

DELEGATURA UOKiK W KATOWICACH

Katowice, dn. 09.10.2007r.

RKT-61-03/07/SB

DECYZJA Nr RKT-45/2007

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 z zm.) oraz § 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.), w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z zm.)

I. na podstawie art. 23f ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Bankowi Spółdzielczemu w Gliwicach w którego toku zostało uprawdopodobnione, że w/w Bank stosuje praktyki, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 wymienionej na wstępie ustawy, polegające na stosowaniu we wzorcach umów: umowie o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego oraz w Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych 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 Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z zm.):

1. § 3 pkt 4 umowy „Zmiana stopy procentowej od środków zgromadzonych na Rachunku może nastąpić wskutek zmiany co najmniej jednego z poniższych czynników:

- 2) sytuacji gospodarczej kraju, w tym w szczególności na rynku pieniężnym,
- 3) cen towarów i usług.”,

2. § 6 pkt 3 umowy „Bank zastrzega sobie prawo zmiany Tabeli opłat i prowizji następującej wskutek zmiany co najmniej jednego z niżej wymienionych czynników:

- 1) sytuacji gospodarczej kraju, w tym w szczególności na rynku pieniężnym,
- 2) cen towarów i usług,
- 3) stopy inflacji,
- 4) kosztów realizacji czynności lub usługi spowodowanej w szczególności zmianą cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych lub rozliczeń międzybankowych.”,

3. § 9 pkt 2 umowy „O zmianach Umowy, do których dokonania Bank jest zobligowany na mocy przepisów prawa, jak również zmianach nie pogarszających sytuacji ekonomicznej Posiadacza rachunku, Bank informuje poprzez zamieszczenie stosowanych komunikatów w lokalach Banku lub zamieszczenie odpowiedniej informacji na wyciągu z rachunku.”,

4. § 74 pkt 1 Regulaminu „Bank zwolniony jest z obowiązku doręczenia Posiadaczowi rachunku tekstu zmian Regulaminu, w przypadku gdy wprowadzona zmiana spowodowana zostanie ulepszeniem funkcjonalności istniejących lub wprowadzeniem nowych usług i nie zmieni zasad prowadzenia rachunku oraz świadczenia usług na rzecz Posiadacza rachunku w ramach zawartej z nim Umowy.”, § 74 pkt 2 Regulaminu „W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Bank informuje Klientów o dokonaniu zmian poprzez wywieszenie stosownych komunikatów w lokalach swoich jednostek organizacyjnych.”,

5. § 11 pkt 4 umowy „W przypadku

- a) rażącego naruszenia przez Posiadacza rachunku przepisów prawa, Regulaminu lub niniejszej Umowy, względnie dopuszczenie się czynu, który prowadzi do utraty zaufania Banku,
- b) bezskutecznego upływu terminu spłaty zadłużenia z tytułu wystąpienia salda debetowego, Bank może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym”.

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- po przyjęciu przez Bank Spółdzielczy w Gliwicach zobowiązania do stosowania od 01.07.2007r. zmienionych wzorców umów oraz do dostarczenia konsumentom, którzy przed 01.07.2007r. zawarli umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego zawierające niedozwolone postanowienia umowne aneksów do umów oraz nowych Regulaminów w terminie 90 dni licząc od 1.07.2007r. – uwzględniające w całości zastrzeżenia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, poprzez dokonanie następującej zmiany treści zakwestionowanych postanowień:

§ 3 pkt 4 umowy otrzymał brzmienie (§ 4 pkt 4 nowej umowy) „Bank zastrzega sobie prawo zmiany wysokości oprocentowania środków zgromadzonych na rachunku w czasie trwania Umowy, bez konieczności wypowiedzenia jej w tej części. Zmiana stawek oprocentowania może nastąpić tylko w przypadku, gdy zmianie ulegnie co najmniej jeden z niżej wymienionych parametrów:

- 1) stopa rentowności operacji otwartego rynku Narodowego Banku Polskiego,
- 2) stopa kredytu refinansowego, udzielanego przez Narodowy Bank Polski pod zastaw papierów wartościowych, zwanego kredytem lombardowym,
- 3) stopa redyskontowa weksli przyjmowanych od banków do redyskonta przez Narodowy Bank Polski,
- 4) stopa rezerw obowiązkowych ustalana przez Narodowy Bank Polski,
- 5) oprocentowanie lokat na rynku międzynarodowym,
- 6) wskaźnik zmian cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.”

§ 6 pkt 3 umowy otrzymał brzmienie (§ 7 pkt 3 nowej umowy) „Bank zastrzega sobie prawo zmiany Tabeli Opłat i Prowizji w czasie trwania Umowy, bez konieczności wypowiedzenia jej w tej części. Zmiana może nastąpić tylko w przypadku, gdy zmianie ulegnie co najmniej jeden z niżej wymienionych parametrów:

- 1) zmiana zakresu lub formy wykonania danej czynności,
- 2) zmiana ceny usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych z czynności bankowych, w tym zmiany cen stosowanych przez inne banki,
- 3) zmiana cen energii, taryf telekomunikacyjnych oraz innych czynników wpływających na poziom kosztów w Banku,
- 4) wskaźnik zmian cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.”

oraz wykreślenie z treści wzorców § 9 pkt 2 umowy oraz § 74 pkt 1 i 2 regulaminu co skutkować będzie zastosowaniem przy zawiadomianiu o zmianach w regulaminie § 73 regulaminu prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych w Banku Spółdzielczym w Gliwicach. Skreślono również § 11 pkt 4 umowy.

- nakłada się na Bank Spółdzielczy w Gliwicach obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie do dnia 31 grudnia 2007r.

II. Na podstawie art. 23f ust. 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nakłada się na Bank Spółdzielczy w Gliwicach obowiązek złożenia do dnia 31 stycznia 2008r. sprawozdania o zrealizowaniu przyjętego zobowiązania, przy czym sprawozdanie powinno zawierać:

- informację o liczbie dostarczonych odbiorcom aneksów umów oraz nowych treści Regulaminów,
- potwierdzenie wysłania lub wydania ww. dokumentów wraz z kopiami przykładowych 3 wysłanych aneksów oraz Regulaminów,
- informację o liczbie umów nowo zawartych w okresie od 01 lipca 2007r.,
- kopie umów zawartych z konsumentami w pierwszym tygodniu stosowania nowych wzorców umownych licząc od 1 lipca 2007r.

Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej organem antymonopolowym) z urzędu przeprowadzone zostało postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Banku Spółdzielczego w Gliwicach (zwanego dalej Bankiem lub przedsiębiorcą) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (zwanej też dalej ustawą antymonopolową).

W dniu 02.02.2007r. postanowieniem nr 1 (Karta nr 1) na podstawie ustaleń dokonanych w ww. postępowaniu organ antymonopolowy wszczął z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Bank bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co mogło stanowić naruszenie art. 23 a ust. 1 i 2 ustawy antymonopolowej, polegających na stosowaniu we wzorcach umów: umowie o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego oraz w Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z zm.):

a) § 3 pkt 4 umowy „Zmiana stopy procentowej od środków zgromadzonych na Rachunku może nastąpić wskutek zmiany co najmniej jednego z poniższych czynników:

- 2) sytuacji gospodarczej kraju, w tym w szczególności na rynku pieniężnym,
- 3) cen towarów i usług.”,

b) § 6 pkt 3 umowy „Bank zastrzega sobie prawo zmiany Tabeli opłat i prowizji następującej wskutek zmiany co najmniej jednego z niżej wymienionych czynników:

- 1) sytuacji gospodarczej kraju, w tym w szczególności na rynku pieniężnym,
- 2) cen towarów i usług,
- 3) stopy inflacji,
- 4) kosztów realizacji czynności lub usługi spowodowanej w szczególności zmianą cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych lub rozliczeń międzybankowych”,

c) § 9 pkt 2 umowy „O zmianach Umowy, do których dokonania Bank jest zobligowany na mocy przepisów prawa, jak również zmianach nie pogarszających sytuacji ekonomicznej Posiadacza rachunku, Bank informuje poprzez zamieszczenie stosowanych komunikatów w lokalach Banku lub zamieszczenie odpowiedniej informacji na wyciągu z rachunku.”,

d) § 74 pkt 1 Regulaminu „Bank zwolniony jest z obowiązku doręczenia Posiadaczowi rachunku tekstu zmian Regulaminu, w przypadku gdy wprowadzona zmiana spowodowana zostanie ulepszeniem funkcjonalności istniejących lub wprowadzeniem nowych usług i nie zmieni zasad prowadzenia rachunku oraz świadczenia usług na rzecz Posiadacza rachunku w ramach zawartej z nim Umowy.”,

§ 74 pkt 2 Regulaminu „W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Bank informuje Klientów o dokonaniu zmian poprzez wywieszenie stosownych komunikatów w lokalach swoich jednostek organizacyjnych.”,

e) § 11 pkt 4 umowy „W przypadku

a) rażącego naruszenia przez Posiadacza rachunku przepisów prawa, Regulaminu lub niniejszej Umowy, względnie dopuszczenie się czynu, który prowadzi do utraty zaufania Banku,

b) bezskutecznego upływu terminu spłaty zadłużenia z tytułu wystąpienia salda debetowego, Bank może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym”.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie powyższych praktyk w piśmie z dnia 12.02.2007r. Bank wyjaśnił co następuje. W związku z przeanalizowaniem zakwestionowanych klauzul oraz orzecznictwa sądu antymonopolowego Bank uznał, iż istnieje prawdopodobieństwo naruszenia art. 23a ww. ustawy antymonopolowej. W związku z tym Bank wniósł o wydanie w niniejszej sprawie decyzji na podstawie art. 23f ustawy antymonopolowej i zobowiązał się w terminie wyznaczonym przez Prezesa Urzędu do usunięcia lub modyfikacji zakwestionowanych klauzul w przedstawiony sposób (Karty nr 4-5).

Na podstawie analizy dostarczonych kolejnym pismem z dnia 11.04.2007r. dokumentów, biorąc pod uwagę wnioski o wydanie decyzji w oparciu o art. 23 f ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów, organ antymonopolowy pismem z dnia 31.05.2007r. przedstawił poniższe wyjaśnienia (Karta nr 152).

Do pisma z dnia 11.04.2007r. zostały dołączone wzorce umów: umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego oraz Regulaminu rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, które zgodnie z treścią pisma miały zawierać zmienione nowe treści. Na podstawie analizy treści ww. dokumentów, zostało stwierdzone, iż „Regulamin rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w Banku Spółdzielczym w Gliwicach (tekst z uwzględnieniem proponowanych zmian)”, nadal zawierał zakwestionowane postanowienia przytoczone w postanowieniu nr 1 z dnia 2.02.2007r. o wszczęciu postępowania. Biorąc pod uwagę powyżej przedstawione ustalenia, organ antymonopolowy poinformował, iż nie może zaakceptować proponowanej treści wzorców umów, jako zgodnych z prawem, a więc nie naruszających zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Organ antymonopolowy dodatkowo wyjaśnił, iż w ww. piśmie zadeklarowane zostało dokonanie zmiany treści wzorców umów, w oparciu, o które mają być zawierane umowy z konsumentami. Natomiast z orzecznictwa wynika, iż w sytuacji zawierania umów zawierających niedozwolone postanowienia umowne wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, zmianie muszą ulec, również treści realizowanych sprzecznych z prawem umów. Dlatego też, poinformowano, iż określony sposób usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów nie jest wystarczający zgodnie z aktualnym orzecznictwem sądowym, aby mogła zostać wydana decyzja na podstawie ww. art. 23f.

Zwrócono również uwagę, iż to przedsiębiorca zgodnie z art. 23f ust. 1 ustawy antymonopolowej powinien określić działania, przez podjęcie których dojdzie do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów, a więc podać szczegółowy opis działań, które zostaną podjęte oraz przedstawić harmonogram tych czynności. Zadeklarowanie podjęcia odpowiednich działań powinno być poparte uchwałami, zarządzeniami wydanymi przez odpowiednie organy Banku. W przypadku umów bankowych, w zakresie zmiany treści wzorców umów, zmiany powinny być wprowadzone niezwłocznie po otrzymaniu odpowiedniej decyzji Prezesa Urzędu, a wymiana umów nadal realizowanych nie dłużej niż w okresie około 4 miesięcy po otrzymaniu decyzji.

Z treści pisma Banku z dnia 12.02.2007r., wynikało, iż wprowadzenie do obrotu nowych treści wzorców umów uzależnione jest od wydania w niniejszej sprawie decyzji na podstawie art.

23f ustawy antymonopolowej, a więc nie zostały one wprowadzone do faktycznego stosowania. Dlatego też, organ antymonopolowy poinformował, iż dokonując oceny treści umów zawieranych z konsumentami w decyzji kończącej niniejsze postępowanie ocenie poddane zostaną treści umów dostarczonych w postępowaniu wyjaśniającym (sygn. akt RKT-402-47/06/SB).

W kolejnym piśmie Bank przedstawił ostateczną propozycję zmiany treści warunków umów (Karty nr 157 – 162). Poszczególne postanowienia otrzymały następujące brzmienia.

§ 3 pkt 4 umowy otrzyma brzmienie (§ 4 pkt 4 nowej umowy) „Bank zastrzega sobie prawo zmiany wysokości oprocentowania środków zgromadzonych na rachunku w czasie trwania Umowy, bez konieczności wypowiedzenia jej w tej części. Zmiana stawek oprocentowania może nastąpić tylko w przypadku, gdy zmianie ulegnie co najmniej jeden z niżej wymienionych parametrów:

- 1) stopa rentowności operacji otwartego rynku Narodowego Banku Polskiego,
- 2) stopa kredytu refinansowego, udzielanego przez Narodowy Bank Polski pod zastaw papierów wartościowych, zwanego kredytem lombardowym,
- 3) stopa redyskontowa weksli przyjmowanych od banków do redyskonta przez Narodowy Bank Polski,
- 4) stopa rezerw obowiązkowych ustalana przez Narodowy Bank Polski,
- 5) oprocentowanie lokat na rynku międzynarodowym,
- 6) wskaźnik zmian cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.” (Karta nr 185).

§ 6 pkt 3 umowy otrzyma brzmienie (§ 7 pkt 3 nowej umowy) „Bank zastrzega sobie prawo zmiany Tabeli Opłat i Prowizji w czasie trwania Umowy, bez konieczności wypowiedzenia jej w tej części. Zmiana może nastąpić tylko w przypadku, gdy zmianie ulegnie co najmniej jeden z niżej wymienionych parametrów:

- 1) zmiana zakresu lub formy wykonania danej czynności,
- 2) zmiana ceny usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych, w tym zmiany cen stosowanych przez inne banki,
- 3) zmiana cen energii, taryf telekomunikacyjnych oraz innych czynników wpływających na poziom kosztów w Banku,
- 4) wskaźnik zmian cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.” (Karta nr 186).

Dodatkowo zadeklarowano wykreślenie z treści wzorców § 9 pkt 2 umowy oraz § 74 pkt 1 i 2 regulaminu co skutkować będzie zastosowaniem przy zawiadomianiu o zmianach w regulaminie § 73 regulaminu prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych w Banku Spółdzielczym w Gliwicach (Karta nr 183).

Powyższe deklaracje zostały potwierdzone w dostarczonych piśmie z dnia 12.06.2007r. nowych wzorcach umów (Karty nr 163-192).

Dodatkowo przedstawiona została uchwała Zarządu Banku Spółdzielczego w Gliwicach Nr 1/24/2007 z dnia 12 czerwca 2007r. zatwierdzająca dokonanie powyższych zmian w treściach umów (Karty nr 194 – 198).

Przedłożony został harmonogram wprowadzenia zmienionych wzorców umownych dotyczących rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych podpisany przez Prezesa oraz v-ce Prezesa Banku (Karta nr 193). Przyjęty harmonogram wprowadza zmienione wzorce umów w zakresie dotyczącym rachunków oszczędnościowo- rozliczeniowych tj. regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych w Banku Spółdzielczym w Gliwicach, wzoru umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego oraz wzoru umowy o prowadzenie wspólnego rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego. Niniejszy harmonogram ma za zadanie wprowadzenie do ww. wzorców umownych zmian, do których wprowadzenia Bank zobowiązał się w niniejszym postępowaniu.

Wprowadzenie do stosowania (wejście w życie) zmienionych wzorców umownych zostało określone na dzień 1 lipca 2007r. W załączeniu przedstawiono Zarządzenie Wewnętrzne nr 33/2007 z dnia 12 czerwca 2007r. w sprawie wprowadzenia zmian w regulacjach rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych (Karty nr 199 – 203). Wejście w życie zarządzenia zostało określone na dzień 1 lipca 2007r.

Ww. harmonogram stanowi, iż w terminie 90 dni licząc od dnia wejścia w życie nowych regulacji dotyczących rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych tj. od 1 lipca 2007r. umowy zawarte przed dniem 1 lipca 2007r. zostaną zmienione w taki sposób, aby dostosować je do nowoobowiązujących postanowień. Dostosowanie będzie polegać na wprowadzeniu, w formie aneksu do umowy, w miejsce zakwestionowanych klauzul umownych postanowień określonych we wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 23f ustawy antymonopolowej. Każdy posiadacz rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, który zawarł z bankiem umowę przed 1 lipca 2007r. zostanie poinformowany o zmianie treści regulaminu i umowy oraz zostaną mu doręczone (poprzez pocztę polską lub osobiście w trakcie wizyty w placówce Banku): nowy tekst regulaminu i umowy o prowadzeniu odpowiednio rachunku pojedynczego lub rachunku wspólnego.

Organ antymonopolowy ustalił, co następuje:

W trakcie postępowania, organ antymonopolowy ustalił, że Bank prowadzi na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego działalność polegającą m.in. na prowadzeniu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych (Karty nr 128-131).

Zakwestionowane warunki prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych zawarte są w umowie o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego oraz Regulaminie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w Banku Spółdzielczym w Gliwicach (Karty nr 7 – 39).

W trakcie postępowania podjęta została uchwała o zmianie treści warunków prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (Karty nr 157 – 162). Dokonano następującej zmiany treści.

§ 3 pkt 4 umowy otrzymał brzmienie (§ 4 pkt 4 nowej umowy) „Bank zastrzega sobie prawo zmiany wysokości oprocentowania środków zgromadzonych na rachunku w czasie trwania Umowy, bez konieczności wypowiedzenia jej w tej części. Zmiana stawek oprocentowania może nastąpić tylko w przypadku, gdy zmianie ulegnie co najmniej jeden z niżej wymienionych parametrów:

- 1) stopa rentowności operacji otwartego rynku Narodowego Banku Polskiego,
- 2) stopa kredytu refinansowego, udzielanego przez Narodowy Bank Polski pod zastaw papierów wartościowych, zwanego kredytem lombardowym,
- 3) stopa redyskontowa weksli przyjmowanych od banków do redyskonta przez Narodowy Bank Polski,
- 4) stopa rezerw obowiązkowych ustalana przez Narodowy Bank Polski,
- 5) oprocentowanie lokat na rynku międzynarodowym,
- 6) wskaźnik zmian cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.”

§ 6 pkt 3 umowy otrzymał brzmienie (§ 7 pkt 3 nowej umowy) „Bank zastrzega sobie prawo zmiany Tabeli Opłat i Prowizji w czasie trwania Umowy, bez konieczności wypowiedzenia jej w tej części. Zmiana może nastąpić tylko w przypadku, gdy zmianie ulegnie co najmniej jeden z niżej wymienionych parametrów:

- 1) zmiana zakresu lub formy wykonania danej czynności,
- 2) zmiana ceny usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych z czynności bankowych, w tym zmiany cen stosowanych przez inne banki,

3) zmiana cen energii, taryf telekomunikacyjnych oraz innych czynników wpływających na poziom kosztów w Banku,

4) wskaźnik zmian cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.”

Dodatkowo zadeklarowano wykreślenie z treści wzorców § 9 pkt 2 umowy oraz § 74 pkt 1 i 2 regulaminu co skutkować będzie zastosowaniem przy zawiadomianiu o zmianach w regulaminie § 73 regulaminu prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych w Banku Spółdzielczym w Gliwicach. Zadeklarowano również usunięcie § 11 pkt 4 umowy.

Powyższe deklaracje zostały potwierdzone w dostarczonych pismem z dnia 12.06.2007r. nowych wzorcach umów (Karty nr 163-192).

Dodatkowo przedstawiona została uchwała Zarządu Banku Spółdzielczego w Gliwicach Nr 1/24/2007 z dnia 12 czerwca 2007r. zatwierdzająca dokonanie powyższych zmian w treściach realizowanych umów (Karty nr 194 – 198).

Przedłożony został harmonogram wprowadzenia do stosowania zmienionych wzorców umownych dotyczących rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych podpisany przez Prezesa oraz v-ce Prezesa Banku (Karta nr 193). Przyjęty harmonogram dotyczył również zmiany treści wzorców umów: już realizowanych w zakresie rachunków oszczędnościowo- rozliczeniowych tj. regulaminu rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych w Banku Spółdzielczym w Gliwicach, wzoru umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego oraz wzoru umowy o prowadzenie wspólnego rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego.

Wprowadzenie do stosowania (wejście w życie) zmienionych wzorców umownych zostało określone na dzień 1 lipca 2007r. Natomiast w terminie do 90 dni licząc od dnia wejścia w życie nowych regulacji dotyczących rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, tj. od 1 lipca 2007r., umowy zawarte przed dniem 1 lipca 2007r. zostaną zmienione w taki sposób aby dostosować je do nowoobowiązujących postanowień (Karta nr 193). W załączeniu przedstawiono Zarządzenie Wewnętrzne nr 33/2007 z dnia 12 czerwca 2007r. w sprawie wprowadzenia zmian w regulacjach rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych (Karty nr 199 – 203). Wejście w życie zarządzenia określone zostało na dzień 1 lipca 2007r.

W toku niniejszego postępowania organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23 f ust. 1 ustawy antymonopolowej, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą do wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 23a, 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.

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 k.p.c., 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.

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 bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. /Por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwejki, 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.

Bankowi został postawiony zarzut stosowania postanowień wzorców umownych, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 K.p.c. Wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ K.p.c.) dokonuje się 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 i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479⁴³ K.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez organ antymonopolowy, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze, jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych.

I.1 W zakresie punktu I.1 sentencji decyzji oceniana praktyka dotyczy stosowania w umowach o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c.: § 3 pkt 4 umowy „Zmiana stopy procentowej od środków zgromadzonych na Rachunku może nastąpić wskutek zmiany co najmniej jednego z poniższych czynników:

- 2) sytuacji gospodarczej kraju, w tym w szczególności na rynku pieniężnym
- 3) cen towarów i usług.” (Karta nr 8).

Kwestionowane postanowienie oraz postanowienia poniżej przytoczone wpisane do rejestru, pomimo różnic w sformułowaniu treści, mają tożsamy charakter, a skutek ich stosowania jest identyczny.

Postanowienie przytoczone poniżej zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 24 kwietnia 2006r. sygn. akt XVII AmC 107/04 Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 3 lipca 2006r. pod numerem 783, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko „Farmacol” Spółka Akcyjna w Katowicach. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści:

„W razie znacznego wzrostu cen towarów i usług cena usługi może zostać podwyższona”.

W ww. wyroku Sąd stwierdził, iż „przedsiębiorca posłużył się nieostrym pojęciem „znacznego wzrostu cen”. Może on zatem wykorzystać to niezdefiniowane pojęcie do swobodnego kształtowania wynagrodzenia. W tym przypadku to do pozwanego będzie należała ocena, czy wzrost cen był znaczny i jak będzie się on przekładał na wysokość ostatecznego

wynagrodzenia, którą zapłacić miałby konsument. W ocenie Sądu posługiwanie się nieostrymi pojęciami daje pozwanemu możliwość dokonywania jednostronnej wiążącej interpretacji umowy.”

Kolejne postanowienie o tożsamym charakterze z postanowieniem zakwestionowanym w pkt I.1 sentencji decyzji zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 22 grudnia 2004 r. sygn. akt XVII 110/03 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 1 marca 2005 r. pod numerem 341, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko ING Bankowi Śląskiemu S.A. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści:

W pkt 23 wzorca umowy o nazwie „Ogólne warunki udzielania i spłaty kredytów na zakup pojazdów dla klientów indywidualnych w ING Banku Śląskim S.A.” uznaje się za niedozwolone i zakazuje sformułowania „w szczególności”.

Pojęcia użyte w zakwestionowanym postanowieniu oraz wpisanym do rejestru, nie zostały zdefiniowane w treści warunków umowy. Postanowienia nie uściślają, co strony umowy powinny rozumieć pod pojęciami „zmiany sytuacji gospodarczej kraju, w tym w szczególności na rynku pieniężnym, zmiany cen towarów i usług”. Sposób podania powyższych przesłanek uprawniających do zmiany stopy procentowej jest niejednoznaczny oraz umożliwia dowolną ich interpretację. Dzięki temu Bank dowolnie może stwierdzać, czy zaistniałe rynkowe okoliczności spełniają wymagania umowy i umożliwiają zmianę wielkości stopy procentowej, a więc np. czy może obniżyć stopę oprocentowania. Natomiast konsument nie ma możliwości weryfikacji podjętych decyzji w oparciu o wymierne współczynniki. Przedmiotowy sposób określenia okoliczności powoduje, iż faktycznie w każdym momencie realizacji umowy mogą zająć okoliczności, które umożliwią zmianę podniesienie lub obniżenie stopy oprocentowania.

Sposób sformułowania postanowienia powoduje, że nie można stworzyć skończonej listy okoliczności uprawniających Bank do zmiany wielkości stopy oprocentowania. W ppkt 2 mowa jest o bliżej nieokreślonej sytuacji gospodarczej. Natomiast użyte sformułowanie „w szczególności” powoduje, iż Bank może dowolnie interpretować zmiany współczynników określających gospodarkę kraju i w konsekwencji dowolnie zmieniać stopy procentowe. Ponieważ zapisy umożliwiają dokonywanie dowolnej zmiany wysokości świadczenia na rzecz konsumenta w trakcie wykonywania umowy bez ważnej przyczyny, oraz z dowolną częstotliwością należało je uznać za sprzeczne z art. 385¹ § 1 k.c. Zapisy naruszają również art. 385³ pkt 19 k.c. stanowiący, że niedozwolonymi postanowieniami umów są te, które przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia.

Prawo Banku do dowolnej zmiany wysokości świadczenia, którym jest stopa oprocentowania powoduje, iż konsument nie ma pewności co do warunków realizacji umowy. Przedmiotem umowy jest prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, a więc m.in. przysparzanie konsumentom korzyści z tytułu powierzonych Bankowi środków. Wysokość stopy oprocentowania przy wyborze Banku, któremu konsumenci powierzają administrowanie ich środkami jest jednym z determinantów ich decyzji. Dlatego też tak istotne jest, aby konsumenci mogli przewidywać oraz weryfikować okoliczności zmiany stopy oprocentowania.

Powyższy zapis narusza ekonomiczne interesy konsumentów, gdyż Bank może dowolnie, bez istotnej przyczyny zmienić wysokość świadczenia zarówno na korzyść jak i na ich niekorzyść.

I.2. W punkcie I.2. sentencji decyzji oceniana praktyka dotyczy stosowania w umowach o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego: § 6 pkt 3 umowy „Bank zastrzega sobie prawo zmiany Tabeli opłat i prowizji następującej wskutek zmiany co najmniej jednego z niżej wymienionych czynników:

- 1) sytuacji gospodarczej kraju, w tym w szczególności na rynku pieniężnym,
- 2) cen towarów i usług,
- 3) stopy inflacji,
- 4) kosztów realizacji czynności lub usługi spowodowanej w szczególności zmianą cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych lub rozliczeń międzybankowych”.

Kwestionowane postanowienie oraz postanowienia poniżej przytoczone wpisane do rejestru, pomimo różnic w sformułowaniu treści, mają tożsamy charakter, a skutek ich stosowania jest identyczny.

Wyrokiem z dnia 13 kwietnia 2006 r. sygn. akt XVII AmC 38/05 przytoczone postanowienie zostało uznane za niedozwolone przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 3 lipca 2006r. pod numerem 790, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Jolancie Kaczor, Ewie Mielickiej Cosmopolitan Prywatna Szkoła Języków Obcych s.c. Mielicka Ewa, Kaczor Jolanta, w Opolu. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści:

„Raty miesięczne mogą wzrastać w czasie trwania roku szkolnego, jednak nie więcej niż ogólny wskaźnik inflacji”.

Kolejne postanowienie o tożsamym charakterze z postanowieniem zakwestionowanym w pkt I.1 i I.2 niniejszej decyzji zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 5 października 2005 r. sygn. akt XVII Amc 20/05 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 3 kwietnia 2006r. pod numerem 643, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Wyższej Szkole Turystyki i Hotelarstwa w Łodzi. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści:

„Wysokość czesnego może ulegać zmianom w zależności od inflacji i aktualnych kosztów kształcenia”.

Postanowienie o treści jak przytoczone powyżej zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 17 maja 2006 r. sygn. akt XVII Amc 9/05 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 3 sierpnia 2006r. pod numerem 802, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Wyższej Szkole Wychowania Fizycznego i Turystyki w Sopocie. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści:

„Uczelnia zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości czesnego stosownie do aktualnych kosztów organizacji prowadzonego procesu dydaktycznego i prowadzonej działalności statutowej”.

Tożsame postanowienie jak zakwestionowane zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 6 lipca 2006 r. sygn. akt XVII AmC 60/05 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 1 września 2006 r. pod numerem 848, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Barbarze Bekier. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści:

„Wysokość odpłatności ustala dyrektor placówki w oparciu o kalkulację kosztów bieżących. Odpłatność może ulec zmianie w ciągu roku szkolnego”

Kolejne postanowienie zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 10 kwietnia 2003 r. Sygn. Akt XVII Amc 17/01 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 14 sierpnia 2003 r. pod numerem 59, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Wyższej Szkole Hotelarstwa i Gastronomii w Poznaniu. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści:

„Czesne w następnych latach studiów może ulec zmianie w związku z uzasadnionym wzrostem kosztów ponoszonych przez uczelnię i zostanie ustalone przez rektora zarządzeniem wiążącym strony umowy przed rozpoczęciem nowego roku akademickiego”.

Również w uzasadnieniu stosowania praktyki określonej w pkt I.1 sentencji decyzji zostały przytoczone postanowienia o tożsamym charakterze jak zakwestionowane w przedmiotowym punkcie.

Tak jak postanowienie zakwestionowane w pkt I.1 sentencji decyzji niniejszy zapis daje uprawnienie do określenia lub podwyższenia opłat i prowizji z tytułu świadczonych usług po zawarciu umowy w dowolnym momencie ich świadczenia.

W wyroku z dnia 13 kwietnia 2006 r. sygn. akt XVII AmC 38/05 Sąd stwierdził, iż „pkt 2 lit. d załącznika do Dyrektywy 93/13/EWG, stanowi, iż stosowanie lit. 1) nie narusza warunków indeksacji cen, o ile jest zgodne z prawem, pod warunkiem, że zostanie jasno przedstawiona metoda, według której następują zmiany cen (...). Dopuszczalność indeksacji cen jest możliwa o ile zostanie jasno przedstawiona metoda według, której następuje wzrost cen. Tymczasem zapis wzorca jest niejednoznaczny bowiem określa „ogólny wskaźnik cen” mający więcej niż jeden desygnat w przeciwieństwie do „średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem”, który odnosi się do średniej roku ogłaszanej przez organ Państwowy. Dla konsumentów – nie będących studentami ekonomii, nie czytających komunikatów prasowych z posiedzeń Rady Polityki Pieniężnej i nie czytających sprawozdań Narodowego Banku Polskiego – przeciętnego konsumenta (...) bardziej zrozumiałej jest (...), że wzrost cen nastąpił w oparciu o wskaźnik inflacji wskazany (ogłoszony) przez GUS w konkretnym miejscu i czasie (Dzienniku Urzędowym). Niż nieokreślony w czasie, wysokości i umowie „ogólny wskaźnik”.

Zbieżne stanowisko przedstawił Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 27.04.2005r. sygn. akt VI ACa 947/04 w sprawie uznania za niedozwolone postanowienie o treści „Zleceniodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowienia § 3 pkt 2 dotyczącego wysokości czesnego za naukę na semestrach programowo wyższych. Sąd stwierdził: Samo dopuszczenie możliwości zmiany wysokości opłat w trakcie trwania szkolenia nie jest czymś nagannym, pod warunkiem jednak, że zostanie podane – jakie czynniki mogą mieć wpływ na te zmiany (w praktyce podwyżki), tak aby konsument przynajmniej w przybliżeniu był zorientowany co do skali czekających go wydatków finansowych na wyższych semestrach. Pozostawienie tej kwestii do wyłącznego uznania przedsiębiorcy narusza zasadę lojalności i uczciwości w kontaktach z klientem”.

Ponieważ zapisy umożliwiają dokonywanie dowolnej zmiany wysokości świadczenia konsumenta w trakcie wykonywania umowy bez ważnej przyczyny, należało je uznać za sprzeczne z art. 385¹ § 1 k.c. Zapisy naruszają również art. 385³ pkt 19 k.c. stanowiący, że niedozwolonymi postanowieniami umów są te, które przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia.

Oceniany sposób określenia okoliczności uprawniających do zmiany wysokości opłat i prowizji, jakie muszą ponieść konsumenci na rzecz Banku narusza ich interesy ekonomiczne. Na podstawie przytoczonego postanowienia Bank w sposób dowolny może decydować, czy zaistniałe okoliczności uprawniają go do podwyżki opłat, oraz o jaką wartość. Konsument nie ma możliwości przewidzieć oraz zweryfikować, czy podejmowane decyzje są słuszne, gdyż ogólnie określone warunki możliwości zmian, uniemożliwiają jednoznaczną ocenę. Praktycznie w każdym momencie Bank może podjąć decyzję o zmianie wysokości opłat i prowizji, i za każdym razem będzie mógł tą zmianę uzasadnić w sposób zgodny z warunkami umowy.

I.3. W punkcie I.3. sentencji decyzji oceniana praktyka dotyczy stosowania w umowach o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego: § 9 pkt 2 umowy „O zmianach Umowy, do

których dokonania Bank jest zobligowany na mocy przepisów prawa, jak również zmianach nie pogarszających sytuacji ekonomicznej Posiadacza rachunku, Bank informuje poprzez zamieszczenie stosowanych komunikatów w lokalach Banku lub zamieszczenie odpowiedniej informacji na wyciągu z rachunku”.

Kwestionowane postanowienie oraz postanowienia poniżej przytoczone wpisane do rejestru, pomimo różnic w sformułowaniu treści, mają tożsamy charakter, a skutek ich stosowania jest identyczny.

Postanowienie przytoczone poniżej zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 30 września 2002r. sygn. akt XVII Amc 47/01 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 29 listopada 2002r. pod numerem 32, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Powszechnej Kasie Oszczędności Bank Polski S.A. w Warszawie. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści: „PKO - bp podaje do wiadomości obowiązujące stawki prowizji i opłat przez wywieszenie w Oddziałach PKO - bp Taryfy oraz udostępnia Taryfę na życzenie posiadacza rachunku”.

Wyrokiem z dnia 5 czerwca 2003r. sygn. akt XVII Amc 39/02 Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uznał za niedozwolone postanowienie o zbliżonej treści jak przytoczone powyżej. Zostało ono wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 18 kwietnia 2006r. pod numerem 712, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Bankowi Millennium S.A. w Warszawie. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści: „Bank będzie informował posiadacza rachunku o zmianach w cenniku usług. Stawki prowizji i opłat podawane są do wiadomości w oddziałach Banku lub za pośrednictwem usługi telefonicznej”.

Umowy, na podstawie, których świadczone są usługi w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych 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.

Przez zawarcie z konsumentami umów, Bank zobowiązał się świadczyć usługi przez nieograniczony czas. Tak więc, konsument zawierając umowę decyduje się na określone w danym momencie warunki. Jednak w trakcie realizacji umowy, mogą one ulec zmianie. Zakwestionowane postanowienie zastrzega, iż Bank będzie oceniał o jakich zmianach należy poinformować konsumentów, a także w jaki sposób. Tym samym Bank umożliwił sobie dowolną interpretację własnych obowiązków jako świadczeniodawcy.

Biorąc pod uwagę fakt, że oceniane umowy, mają charakter umów ciągłych, odnosi 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.

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 odmienne 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 „z 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 bywać 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”.¹

Ze względu na fakt, iż kwestionowane postanowienie wyłącza obowiązek dostarczenia konsumentom zmienionych warunków umowy, nie zapewniono im stałego dostępu do aktualnych warunków umów. Zastrzeżenie, iż ze zmienionymi warunkami konsumenci mogą samodzielnie zapoznawać się w Banku narusza ich interesy. Konsumenci nie mają możliwości stałego monitorowania wprowadzanych w warunkach świadczenia usługi zmian. Ponieważ zapis określa praktykę Banku w sposób sprzeczny z wymaganiami przepisów prawa, a także mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, jego zamieszczenie w warunkach umowy należy uznać za bezprawne.

I.4. W punkcie I.4. sentencji decyzji oceniana praktyka dotyczy stosowania w Regulaminie prowadzenia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego: § 74 pkt 1 Regulaminu „Bank zwolniony jest z obowiązku doręczenia Posiadaczowi rachunku tekstu zmian Regulaminu, w przypadku gdy wprowadzona zmiana spowodowana zostanie ulepszeniem funkcjonalności istniejących lub wprowadzeniem nowych usług i nie zmieni zasad prowadzenia rachunku oraz świadczenia usług

¹ Komentarz Czesławy Żuławskiej do art. 384¹ k.c. LexPolonica

na rzecz Posiadacza rachunku w ramach zawartej z nim Umowy.” § 74 pkt 2 Regulaminu „W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Bank informuje Klientów o dokonaniu zmian poprzez wywieszenie stosownych komunikatów w lokalach swoich jednostek organizacyjnych”.

Powyższe postanowienia naruszają interesy konsumentów w tożsamy sposób jak opisano w uzasadnieniu pkt I.3 sentencji decyzji. Bank na ich podstawie nie ma obowiązku powiadomić konsumentów o zakresie wprowadzonych zmian do warunków świadczenia umów. Przedmiotowe zapisy naruszają interesy konsumentów, gdyż przez brak informacji o zmianie warunków umowy nie mogą oni podjąć decyzji o kontynuowaniu korzystania ze świadczeń oferowanych przez Bank lub też o wypowiedzeniu umowy. Biorąc pod uwagę, iż zapisy zakwestionowane w niniejszym punkcie sentencji decyzji mieszczą się w zakresie hipotezy postanowienia przytoczonego w uzasadnieniu pkt I.3 sentencji decyzji, naruszają one interesy konsumentów w tożsamy sposób jaki został opisany w uzasadnieniu praktyki określonej w pkt I.3. sentencji decyzji.

I.5. W punkcie I.5. sentencji decyzji oceniana praktyka dotyczy stosowania w umowie prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego postanowienia wzorców umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego: § 11 pkt 4 umowy „W przypadku a) rażącego naruszenia przez Posiadacza rachunku przepisów prawa, Regulaminu lub niniejszej Umowy, względnie dopuszczenie się czynu, który prowadzi do utraty zaufania Banku, b) bezskutecznego upływu terminu spłaty zadłużenia z tytułu wystąpienia salda debetowego, Bank może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym”.

Kwestionowane postanowienie oraz postanowienia poniżej przytoczone wpisane do rejestru, pomimo różnic w sformułowaniu treści, mają tożsamy charakter, a skutek ich stosowania jest identyczny.

Postanowienie tożsame jak przytoczone w pkt e postanowienia zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 29 grudnia 2004r. sygn. akt XVII Amc 92/03 przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 22 lutego 2005r. pod numerem 268, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Kredyt Bank S.A. w Warszawie. Za niedozwolone postanowienie umowne Sąd uznał zapis o treści:

„Bank może wypowiedzieć umowę kredytu w całości lub w części, w szczególności z powodu: 1) niespłacenia w terminie należności, o których mowa w §13 ust. 1, 2) zagrożenia terminowej spłaty kredytu z powodu złej sytuacji finansowo majątkowej Kredytobiorcy, 3) znacznego obniżenia się realnej wartości złożonego zabezpieczenia lub utraty tego zabezpieczenia, 4) niedotrzymania innych warunków umowy kredytu”.

Powyżej przytoczone postanowienia umów umożliwiają jednostronną interpretację warunków umowy. Bank samodzielnie może określić, czy zaistniały okoliczności, które uprawniają go do wypowiedzenia umowy o świadczenie usługi. Istotny w przedmiotowym przypadku jest również fakt, iż lista takich okoliczności nie jest zamknięta, są one tylko przykładami. Przez użycie sformułowania „w szczególności” Bank ma możliwość podjęcia arbitralnej decyzji w przedmiotowym zakresie. Konsument na podstawie treści umów nie może określić jakie zachowania narażają go na konsekwencje wypowiedzenia umowy.

Zapis narusza art. 385³ pkt 9 k.c., który za niedozwolone uznaje postanowienia przyznające kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Konsument w czasie korzystania z usług Banku pozostaje w niepewności co do ciągłości realizowania przez Bank zawartej umowy. Zakwestionowane postanowienie określa okoliczności uprawniające Bank do natychmiastowego rozwiązania umowy.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonując oceny postanowienia umownego ocenia określony zapis, i w momencie jego wpisania do rejestru

klauzula przestaje być postanowieniem konkretnego wzorca umownego, a staje się samodzielnie funkcjonującą zasadą, która została zakwestionowana. Ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479⁴³ K.p.c.), spełnia ona funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej.

Zgodnie z art. 365 § 1 k.p.c. orzeczenie prawomocne wiąże nie tylko strony i sąd, który je wydał, lecz również inne sądy i organy państwowe, a w wypadkach w ustawie przewidzianych także inne osoby. Sąd orzekając co do postanowienia, iż jest to niedozwolone postanowienie umowne stwierdza, iż kształtuje ono prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, równocześnie rażąco naruszając jego interesy. Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. przez niedozwolone postanowienie umowne uważa się, postanowienie umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie, które kształtuje jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Biorąc pod uwagę powyższą wykładnię, można stwierdzić, iż praktyki polegające na zamieszczaniu w zawieranych umowach, postanowień, które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych jest bezprawne i narusza zbiorowe interesy konsumentów. Powyższe zostało potwierdzone w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/06.

Przedmiotowe praktyki dotyczą sposobu realizacji zawartych umów z konsumentami, tak więc dotyczą postanowień umów ważnych zarówno dla konsumentów, którzy chcą zawrzeć umowy, jak i tych, którzy realizują je. Dlatego też zakwestionowane praktyki naruszają interesy konsumentów, którzy zawarli umowy, a także przyszłych potencjalnych klientów. Umowy mogą zawrzeć wszystkie osoby nią zainteresowane. Tym samym oferta zawarcia umowy prowadzenia rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego skierowana jest do nieograniczonej grupy konsumentów.

W trakcie postępowania Bank zadeklarował zamiar dokonania zmiany treści umów w następujący sposób (Karty nr 163-192).

§ 3 pkt 4 umowy otrzyma brzmienie (§ 4 pkt 4 nowej umowy) „Bank zastrzega sobie prawo zmiany wysokości oprocentowania środków zgromadzonych na rachunku w czasie trwania Umowy, bez konieczności wypowiedzenia jej w tej części. Zmiana stawek oprocentowania może nastąpić tylko w przypadku, gdy zmianie ulegnie co najmniej jeden z niżej wymienionych parametrów:

- 1) stopa rentowności operacji otwartego rynku Narodowego Banku Polskiego,
- 2) stopa kredytu refinansowego, udzielanego przez Narodowy Bank Polski pod zastaw papierów wartościowych, zwanego kredytem lombardowym,
- 3) stopa redyskontowa weksli przyjmowanych od banków do redyskonta przez Narodowy Bank Polski,
- 4) stopa rezerw obowiązkowych ustalana przez Narodowy Bank Polski,
- 5) oprocentowanie lokat na rynku międzynarodowym,
- 6) wskaźnik zmian cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.”

§ 6 pkt 3 umowy otrzyma brzmienie (§ 7 pkt 3 nowej umowy) „Bank zastrzega sobie prawo zmiany Tabeli Opłat i Prowizji w czasie trwania Umowy, bez konieczności wypowiedzenia jej w tej części. Zmiana może nastąpić tylko w przypadku, gdy zmianie ulegnie co najmniej jeden z niżej wymienionych parametrów:

- 1) zmiana zakresu lub formy wykonania danej czynności,
- 2) zmiana ceny usług, z których Bank korzysta przy wykonywaniu poszczególnych z czynności bankowych, w tym zmiany cen stosowanych przez inne banki,
- 3) zmiana cen energii, taryf telekomunikacyjnych oraz innych czynników wpływających na poziom kosztów w Banku,
- 4) wskaźnik zmian cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.”

Dodatkowo zadeklarowano wykreślenie z treści wzorców § 9 pkt 2 umowy oraz § 74 pkt 1 i 2 regulaminu co skutkować będzie zastosowaniem przy zawiadomianiu o zmianach w regulaminie § 73 regulaminu prowadzenia rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych w Banku Spółdzielczym w Gliwicach. Skreślono również § 11 pkt 4 umowy.

W sprawie nowej treści § 3 pkt 4 oraz § 6 pkt 3 umowy, organ antymonopolowy uznał, iż dokonana zmiana biorąc pod uwagę charakter świadczonych usług zapewnia konsumentom otrzymanie informacji, które pozwolą im na dokonanie oceny okoliczności ewentualnych zmian wysokości pobieranych przez Bank opłat i prowizji oraz oprocentowania wynikających z zawartej z Bankiem umowy. Wykorzystane pojęcia są ogólnie przyjętymi pojęciami identyfikowanymi przez konsumentów. Dzięki dokonanej zmianie treści postanowień, ograniczone zostały możliwości Banku do jednostronnej zmiany umów w dowolnym momencie, przy zaistnieniu nieokreślonych przesłanek.

W pozostałym zakresie zarzutów postawionych w pkt I. 3, 4 5 sentencji decyzji, Bank zadeklarował usunięcie z treści wzorców postanowień umów § 9 pkt 2 umowy, § 74 pkt 1 i 2 regulaminu oraz § 11 pkt 4 umowy. Z analizy treści nowych wzorców umownych, wynika, iż nie zawierają one zakwestionowanych postanowień.

Na podstawie propozycji zmian treści wzorców umów organ antymonopolowy stwierdził, iż nowe treści w sposób jednoznaczny precyzują okoliczności umożliwiające wprowadzenie zmian wysokości oprocentowania oraz zmian wysokości opłat i prowizji. Natomiast usunięcie z treści umów oraz Regulaminu ww. postanowień spowodowało, iż prawa konsumentów wynikające z przepisów nie są już ograniczane przez te postanowienia. Zgodnie z § 73 pkt 2 nowego Regulaminu, Bank doręcza Posiadaczowi rachunku pełny tekst wprowadzonych zmian. Na podstawie powyższego zapisu Bank w każdym przypadku zmiany treści warunków umowy jest zobowiązany do doręczenia konsumentom treści nowych zapisów. Tym samym, prawa konsumentów są chronione w przedmiotowym zakresie.

Dokonanie powyższych zmian w treściach umów zatwierdzone zostało uchwałą Zarządu Banku Spółdzielczego w Gliwicach Nr 1/24/2007 z dnia 12 czerwca 2007r.

Przedłożony został harmonogram, który zakłada wprowadzenie do stosowania (wejście w życie) zmienionych wzorców umownych z dniem 1 lipca 2007r. Natomiast w terminie 90 dni licząc od dnia wejścia w życie nowych regulacji dotyczących rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych tj. od 1 lipca 2007r. umowy zawarte przed dniem 1 lipca 2007r. zostaną zmienione w taki sposób, aby dostosować je do nowoobowiązujących postanowień. Dostosowanie będzie polegać na wprowadzeniu, w formie aneksu do umów, w miejsce zakwestionowanych przez organ antymonopolowy klauzul umownych, ww. nowych postanowień. Każdy posiadacz rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, który zawarł z bankiem umowę przed 1 lipca 2007r. zostanie poinformowany o zmianie treści regulaminu i umowy oraz zostaną doręczone mu (poprzez pocztę polską lub osobiście w trakcie wizyty w placówce Banku): nowy tekst regulaminu i umowy o prowadzeniu odpowiednio rachunku pojedynczego lub rachunku wspólnego.

W związku z tym, że Bank przejawia inicjatywę mającą na celu eliminację działań powodujących naruszenie prawa, istnieje możliwość skorzystania z instrumentu przewidzianego w art. 23 f ust. 1 ustawy antymonopolowej, który stanowi, że 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. 23 a, 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, nakazuje się Bankowi wprowadzenie w życie przedstawionych nowych wzorców: umowy oraz Regulaminu oraz przeprowadzenie dodatkowych czynności mających na celu wyeliminowanie z obrotu bezprawnych postanowień umownych.

Z uwagi na to, że w toku niniejszego postępowania uprawdopodobniono, iż doszło do naruszenia art. 23 a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ze względu na fakt, że przedsiębiorca przedstawił nowe wzorce umów, których zapisy są prawidłowe i zapewniają ochronę konsumentom w zakresie objętym postępowaniem, istnieje możliwość skorzystania z uprawnienia wynikającego z art. 23 f ustawy antymonopolowej. Celowa i uzasadniona jest akceptacja propozycji Banku, z której wynika zamiar wprowadzenia w życie zmienionych wzorców z dniem 01.07.2007r. Przyjęte przez Bank regulacje precyzują przesłanki uzasadniające możliwość zmiany wysokości opłat i prowizji a także oprocentowania, co służy zapobieżeniu dowolności Banku przy określaniu w przyszłości wysokości świadczeń, do jakich zobowiązani będą konsumenci oraz Bank.

Dodatkowo na podstawie art. 23 f ust. 2 ustawy antymonopolowej określony został ostateczny termin wykonania decyzji do dnia 31.12.2007r.

Organowi antymonopolowemu należy przedstawić informacje o umożliwieniu konsumentom zapoznania się z nowymi zapisami wzorców, z uwagi na co zobowiązano Bank do przedstawienia informacji i dokumentów określonych w pkt II sentencji decyzji do dnia 31.01.2008r.

Wobec powyższego orzeka się jak w pkt I i II sentencji decyzji.

W dniu 21 kwietnia 2007r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331), na podstawie której utraciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 ze zmian. Dz.U. z 2006r. Nr 157, poz. 1119, Dz.U. Nr 170, poz. 1217, Dz.U. Nr 249, poz. 1834). Jednakże zgodnie z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów do postępowań wszczętych przed dniem 21 kwietnia 2007r. stosuje się przepisy ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

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