdził, że brak jest podstaw do uznania, że Bank stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów poprzez działanie sprzeczne z art. 728 § 2 k.c. Zdaniem Banku ww. artykuł od 2011 r. nie ma zastosowania do rachunków bankowych pełniących funkcję płatniczą, a taki rachunek prowadzony jest dla konsumentów, którzy zawarli Umowy Produktów Depozytowych. Bank Handlowy w Warszawie S.A. stwierdził jednocześnie, że 728 § 2 k.c. nakładał na banki obowiązki informacyjne wobec posiadaczy rachunków bankowych do czasu wejścia w życie ustawy o usługach płatniczych, która szczegółowo uregulowała obowiązki instytucji płatniczych, stając się co do zasady *lex specialis* wobec k.c. oraz prawa bankowego. Bank wskazał, że obowiązek, o którym mowa powyżej został szczegółowo ukształtowany w art. 31 i 32 uup.

Zgodnie z art. 31 ust. 1 uup: „Po obciążeniu rachunku płatniczego płatnika kwotą indywidualnej transakcji płatniczej, a w przypadku gdy płatnik nie korzysta z rachunku płatniczego – po otrzymaniu zlecenia płatniczego, dostawca płatnika jest obowiązany niezwłocznie dostarczyć płatnikowi informacje:

1) umożliwiające zidentyfikowanie transakcji płatniczej, i w stosownych przypadkach odbiorcy;

⁶ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

⁷ Patrz motyw 27 preambuły Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2007/64/WE z 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego zmieniająca dyrektywy 97/7/WE, 2002/65/WE, 2005/60/WE i 2006/48/WE i uchylająca dyrektywę 97/5/WE (Dz. U. UE. L z 2007 r. Nr 319 ze zm.)

- 2) o kwocie transakcji płatniczej w walucie, w której obciążono rachunek płatniczy płatnika, lub w walucie, w której zostało złożone zlecenie płatnicze;
- 3) o kwocie wszelkich opłat z tytułu transakcji płatniczej i w stosownych przypadkach ich wyszczególnienie, lub informację o odsetkach należnych od płatnika;
- 4) o kursie walutowym zastosowanym w danej transakcji płatniczej przez dostawcę płatnika oraz o kwocie transakcji płatniczej po przeliczeniu walut, jeżeli transakcja płatnicza wiązała się z przeliczaniem waluty;
- 5) o dacie waluty zastosowanej przy obciążeniu rachunku lub o dacie otrzymania zlecenia płatniczego”.

Zgodnie z art. 31 ust. 2 upp⁸:

„Umowa ramowa zawiera postanowienie, zgodnie z którym płatnik może wymagać, aby informacje, o których mowa w ust. 1, były dostarczane lub udostępniane okresowo, co najmniej raz w miesiącu, bezpłatnie, w sposób określony w umowie, umożliwiającą płatnikowi przechowywanie i odtwarzanie tych informacji w niezmienionej postaci.”

Art. 32 ust. 1 uup stanowi natomiast:

1. „Po wykonaniu indywidualnej transakcji płatniczej dostawca odbiorcy jest obowiązany niezwłocznie dostarczyć odbiorcy informacje:

- 1) umożliwiające odbiorcy zidentyfikowanie transakcji płatniczej i, w stosownych przypadkach płatnika, a także wszelkie inne informacje przekazane odbiorcy w związku z wykonaniem transakcji płatniczej;
- 2) o kwocie transakcji płatniczej w walucie, w której uznawany jest rachunek płatniczy odbiorcy;
- 3) o kwocie wszelkich opłat z tytułu transakcji płatniczej, w tym ich wyszczególnienie, lub informację o odsetkach należnych od odbiorcy;
- 4) o kursie walutowym zastosowanym w danej transakcji płatniczej przez dostawcę odbiorcy oraz informację o kwocie transakcji płatniczej przed przeliczeniem walut, jeżeli transakcja płatnicza wiązała się z przeliczaniem waluty;
- 5) o dacie waluty zastosowanej przy uznaniu rachunku”.

Według art. 32 ust. 2 upp⁹ „strony mogą uzgodnić w umowie ramowej, że informacje, o których mowa w ust. 1, dostawca odbiorcy dostarcza lub udostępnia okresowo co najmniej raz w miesiącu, w uzgodniony sposób umożliwiającą odbiorcy przechowywanie i odtwarzanie tych informacji w niezmienionej postaci”.

Zdaniem Prezesa Urzędu stosując zasadę *lex posterior generalis non derogat legi priori speciali* - przepisy art. 728 § 2 k.c. pozostają przepisami szczególnymi w odniesieniu do

⁸ W dniu wszczęcia postępowania w sprawie przepis art. 31 ust. 2 ustawy o z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2016 r., poz. 1572 ze zm., dalej zwanej: „dawna upp”) stanowił: *Strony mogą uzgodnić w umowie ramowej, że informacje, o których mowa w ust. 1, dostawca płatnika udostępnia okresowo co najmniej raz w miesiącu, w uzgodniony sposób umożliwiającą płatnikowi przechowywanie i odtwarzanie tych informacji w niezmienionej postaci.*

⁹ W dniu wszczęcia postępowania w sprawie przepis art. 31 ust. 2 dawnej upp stanowił: *Strony mogą uzgodnić w umowie ramowej, że informacje, o których mowa w ust. 1, dostawca odbiorcy udostępnia okresowo co najmniej raz w miesiącu, w uzgodniony sposób umożliwiającą odbiorcy przechowywanie i odtwarzanie tych informacji w niezmienionej postaci.*

przepisów art. 31 ust. 2 oraz 32 ust. 2 uup w zakresie w jakim zaistnieć może pomiędzy nimi niezgodność.

Świadczą o tym następujące argumenty prawne:

1) Zakres podmiotowy art. 728 § 2 k.c. jest węższy w porównaniu z art. 31 ust. 2 oraz 32 ust. 2 uup. Pierwszy z nich odnosi się wyłącznie do banków oraz spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych (na podstawie art. 732 k.c.), natomiast pozostałe dwa (poprzez użycie sformułowań: „dostawca płatnika” i „dostawca odbiorcy”) odnoszą się zarówno do banków i skok-ów, jak i do pozostałych dostawców usług płatniczych m.in. instytucji płatniczych, instytucji pieniądza elektronicznego, biur usług płatniczych, które podpisały z konsumentami umowy ramowe o świadczenie usług przekazu pieniężnego.

2) Biorąc pod uwagę zakres przedmiotowy:

a) co do rodzaju stosowanej usługi płatniczej - przepis art. 728 § 2 k.c. dotyczy tylko i wyłącznie rachunku bankowego, który wchodzi w zakres usług wymienionych w art. 3 ust. 1 pkt 1-3 oraz 7 uup, natomiast w przypadku art. 31 uup mowa jest zarówno o „obciążeniu rachunku płatniczego płatnika kwotą indywidualnej transakcji płatniczej” jak i o „przypadku gdy płatnik nie korzysta z rachunku płatniczego”.

W związku z tym należy uznać, że art. 31 uup obejmuje szerszy katalog usług (np. zestawienie transakcji przekazu pieniężnego albo zestawienie transakcji wykonanych kartą kredytową niepowiązaną z rachunkiem płatniczym) niż art. 728 § 2 k.c. Poza tym brzmienie art. 728 § 1 k.c. wskazuje, że stosowanie tego artykułu jest zawężone tylko do rachunków bankowych. Tymczasem art. 31 uup stosuje się do wszystkich usług płatniczych, niezależnie od czasu trwania umowy.

b) co do zakresu przekazywanej informacji - zakres informacji, których Bank zobowiązany jest udzielić zgodnie z art. 728 § 2 k.c. wydaje się być tożsamy z zakresem wymienionym w art. 31 ust. 2 uup jednak w przypadku art. 728 § 2 k.c. mowa jest dodatkowo o konieczności przedstawienia informacji o ustaleniu salda. Konieczność przedstawienia tego rodzaju informacji jest ściśle związana z prowadzeniem rachunku bankowego, natomiast wątpliwe byłoby ww. żądanie w przypadku przedstawienia informacji o zestawieniu wykonanych przekazów pieniężnych na podstawie art. 31 uup.

Poza tym wskazać należy (w kontekście ewentualnego stosowania reguł kolizyjnych), że art. 728 § 2 k.c. stanowi częściową implementację opcji narodowej przewidzianą dla państw członkowskich, o czym poniżej.

Bank wskazał ponadto, że od czasu wejścia w życie ustawy implementującej Dyrektywę 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego zmieniającej dyrektywę 97/7/WE, 2002/65/WE, 2005/60/WE i 2006/48/WE i uchylającej dyrektywę 97/5/WE (Dz. U. UE. L z 2007 r. Nr 319 ze zm., dalej również: Dyrektywa) obowiązek informacyjny Banku został szczegółowo określony w art. 31 i 32 uup. Zdaniem Prezesa Urzędu warto zaznaczyć, że art. 47 Dyrektywy przewidywał opcję dla państw członkowskiego Unii Europejskiej polegającą na możliwości wprowadzenia wymogu, zgodnie z którym dostawcy usług płatniczych bezpłatnie dostarczają raz w miesiącu informacje na papierze. Natomiast art. 57 ust. 3 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniającej dyrektywę 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylającej dyrektywę 2007/64/WE (Dz. U. UE. L z 2015 r. Nr 337, p. 35-127, dalej: PSD2, dyrektywa w sprawie usług płatniczych) stanowi, że „państwa członkowskie mogą jednak wprowadzić wymóg, zgodnie z którym

dostawcy usług płatniczych co najmniej raz w miesiącu, bezpłatnie, dostarczają informacje w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji”. Bank przestał opinię prawną prof. dr hab. Jerzy Pisulińskiego „w sprawie relacji art. 728 § 2 k.c. do art. 31 i 32 ustawy o usługach płatniczych”. We wnioskach ww. opinii wskazano:

„1. Polski ustawodawca nie skorzystał z opcji krajowej zawartej w art. 47 ust. 3 i art. 48 ust. 3 dyrektywy 2007/64/WE i nie zamierzał wprowadzać przewidzianego w tych przepisach dodatkowego obowiązku dostawcy usług płatniczych (np. banku) dostarczenia bezpłatnie użytkownikom (płatnikowi i odbiorcy) informacji, określonych w ustępach pierwszych obydwu artykułów, na papierze raz w miesiącu. Brak jest także informacji, że ustawodawca polski pragnął skorzystać z podobnej opcji krajowej zawartej w art. 57 ust. 3 i art. 58 ust. 3 dyrektywy 2015/2366. Nie można zatem zasadnie twierdzić, że art. 728 § 2 k.c. stanowi implementację powołanych przepisów dyrektyw do prawa polskiego.

2. Ze względu na maksymalny charakter przepisów dyrektyw 2007/64/WE i 2015/2366, a także brak woli skorzystania z opcji krajowej przez ustawodawcę polskiego przewidzianej w przepisach art. 47 ust. 3 i art. 48 ust. 3 dyrektywy 2007/64/WE a obecnie - art. 57 ust. 3 i art. 58 ust. 3 dyrektywy 2015/2366, nie można stosować art. 728 § 2 k.c. do umów rachunków płatniczych zawieranych przez banki i SKOK-i, gdyż stosowanie tego przepisu prowadziłoby do naruszenia zobowiązań Polski wynikających z Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej i Traktatu o Unii Europejskiej. Nakaz wykładni prounijnej wymaga zatem przyjęcia, że art. 728 § 2 k.c. nie ma zastosowania do umów rachunków płatniczych zawieranych przez banki i SKOK-i, do których mają zastosowanie przepisy ustawy o usługach płatniczych (zwłaszcza art. 31 i art. 32 tej ustawy).

3. Przepisu art. 728 § 2 k.c. nie można traktować jako przepisu szczególnego wobec art. 31 i art. 32 u.u.p. Nie ma w tym wypadku zastosowania reguła kolizyjna *lex posteriori generali non derogat legi priori speciali.*”

Odnosząc się do wskazanej wyżej opinii należy zauważyć, że wnioski dotyczące prac nad implementacją dyrektywy o usługach płatniczych 2007/64/WE są, zdaniem Prezesa UOKiK, bez znaczenia w niniejszej sprawie bowiem dotyczą dyrektywy, która już nie obowiązuje. Natomiast jeśli chodzi o dyrektywę 2015/2366 rzeczywiście brak jest informacji dotyczącej tego, że jej część została wdrożona do kodeksu cywilnego. Należy jednak podkreślić, że sam fakt braku notyfikacji nie musi jednak oznaczać, że ten przepis nie obowiązuje a jedynie, że Polska nie wywiązała się z obowiązku notyfikacji.

W związku z powyższym należy stwierdzić, że obecny art. 728 § 2 k.c. stanowi de facto implementację art. 57 ust. 3 PSD2, która weszła w życie w dniu 12 stycznia 2016 r. w ograniczonym podmiotowo zakresie (tylko do banków, a nie wszystkich dostawców usług płatniczych) oraz przedmiotowo - tylko do usługi prowadzenia rachunku bankowego, a nie w odniesieniu do pozostałych usług płatniczych.

Podkreślenia wymaga, iż w niniejszej sprawie nie kwestionuje się możliwości informowania posiadacza o zmianach stanu rachunku i ustaleniu salda w innej formie aniżeli tradycyjna (przesyłanie wyciągu papierowego drogą listową). Wobec braku bezpośredniego uregulowania w art. 728 § 2 k.c. formy w jakiej banki zobowiązane są przysyłać posiadaczowi rachunku wyciąg, przyjąć należy, iż ustawodawca uznał przysyłanie wyciągu np. za pomocą poczty elektronicznej za dopuszczalną, alternatywną wobec tradycyjnej formy przekazywania ww. dokumentu. Dla uznania zatem spełnienia obowiązku wynikającego z

ww. przepisu istotnym jest jedynie stwierdzenie przesyłania przez Bank bezpłatnego wyciągu posiadaczowi rachunku, przynajmniej raz w miesiącu. Istotnym przy tym jest, aby wyciąg został przesyłany, a nie jedynie udostępniony, posiadaczowi rachunku np. na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

Bank Handlowy udostępnia konsumentom, będącym ich klientami bezpłatne wyciągi z rachunków w formie elektronicznej za pośrednictwem serwisu bankowości internetowej Citibank Online. Zdaniem Prezesa Urzędu mogło nie być prawidłową realizacją obowiązku wynikającego z art. 728 § 2 k.c. udostępnianie wyciągu przez system bankowości elektronicznej czy też udostępnianie możliwości samodzielnego ściągnięcia pliku zawierającego wyciąg na dysk konsumenta. Należy bowiem odróżnić przesyłanie wyciągu (w formie papierowej lub elektronicznej) od udostępniania możliwości sprawdzenia lub ściągnięcia historii transakcji z systemu bankowości elektronicznej. Prawidłowa realizacja obowiązku wynikającego z ww. artykułu powinna opierać się na przesyłaniu wyciągu, nie zaś na jego udostępnianiu.

3. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w 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. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Konieczność ochrony zbiorowych interesów konsumentów zachodzi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy.

Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat przesłanek zawartych w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy ustalić, czy jego zachowanie mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych konsumentów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach. Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest powiązane z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

Prezes Urzędu w niniejszej sprawie wziął pod uwagę działanie Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Zbiorowy interes realizuje się poprzez fakt, że potencjalnie konsumenci, którzy zawarli z Bankiem umowę rachunku bankowego mogli być narażeni na sprzeczne z prawem działanie Banku.

Działanie to odnosiło się do zbiorowości tych konsumentów, dla których skutek w ww. postaci był wspólny. Oczywistym jest zatem, że mogące być sprzeczne z prawem zachowanie Banku nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy czy indywidualny ani też grupy takich osób, lecz narusza ono uprawnienia szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

W niniejszej sprawie Bank może naruszać niemajątkowy interes konsumentów w postaci ich prawa do prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji poprzez nieprzesyłanie przez Bank posiadaczom rachunków bankowych, którzy zawarli umowy na czas nieoznaczony, co najmniej raz w miesiącu bezpłatnie wyciągu z rachunku z informacją o zmianach stanu rachunku i ustaleniem salda. Bank, poprzez swoje działanie może uniemożliwiać konsumentom korzystanie w pełni w przysługujących im praw. Udostępnia on bowiem (a nie przesyła) bezpłatne wyciągi, o których mowa powyżej. Konsument sam musi podjąć inicjatywę w celu dotarcia do informacji - zalogować się Citibank Online i samodzielnie zapisać lub wydrukować wyciąg z rachunku bankowego. Przesyłanie (dostarczanie), zdaniem Prezesa Urzędu polega na aktywnym przekazaniu informacji w odpowiednim czasie bez konieczności dalszych działań ze strony konsumenta.

Przesyłanie co najmniej raz w miesiącu wyciągu z rachunku ma również ten walor, że gwarantuje konsumentom pewność co do treści i formy wyciągu. W przypadku bowiem gdyby Bank z jakichś przyczyn, potencjalnie potrzebował zmienić treść lub formę wygenerowanego już uprzednio i przekazanego konsumentowi wyciągu miesięcznego, nie może tego uczynić dokonując czynności w samym tylko systemie informatycznym banku (zmiana wyciągu w bankowości elektronicznej Citibank Online), lecz musi aktywnie wskazać konsumentowi na dokonaną zmianę, np. poprzez przesłanie na jego adres e-mail poprawionego lub zmienionego wyciągu z rachunku. Tym samym za istotne z punktu widzenia ochrony interesów konsumentów należy uznać w niniejszej sprawie również to, czy wygenerowany przez system Banku wyciąg z rachunku można uznać za trwały nośnik informacji.

Pojęcie trwałego nośnika zostało zdefiniowane w szeregu aktów prawnych, m.in. w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020, poz. 287, dalej jako: ustawa o prawach konsumenta) zgodnie z którą: „trwały nośnik stanowi materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci” (art. 2 pkt 4). Podobnie zdefiniowano trwały nośnik także w ustawie o usługach płatniczych jako „nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci” (art. 2 pkt 30), czy wreszcie w dyrektywie w sprawie usług płatniczych PSD2 jako: „instrument umożliwiający użytkownikowi usług płatniczych przechowywanie informacji osobiście do niego adresowanych w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości przez okres właściwy do celów tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci” (art. 4 pkt 35).

W ocenie Prezesa Urzędu comiesięczne wyciągi przesyłane przez Bank na adres poczty elektronicznej wskazany przez konsumenta spełniają warunki uznania je za trwałe nośniki, w szczególności w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o usługach płatniczych, a także dyrektywy w sprawie usług płatniczych PSD2.

Istotne jest, aby konsumenci - posiadacze rachunków bankowych - otrzymywali od Banku prawdziwe, jednoznaczne i kompletne informacje w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia ich interesu prawnego i majątkowego. Praktyka Banku może być szkodliwa także z tego względu, że może dotyczyć niedopełnienia przez Bank obowiązku w zakresie kwestii istotnej z punktu widzenia interesów konsumentów. Zniekształcenie świadomości prawnej konsumentów przez Bank w tym przedmiocie - w sytuacji gdy zarówno poziom ich edukacji, jak i rozeznania co do praw im przysługujących, mogą być niejednokrotnie bardzo niskie - może przyczynić się do ugruntowania u konsumentów błędnych przekonań o zakresie ich uprawnień i jeszcze bardziej pogłębić dysproporcję wiedzy pomiędzy nimi a przedsiębiorcami.

W tym stanie rzeczy, przesłankę naruszenia zbiorowych interesów konsumentów należy uznać za uprawdopodobnioną.

Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę i nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku wykonania tego zobowiązania

Bank Handlowy złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 uokik. Treść zobowiązania Spółki została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji.

W ocenie Prezesa UOKiK zobowiązanie Banku jest jednoznaczne i precyzyjne oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucaną przez Prezesa Urzędu praktyką. Obejmuje on zobowiązanie Spółki do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszania art. 24 uokik. Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań spowoduje zakończenie naruszania przez Spółkę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na uniknięcie ewentualnego długotrwałego postępowania sądowego w procesie odwoławczym.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał za celowe nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania przedłożonego zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

Nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. Na podstawie tego przepisu Bank Handlowy został zobowiązany do złożenia - w terminie wskazanym w punkcie II sentencji niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i przedłożenia dowodów potwierdzających jego wykonanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, termin wskazany w punkcie II sentencji niniejszej decyzji jest wystarczający do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Bank zobligowany jest wykonać. Wyznaczony termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez Bank Handlowy obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Bank.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

POUCZENIE

Zgodnie z art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2020 r. poz. 1575 ze zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Urzędu 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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 755 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych 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. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, 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 Kodeksu postępowania cywilnego 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 up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów
Konsumentów
Artur Zwaliński

Otrzymuje:

1. Bank Handlowy w Warszawie S.A.
z siedzibą w Warszawie
ul. Senatorska 16
00-923 Warszawa
2. a/a