



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-33/12/AŻ

Warszawa, 24 września 2015 r.

DECYZJA nr RWA-12/2015

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Raiffeisen Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Raiffeisen Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu we wzorcach umownych postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego poprzez zawarcie postanowień o treści:

- 1. Bank zastrzega sobie prawo odmowy udostępnienia funkcjonalności Bankowość Internetowa Polbank 24 bez podania przyczyny,*
- 2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Banku, spowodowane w szczególności przez (...) e) Błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu*

zasilania lub łączy telekomunikacyjnych lub jakimkolwiek opóźnieniem spowodowanym przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii,

- 3. Z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od banku, spowodowane przez: a) osobę trzecią biorącą udział w realizacji transakcji, (...) c) wykorzystanie przez inne osoby danych osobowych Klienta lub jego kodów PIN, (...) f) błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania lub łączy telekomunikacyjnych lub jakiegokolwiek opóźnienie spowodowane przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii,*
- 4. (...) W okresie wypowiedzenia Bank może zablokować na rachunku Klienta środki wymagane do spłaty zobowiązań Klienta wobec Banku,*
- 5. W przypadku wysłania korespondencji listem poleconym korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 21 dni od daty jej wysłania na ostatni podany przez Uczestnika Funduszy adres korespondencyjny, chyba, że uczestnik Funduszy wykaże, iż w wyżej wymienionym terminie nie miał możliwości zapoznania się z treścią korespondencji,*
- 6. W przypadku wysłania korespondencji listem poleconym, korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 21 dni od daty jej wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji, chyba, że Klient wykaże, iż w wyżej wymienionym terminie nie miał możliwości zapoznania się z treścią korespondencji,*

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i po zobowiązaniu się przez Raiffeisen Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie do:

- a)** usunięcia ze wszystkich wzorców umów stosowanych w relacjach z konsumentami przez Raiffeisen Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie postanowień tożsamyh z postanowieniami objętymi postępowaniem, w tym z uwzględnieniem postanowień literalnie odmiennych, ale wywołujących takie same skutki,
- b)** rozpatrywania na korzyść konsumentów reklamacji dotyczących skutków stosowania klauzul, których dotyczy postępowanie i naprawienia szkód, jakie ponieśli

konsumenci w związku ze stosowaniem klauzul, których dotyczy postępowanie na powszechnie obowiązujących zasadach określonych w Kodeksie cywilnym,

nakłada się na Raiffeisen Bank Polska z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania zobowiązania. Termin na wykonanie zobowiązania w zakresie pkt. a) to 6 (sześć) miesięcy od dnia wydania decyzji przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na Raiffeisen Bank Polska z siedzibą w Warszawie obowiązek przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w pkt. I sentencji decyzji w terminie 7 (siedmiu) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r., poz. 184) i stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Raiffeisen Bank Polska Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **umarza się jako bezprzedmiotowe** postępowanie wszczęte w związku z podejrzeniem, że ww. przedsiębiorca stosuje określoną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na stosowaniu we wzorcach umownych przedkładanych konsumentom postanowienia o treści: (...) *W momencie wypowiedzenia Umowy konta lub złożenia wypowiedzenia w odniesieniu do Rachunku, do*

którego została wydana Karta (o ile Karta nie została wydana do kilku Rachunków), Bank może zablokować Kartę (...), które jest postanowieniem uznanym za niedozwoloną klauzulę umowną i wpisaną do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKiK w Warszawie (dalej również: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu, Delegatura UOKiK w Warszawie) przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu kontrolę wybranych wzorców umownych przedkładanych konsumentom do podpisu przez Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej również: Bank, Spółka; uprzednio: Polbank EFG S.A. z siedzibą w Warszawie).

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił do Banku o przesłanie aktualnie stosowanych w obrocie z konsumentami wzorców umownych w zakresie funduszy inwestycyjnych, jak również kont osobistych.

Po dokonaniu analizy otrzymanych wzorców umownych zatytułowanych:

1. *Regulamin przyjmowania i przekazywania zleceń dotyczących tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych,*
2. *Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych,*
3. *Regulamin konta,*
4. *Umowa konta,*

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKiK w Warszawie, stwierdził, iż mogło dojść do naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec czego wszczęcie postępowania w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stało się konieczne i uzasadnione.

Z uwagi na powyższe Prezes UOKiK wszczął przeciwko Spółce postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu we wzorcach umownych postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (dalej również: rejestr niedozwolonych klauzul umownych, rejestr), o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego poprzez zawarcie postanowień o treści:

1. *Bank zastrzega sobie prawo odmowy udostępnienia funkcjonalności Bankowość Internetowa Polbank 24 bez podania przyczyny,*
2. *Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Banku, spowodowane w szczególności przez (...) e) Błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania lub łączy telekomunikacyjnych lub jakimkolwiek opóźnieniem spowodowanym przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii,*
3. *Z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od banku, spowodowane przez: a) osobę trzecią biorącą udział w realizacji transakcji, (...) c) wykorzystanie przez inne osoby danych osobowych Klienta lub jego kodów PIN, (...) f) błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania lub łączy telekomunikacyjnych lub jakiegokolwiek opóźnienie spowodowane przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii,*
4. *(...) W okresie wypowiedzenia Bank może zablokować na rachunku Klienta środki wymagane do spłaty zobowiązań wobec Klienta,*
5. *(...) W momencie wypowiedzenia Umowy konta lub złożenia wypowiedzenia w odniesieniu do Rachunku, do którego została wydana Karta (o ile Karta nie została wydana do kilku Rachunków), Bank może zablokować Kartę (...),*
6. *W przypadku wysłania korespondencji listem poleconym korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 21 dni od daty jej wysłania na ostatni podany przez Uczestnika Funduszy adres korespondencyjny, chyba, że uczestnik Funduszy wykaże, iż w wyżej wymienionym terminie nie miał możliwości zapoznania się z treścią korespondencji,*

7. *W przypadku wysłania korespondencji listem poleconym, korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 21 dni od daty jej wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji, chyba, że Klient wykaże, iż w wyżej wymienionym terminie nie miał możliwości zapoznania się z treścią korespondencji,*

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postanowieniem z dnia 16 października 2012 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu pismo Banku z dnia 3 grudnia 2011 r. wraz z załącznikami, stanowiące część akt postępowania o sygn. RWA-403-38/11/AŻ.

Pismem z dnia 16 października 2012 r. Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania i zaliczeniu w poczet dowodów ww. dokumentów. Prezes Urzędu, na podstawie art. 50 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwrócił się do Banku o ustosunkowanie się do zarzutów przedstawionych w sentencji postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania. Spółka pismem z dnia 2 listopada 2012 r. udzieliła odpowiedzi na zawiadomienie Prezesa UOKiK.

Postanowieniem z dnia 31 grudnia 2012 r. Prezes Urzędu sprostował oczywistą omyłkę zawartą w sentencji postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania, polegającą na wpisaniu w pkt. 4 sentencji postanowienia umownego o treści: (...) *W okresie wypowiedzenia Bank może zablokować na rachunku Klienta środki wymagane do spłaty zobowiązań wobec Klienta*, gdy tymczasem powinno być: (...) *W okresie wypowiedzenia Bank może zablokować na rachunku Klienta środki wymagane do spłaty zobowiązań Klienta wobec Banku.*

Bank pismem z dnia 25 stycznia 2013 r. poinformował Delegaturę UOKiK w Warszawie, iż w dniu 31 grudnia 2012 r. nastąpiło połączenie Polbank EFG S.A. z Raiffeisen Bank Polska S.A. Z dniem połączenia, jak wskazała Spółka, Raiffeisen Bank Polska S.A. wstąpił z mocy prawa jako spółka przejmująca, na podstawie art. 492 § 1 pkt 1 oraz art. 494 § 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 1030 z późn zm.) we wszystkie prawa i obowiązki Polbank EFG S.A., z kolei Polbank EFG S.A. został wykreślony z rejestru przedsiębiorców KRS.

Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu, jak również o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy w siedzibie Delegatury UOKiK w Warszawie.

Strona niniejszego postępowania skorzystała z prawa do zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy.

Po zapoznaniu się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy pismem z dnia 29 grudnia 2014 r. Spółka złożyła zobowiązanie do rozpatrywania na korzyść konsumentów reklamacji dotyczących skutków stosowania klauzul, których dotyczy postępowanie i naprawienia szkód, jakie ponieśli konsumenci w związku ze stosowaniem klauzul, których dotyczy postępowanie. Bank wniósł o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka pismem z dnia 20 marca 2015 r. uzupełniła treść zobowiązania, które objęło:

- a) usunięcie z wzorców umów stosowanych w obrocie z konsumentami postanowień tożsamyh z postanowieniami objętymi postępowaniem, w tym z uwzględnieniem postanowień literalnie odmiennych, ale wywołujących takie same skutki, w terminie sześciu miesięcy od dnia wydania decyzji przez Prezesa Urzędu,
- b) rozpatrywanie na korzyść konsumentów reklamacji dotyczących skutków stosowania klauzul, których dotyczy postępowanie i naprawienie szkód, jakie ponieśli konsumenci w związku ze stosowaniem klauzul, których dotyczy postępowanie, na powszechnie obowiązujących zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

Pismem z dnia 19 czerwca 2015 r. Bank doprecyzował, iż złożone zobowiązanie dotyczy wszystkich wzorców umownych stosowanych w relacjach z konsumentami przez Raiffeisen Bank Polska S.A.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie został zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000014540 i prowadzi działalność m.in. w zakresie prowadzenia innych rachunków bankowych oraz prowadzenia rejestrów i ewidencji uczestników funduszy inwestycyjnych.

Przy zawieraniu z klientami, będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego, tj. osobami fizycznymi dokonującymi czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością zawodową lub gospodarczą, umów konta, jak również umów o przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych Spółka posługuje się wzorcami umownymi w rozumieniu art. 384 kodeksu cywilnego zatytułowanymi:

1. *Regulamin konta,*
2. *Umowa konta,*
3. *Regulamin przyjmowania i przekazywania zleceń dotyczących tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych,*
4. *Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych.*

Prezes UOKiK ustalił, iż do treści wzorców umownych stosowanych w obrocie z konsumentami Bank wpisał postanowienia o treści:

1. *Bank zastrzega sobie prawo odmowy udostępnienia funkcjonalności Bankowość Internetowa Polbank 24 bez podania przyczyny,*
2. *Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Banku, spowodowane w szczególności przez (...) e) Błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania lub łączy telekomunikacyjnych lub jakimkolwiek opóźnieniem spowodowanym przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii,*
3. *Z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od banku, spowodowane przez: a) osobę trzecią biorącą udział w realizacji transakcji, (...) c) wykorzystanie przez inne osoby danych osobowych Klienta lub jego kodów PIN, (...) f) błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania lub łączy telekomunikacyjnych lub jakiegokolwiek opóźnienie spowodowane przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii,*

4. (...) *W okresie wypowiedzenia Bank może zablokować na rachunku Klienta środki wymagane do spłaty zobowiązań Klienta wobec Banku,*
5. (...) *W momencie wypowiedzenia Umowy konta lub złożenia wypowiedzenia w odniesieniu do Rachunku, do którego została wydana Karta (o ile Karta nie została wydana do kilku Rachunków), Bank może zablokować Kartę (...),*
6. *W przypadku wysłania korespondencji listem poleconym korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 21 dni od daty jej wysłania na ostatni podany przez Uczestnika Funduszy adres korespondencyjny, chyba, że uczestnik Funduszy wykaże, iż w wyżej wymienionym terminie nie miał możliwości zapoznania się z treścią korespondencji,*
7. *W przypadku wysłania korespondencji listem poleconym, korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 21 dni od daty jej wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji, chyba, że Klient wykaże, iż w wyżej wymienionym terminie nie miał możliwości zapoznania się z treścią korespondencji.*

W rejestrze niedozwolonych klauzul umownych prowadzonym przez Prezesa Urzędu na podstawie art. 479 (45) k.p.c. zostały wpisane następujące klauzule:

1. *Bank ma prawo do odmowy uruchomienia Usługi Bankowości Internetowej bez podania przyczyny – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 15 lutego 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 741/09 do 747/09) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod pozycją 1933,*
2. *Bank nie odpowiada za straty spowodowane okolicznościami niezależnymi od Banku – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 15 lutego 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 741/09 do 747/09) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod pozycją 1938,*
3. *Bank nie odpowiada za straty spowodowane okolicznościami niezależnymi od Banku takimi jak (...) opóźnienia wynikające z wad transmisji, awarii systemów komputerowych, systemów telekomunikacyjnych i teletransmisji danych, systemów*

zasilania oraz opóźnień wynikłych z działania poczty lub telekomunikacji – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 marca 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 484/09) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod pozycją 1960,

4. *Po wypowiedzeniu umowy przez jedną ze stron Bank ogranicza możliwość korzystania z rachunku kredytowego tylko do dokonywania wpłat na ten rachunek – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 kwietnia 2011 r. (sygn. akt XVII AmC 78/11) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod pozycją 2530,*
5. *Pisemne zawiadomienie o dokonanych zmianach uważa się za doręczone po upływie 14 dni od daty wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 lipca 2009 r. (sygn. akt XVII AmC 815/09) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod pozycją 1746,*
6. *Pisemne zawiadomienie o dokonanych zmianach wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie uważa się za doręczone po upływie 14 dni od daty wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 lutego 2010 r. (sygn. akt XVII AmC 787/09) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez prezesa UOKiK pod pozycją 1954.*

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu zważył, co następuje:

W toku postępowania, w dniu 18 stycznia 2015 r. weszła w życie ustawa z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945). Jednakże z art. 3 wskazanej powyżej ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego wynika, że do spraw, w których postępowanie wszczęto

przed dniem wejścia w życie tej ustawy (to jest przed dniem 18 stycznia 2015 r.) stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej. W tym stanie rzeczy, mając na uwadze, że postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte w dniu 16 października 2012 r. podstawę rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

Interes publiczny

Podstawą zastosowania przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie stwierdzenie przez Prezesa UOKiK, iż w wyniku stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zagrożony został interes publicznoprawny. Zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Przepis ten przesądza o przynależności niniejszej ustawy do dziedziny prawa publicznego, jak również o wyłączeniu możliwości podejmowania przez Prezesa Urzędu działań w celu ochrony interesów indywidualnych czy grupowych. W toku postępowania i przy wydawaniu decyzji Prezes Urzędu jest zatem rzecznikiem interesu publicznego. Rola ta wynika nie tylko z celu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, lecz również z jednej z naczelnych zasad postępowania administracyjnego, tj. zasady uwzględniania interesu społecznego i słusznego interesu obywateli, określonej w art. 7 k.p.a. Wobec powyższego wykazanie wystąpienia zagrożenia interesu publicznoprawnego w danej sprawie stanowi podstawową przesłankę warunkującą możliwość jej rozstrzygnięcia w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu niniejsza sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Raiffeisen Bank Polska S.A. Należy przy tym zauważyć, że interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów stanowi jednocześnie naruszenie interesu publicznoprawnego. Wobec powyższego uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Strona postępowania

Zakaz naruszenia zbiorowych interesów konsumentów odnosi się do przedsiębiorców. Art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy, zgodnie z którą pod tym pojęciem rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2015 r., poz. 584 ze zm.), a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przedsiębiorcą, zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą, w myśl art. 2 ww. ustawy, jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

Podmiot będący stroną niniejszego postępowania posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, gdyż jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą działalność gospodarczą we własnym imieniu. Tym samym oznacza to, iż zachowanie Raiffeisen Bank Polska S.A. podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I sentencji niniejszej decyzji

Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, i zobowiąże się on do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia dwóch przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ww. ustawy,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów łącznie.

W świetle powyższego stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy,
- uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów,
- złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę.

Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy

Bezprawność, do której odwołał się ustawodawca, wprowadzając do ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, należy rozumieć jako sprzeczność z prawem. Bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych przepisów powszechnie obowiązujących, niemniej należy wskazać, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje wprost jako bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 24 ust. 2 można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru niedozwolonych klauzul umownych stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Należy bowiem podnieść, iż stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania ma od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru niedozwolonych klauzul umownych skutek wobec osób trzecich (art. 479⁴³ k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. *Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje*

więc skutek *erga omnes*¹. Przepis art. 479⁴³ Kodeksu postępowania cywilnego stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distinguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem.

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) jednoznacznie wskazał, iż *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów*. Tym samym Sąd Najwyższy przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym podkreślić, iż dla uznania, że klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame w treści nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość uznania dwóch postanowień za tożsame, wystarczy, by hipoteza zapisu kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. *Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame* (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII Ama 46/04). Stanowisko to znalazło również potwierdzenie w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, w której Sąd ten argumentował,

¹ H. Ciepla, *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz*. T. II, wydanie 3, s. 249.

iż stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.

Odnosząc powyższe uwagi do przedmiotowej sprawy należy zauważyć, co następuje:

Ad I.1.

Bank w § 16 punkt 17 wzorca umownego zatytułowanego *Regulamin konta* wpisał postanowienie o treści:

Bank zastrzega sobie prawo odmowy udostępnienia funkcjonalności Bankowość Internetowa Polbank 24 bez podania przyczyny.

W opinii Prezesa UOKiK treść wskazanego postanowienia może być tożsama z treścią postanowienia, uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 15 lutego 2010 r., w sprawie o sygn. XVII AmC 741/09 do 747/09, wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod pozycją 1933, o treści:

Bank ma prawo do odmowy uruchomienia Usługi Bankowości Internetowej bez podania przyczyny.

W przywołanym wyroku SOKiK stwierdził, że ww. postanowienie oznacza, że pozwany wyposażył się w prawo do odmowy wykonania czynności związanych z prowadzeniem rachunku bankowego klienta bez podania przyczyny. Treść tego postanowienia narusza art. 727 k.c., który stanowi, że bank może odmówić wykonania zlecenia posiadacza rachunku bankowego tylko w wypadkach przewidzianych w przepisach szczególnych, czyli musi wystąpić konkretna przyczyna uzasadniająca odmowę wykonania świadczenia przez bank. Sąd wskazał, iż zakwestionowane postanowienie umowne, które zwalnia bank od wykonywania zleceń klientów rażąco narusza interesy konsumentów, albowiem wprowadza nieusprawiedliwioną obowiązującymi przepisami dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść klienta i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, bo nieuczciwie i nierzetelnie informuje o prawach i obowiązkach stron.

Mając na uwadze treść zakwestionowanego postanowienia oraz klauzuli przywołanej powyżej, a wpisanej do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, należy wskazać, że przedmiotowe postanowienie może być tożsame co do skutku i celu z klauzulą wpisaną do

niniejszego rejestru. Istotą tych klauzul jest bowiem przyznanie sobie przez Raiffeisen Bank Polska S.A. prawa do odmowy wykonania czynności związanych z prowadzeniem rachunku bankowego klienta bez podania przyczyny.

Ad I.2 i I.3.

Prezes Urzędu w dacie wszczęcia niniejszego postępowania ustalił, iż Raiffeisen Bank Polska S.A. w § 12 punkt 4 wzorca umownego zatytułowanego *Regulamin przyjmowania i przekazywania zleceń dotyczących tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych* stosuje postanowienie o treści:

Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Banku, spowodowane w szczególności przez (...) e) Błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania lub łączności telekomunikacyjnych lub jakimkolwiek opóźnieniem spowodowanym przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii,

natomiast w § 9 punkt 13 *Regulaminu konta* Bank stosuje postanowienie o treści:

Z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od banku, spowodowane przez: a) osobę trzecią biorącą udział w realizacji transakcji, (...) c) wykorzystanie przez inne osoby danych osobowych Klienta lub jego kodów PIN, (...) f) błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania lub łączności telekomunikacyjnych lub jakiegokolwiek opóźnienie spowodowane przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii.

Zdaniem Prezesa Urzędu treść pierwszego ze wskazanych postanowień w zakresie *Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Banku, spowodowane w szczególności przez (...)* może być tożsama z treścią postanowienia, uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 15 lutego 2010 r., w sprawie o sygn. XVII AmC 741/09 do 747/09, wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod pozycją 1938, o treści:

Bank nie odpowiada za straty spowodowane okolicznościami niezależnymi od Banku.

Sąd wskazał w wyroku, iż w zakwestionowanym postanowieniu określono okoliczności, za które pozwany nie odpowiada następująco: „niezależne od banku”. W ocenie

SOKiK takie określenie nie jest zrozumiałe i w zasadzie nie określa okoliczności, za które pozwany nie odpowiada. Posługuje się bliżej nieokreślonym pojęciem „okoliczności niezależnych od banku”, czyli tych okoliczności faktycznie nie określa, a zatem daje prawo pozwanemu do dowolnej interpretacji tych okoliczności. W tym stanie rzeczy, jak podkreślił Sąd, za sprzeczne z istotą umowy gospodarczej należy uznać pozostawienie tylko jednej stronie możliwości interpretacji warunków umowy. Sprzeczność ta występuje szczególnie wyraźnie ze względu na okoliczność, że Regulamin wydawany jest przez profesjonalistę, który zawsze jest zainteresowany najkorzystniejszym dla siebie ukształtowaniem regulacji masowo zawieranych umów. Sąd wskazał, iż postanowienie przewidujące takie wyłączenie odpowiedzialności pozwanego narusza zasadę słuszności kontraktowej, nie zezwalającą na dopuszczenie takiego reżimu umowy, w którym z zasady realizowane były interesy jednej (i to silniejszej) strony z uszczerbkiem interesów drugiej strony umowy (i to słabszej). Z tych względów zakwestionowane postanowienie rażąco narusza interesy konsumentów, jak też jest sprzeczne z dobrymi obyczajami (bowiem wykorzystuje brak wiedzy konsumentów o rzeczywistych obowiązkach pozwanej).

W opinii Prezesa Urzędu treść postanowienia stosowanego przez Bank może być tożsama co do skutku i celu z zacytowanym postanowieniem wpisanym do rejestru niedozwolonych klauzul umownych. Postanowienie stosowane przez Bank, tak samo jak postanowienie wpisane do rejestru, posługuje się bliżej nieokreślonym pojęciem „okoliczności niezależnych od banku”. Spółka przyznaje sobie zatem prawo do jednostronnej, dowolnej interpretacji warunków umowy, naruszając tym samym zasadę słuszności kontraktowej. W ocenie Prezesa Urzędu bez znaczenia pozostaje, iż postanowienie wykorzystywane przez Raiffeisen Bank Polska S.A., w odróżnieniu od klauzuli wpisanej do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, podaje przykładowe sytuacje, w jakich Bank nie ponosi odpowiedzialności. Abstrahując od faktu, iż część tych okoliczności również zostało zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK w niniejszym postępowaniu, to należy podkreślić, iż sytuacje, w których Spółka wyłącza swoją odpowiedzialność stanowi katalog otwarty. Zatem Raiffeisen Bank Polska S.A. może dowolnie wprowadzać inne, jednostronnie wskazane okoliczności, w których wyłączy swoją odpowiedzialność. Powyższe świadczyć może o abuzywnym charakterze postanowienia we wskazanej części.

W opinii Prezesa UOKiK treść wskazanych powyżej postanowień stosowanych przez Bank, w pozostałym zakresie, może być tożsama z treścią postanowienia, uznanego za

niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 2 marca 2010 r., w sprawie o sygn. XVII AmC 484/09, wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod pozycją 1960, o treści:

Bank nie odpowiada za straty spowodowane okolicznościami niezależnymi od Banku takimi jak (...) opóźnienia wynikające z wad transmisji, awarii systemów komputerowych, systemów telekomunikacyjnych i teletransmisji danych, systemów zasilania oraz opóźnień wynikłych z działania poczty lub telekomunikacji.

Sąd w przywołanym wyroku przyznał, iż sporne postanowienie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów, a ponadto wyłącza odpowiedzialność pozwanego banku względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Sformułowanie tego zapisu, zdaniem Sądu, sugeruje konsumentowi i może wywoływać u niego przekonanie, że zawsze okolicznościami niezależnymi od banku będą wszelkie opóźnienia wynikające z wad transmisji, awarii systemów komputerowych, systemów telekomunikacyjnych i teletransmisji danych, systemów zasilania oraz opóźnienia wynikające z działania poczty lub telekomunikacji. A zatem za straty spowodowane tymi okolicznościami pozwany bank nie ponosi odpowiedzialności, co jest nie do pogodzenia z ogólnymi zasadami odpowiedzialności określonymi w art. 471 i nast. k.c. Mogą bowiem przy realizacji przedmiotowego zobowiązania wystąpić opóźnienia wynikające np. z wad transmisji awarii systemów komputerowych, które wiążą się z naruszeniem przez bank reguł starannego działania wymaganych od profesjonalisty (art. 472 w zw. z art. 355 § 2 k.c.). W takich sytuacjach bank nie może być zwolniony od odpowiedzialności za powstałe w związku z tymi opóźnieniami straty. Opisane przekonanie może odnieść przeciętny konsument po zapoznaniu się z Regulaminem. Objęta sporem klauzula poprzez niedoinformowanie konsumenta może wywoływać u niego błędne przekonanie co do przysługujących mu praw oraz obowiązków pozwanego banku odnośnie świadczonej przez niego usługi bankowej i okoliczności egzoneracyjnych zwalniających bank od odpowiedzialności. Bank, chcąc uniknąć odpowiedzialności za powstałe straty, w kontaktach z konsumentem mógłby powoływać się na to, że zaistniałe opóźnienie jest wynikiem np. awarii systemu komputerowego, niezależnie od tego czy faktycznie awaria ta była przez niego zawiniona, czy też nie. Ocena, czy okoliczności powodujące opóźnienie mieszczą się w zakresie określonym w kwestionowanym postanowieniu nie może leżeć w kompetencji pozwanego. Tym samym, w ocenie Sądu, sporny zapis należy uznać za sprzeczny z art. 385¹ § 1 k.c. jako godzący w dobre obyczaje (rzetelne traktowanie konsumenta, szacunek, zaufanie

stron) i rażąco naruszający interesy konsumenta (dezinformacja, wykorzystanie niewiedzy konsumenta). Omawiane postanowienie, jak wskazuje SOKiK w treści wyroku, stanowi przy tym niedozwoloną klauzulę umowną w myśl art. 385³ pkt 2 k.c. Wyłącza bowiem odpowiedzialność pozwanego banku względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, w stosunku do zasad ogólnych przewidzianych w art. 471 i art. 472 k.c. w zw. z art. 355 § 2 k.c.

Argumenty, na które powołał się SOKiK w ww. orzeczeniu można bezpośrednio odnieść do postanowień kwestionowanych niniejszym postępowaniem. Analiza porównawcza postanowień stosowanych przez Bank i powoływanego przez Prezesa Urzędu postanowienia wpisanego do rejestru pozwala stwierdzić, że postanowienia te mogą w ten sam sposób wywoływać u konsumenta wrażenie, iż okoliczności wskazane w postanowieniu będą zawsze niezależne od Raiffeisen Bank Polsk S.A. i będą wyłączać odpowiedzialność Spółki. Z postanowień zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK wynika bowiem, że zawsze okolicznościami niezależnymi od Banku będzie błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania lub łączy telekomunikacyjnych, jakiegokolwiek opóźnienie spowodowane przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii, udział osoby trzeciej biorącej udział w realizacji transakcji, jak również wykorzystywanie przez inne osoby danych osobowych Klienta lub jego kodów PIN. Zgodnie z zakwestionowanymi postanowieniami Bank nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ww. okolicznościami. Należy jednak podkreślić, iż błędy i opóźnienia wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania, łączy telekomunikacyjnych, opóźnienia spowodowane przez telekomunikację, pocztę czy dostawcę energii mogą wiązać się, podobnie jak w przypadku klauzuli z rejestru, z naruszeniem przez Raiffeisen Bank Polska S.A. reguł starannego działania wymaganych od profesjonalisty. Udział osoby trzeciej biorącej udział w realizacji transakcji również może być spowodowany działaniami zależnymi od Spółki. Co do trzeciej okoliczności należy wskazać, że wykorzystanie przez inne osoby danych osobowych klienta lub jego kodów PIN może wynikać np. z zaniedbań Banku co do ochrony ww. danych. W takich sytuacjach Raiffeisen Bank Polska S.A. nie może być zwolniony z odpowiedzialności za powstałe szkody. Stosowanie przez Spółkę zakwestionowanych postanowień może prowadzić do sytuacji, w której Bank chcąc uniknąć odpowiedzialności za powstałe szkody będzie powoływać się na wskazane w postanowieniach okoliczności, bez względu na to, czy ich zajście było faktycznie niezależne od Raiffeisen Bank Polska S.A., podobnie jak w postanowieniu wpisanym do

rejstru niedozwolonych klauzul umownych. Mając powyższe na uwadze należy stwierdzić, iż analiza porównawcza wskazywać może na tożsamość treści zestawionych klauzul z postanowieniem z rejestru wpisanym pod pozycją 1960.

Ad I.4.

Spółka w § 21 punkt 4 wzorca umownego zatytułowanego *Regulamin konta* wpisała postanowienie o treści:

(...) W okresie wypowiedzenia Bank może zablokować na rachunku Klienta środki wymagane do spłaty zobowiązań Klienta wobec Banku.

Zdaniem Prezesa Urzędu treść wskazanego postanowienia stosowanego przez Raiffeisen Bank Polska S.A. może być tożsama z treścią postanowienia uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 27 kwietnia 2011 r., w sprawie o sygn. XVII AmC 78/11, wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod pozycją 2530, o treści:

Po wypowiedzeniu umowy przez jedną ze stron Bank ogranicza możliwość korzystania z rachunku kredytowego tylko do dokonywania wpłat na ten rachunek.

SOKiK w przedmiotowym wyroku wskazał, iż zakwestionowane postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385¹ k.c., pozbawiając konsumenta prawa do realizacji umowy łączącej go z bankiem. Jest on bowiem w okresie wypowiedzenia pozbawiony możliwości korzystania z umówionego produktu. Klauzula ta narusza dobre obyczaje, takie jak wymagane od profesjonalisty rzetelność i uczciwość oraz rażąco narusza interesy konsumenta, w tym ekonomiczne, jak również powoduje trudności organizacyjne, stratę czasu.

Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu może być tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone co do skutku i celu – konsument pozbawiony jest prawa do realizacji umowy zawartej z Raiffeisen Bank Polska S.A. w okresie wypowiedzenia, co zostało uznane przez Sąd za rażąco naruszające interesy konsumentów, w tym interesy ekonomiczne. Takie ograniczenie, tak samo jak w przypadku postanowienia wpisanego do rejestru, może naruszać ekonomiczne interesy konsumenta. Wskazane okoliczności pozwalają na przyjęcie, że klauzula kwestionowana może być tożsama z wpisaną do rejestru.

Ad I.5. i I.6.

Prezes UOKiK ustalił w dacie wszczęcia niniejszego postępowania, iż Raiffeisen Bank Polska S.A. w § 7 punkt 7 wzorca umownego zatytułowanego *Regulamin przyjmowania i przekazywania zleceń dotyczących tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych* stosuje postanowienie o treści:

W przypadku wysłania korespondencji listem poleconym korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 21 dni od daty jej wysłania na ostatni podany przez Uczestnika Funduszy adres korespondencyjny, chyba, że uczestnik Funduszy wykaże, iż w wyżej wymienionym terminie nie miał możliwości zapoznania się z treścią korespondencji,

natomiast w § 4 punkt 2 wzorca umownego *Umowa o przyjmowanie i przekazywanie zleceń dotyczących tytułów uczestnictwa funduszy inwestycyjnych*, w § 7 punkt 2 wzorca umownego zatytułowanego *Umowa konta*, jak również w § 14 punkt 2 wzorca umownego *Regulamin konta* Spółka stosuje postanowienie o treści analogicznej:

W przypadku wysłania korespondencji listem poleconym, korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 21 dni od daty jej wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji, chyba, że Klient wykaże, iż w wyżej wymienionym terminie nie miał możliwości zapoznania się z treścią korespondencji.

Zdaniem Prezesa Urzędu treść wskazanych powyżej postanowień stosowanych przez Raiffeisen Bank Polska S.A. może być tożsama z treścią postanowienia, uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 27 lipca 2009 r., w sprawie o sygn. XVII AmC 815/09, wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod pozycją 1746, o treści:

Pisemne zawiadomienie o dokonanych zmianach uważa się za doręczone po upływie 14 dni od daty wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji.

SOKiK w przedmiotowym wyroku wskazał, iż powództwo jest uzasadnione. Sąd podzielił zatem zdanie powoda, który stwierdził, iż zakwestionowana klauzula powinna zostać uznana za niedozwoloną, gdyż w sposób sprzeczny z prawem zakłada domniemanie, że korespondencja wysyłana do konsumenta zostanie mu doręczona i to pomimo faktu, iż zostaje wysłana w sposób, w którym konsument może w ogóle nie zapoznać się z jego treścią. SOKiK uznał, że zakwestionowane postanowienie stanowi niedozwolone postanowienie umowne.

Rozszerzając powyższą argumentację warto zwrócić uwagę na postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 24 lutego 2010 r., w sprawie o sygn. XVII AmC 787/09, wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod pozycją 1954, o treści:

Pisemne zawiadomienie o dokonanych zmianach wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie uważa się za doręczone po upływie 14 dni od daty wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji.

W uzasadnieniu do ww. wyroku, Sąd wskazał, iż tak sformułowane postanowienie daje pozwanemu uprawnienie do jednostronnej oceny doręczenia korespondencji konsumentom. Nie jest zgodne z art. 61 § 1 k.c., w myśl którego oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Ocena prawidłowości oświadczeń woli złożonych w powyższy sposób stanowi wyłącznie uprawnienie sądu, tutaj takie uprawnienie nadaje sobie pozwany, co jest rażąco sprzeczne z obowiązującymi przepisami i nieuczciwe w stosunku do konsumentów, gdyż bazuje na ich niskiej znajomości przepisów prawa. Jak wskazał Sąd, zakwestionowana klauzula może ponadto spowodować, że konsument nawet czasowo nieobecny pod wskazanym adresem może nie mieć świadomości treści adresowanej do niego korespondencji. Kwestionowana klauzula jako wprowadzająca w błąd co do przysługujących konsumentom uprawnień, wywołująca jego błędne przekonanie, wykorzystująca niewiedzę, narusza dobre obyczaje i w sposób sprzeczny z nimi kształtuje prawa i obowiązki konsumentów. Godzi również w równowagę kontraktową, powodując przewagę po stronie pozwanego, czym rażąco narusza interesy konsumentów.

Postanowienia kwestionowane przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu mogą być tożsame z przywołanymi powyżej klauzulami wpisanymi do rejestru co do skutku i celu, tj. w zakresie jednostronnej oceny przez Bank skuteczności składanych oświadczeń woli i godzenia w równowagę kontraktową. Przedmiotowe postanowienia, podobnie jak postanowienia wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, przewiduje jednostronną ocenę doręczenia korespondencji konsumentom, co zostało przez Sąd uznane za rażąco naruszające interesy konsumentów. Te okoliczności pozwalają na przyjęcie, że klauzule kwestionowane i wpisane do rejestru mogą być tożsame.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 ww. ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych – klientów traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.*

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyki zarzucane Spółce mogą dotyczyć wszystkich konsumentów korzystających z oferty Banku. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogą naruszać zbiorowy interes konsumentów.

W świetle powyższego, za uprawdopodobnione należy uznać naruszenie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów.

Zobowiązanie Raiffeisen Bank Polska S.A.

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie

przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym².

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie Bank złożył zobowiązanie do:

- a) usunięcia ze wszystkich wzorców umów stosowanych w relacjach z konsumentami przez Spółkę postanowień tożsamyh z postanowieniami objętymi postępowaniem, w tym z uwzględnieniem postanowień literalnie odmiennych, ale wywołujących takie same skutki,
- b) rozpatrywania na korzyść konsumentów reklamacji dotyczących skutków stosowania klauzul, których dotyczy postępowanie i naprawienia szkód, jakie ponieśli konsumenci w związku ze stosowaniem klauzul, których dotyczy postępowanie na powszechnie obowiązujących zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

W ocenie Prezesa UOKiK, zobowiązanie przedstawione przez Spółkę zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów, w tym przede wszystkim do zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów we wszystkich wzorcach umownych stosowanych przez Bank w obrocie konsumenckim. Dodatkowo zobowiązanie złożone przez Spółkę zmierza do wyeliminowania negatywnych skutków wynikających ze stosowania zarzucanej Raiffeisen Bank Polska S.A. praktyki.

Reasumując, w ocenie Prezesa, zobowiązanie przedstawione przez Spółkę zmierza do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów i w sposób wystarczający zabezpieczy interesy konsumentów, stąd Prezes UOKiK uznał, iż zasadnym będzie przyjęcie zobowiązania Banku i wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W pkt. I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Spółkę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania. Termin wyznaczony na wykonanie przez Raiffeisen Bank Polska S.A. zobowiązania w zakresie pkt. a) to 6 (sześć) miesięcy od dnia wydania decyzji przez Prezesa Urzędu.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

² M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2008, s. 681-682;

Ad II sentencji niniejszej decyzji

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania, m.in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa UOKiK z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy³, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie.

Zgodnie z powołanym przepisem Spółka została zobowiązana do przekazania w terminie 7 (siedmiu) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji decyzji.

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

Ad III sentencji niniejszej decyzji

Umorzenie postępowania

Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie administracyjne z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawieszony przed organami administracyjnymi. Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) podniósł, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można

³ D. Miąsik, [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2009, s.1055.

załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

W niniejszej sprawie Raiffeisen Bank Polska S.A. został postawiony zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu we wzorcach umownych przedkładanych konsumentom postanowienia o treści: (...) *W momencie wypowiedzenia Umowy konta lub złożenia wypowiedzenia w odniesieniu do Rachunku, do którego została wydana Karta (o ile Karta nie została wydana do kilku Rachunków), Bank może zablokować Kartę (...)*, które jest postanowieniem uznanym za niedozwoloną klauzulę umowną i wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Zacytowane postanowienie zamieszczone było w § 21 pkt. 5 *Regulaminu konta*.

Prezes Urzędu, po dokonaniu analizy informacji i dokumentów przekazanych przez Bank w toku niniejszego postępowania, stwierdził, iż stosowane przez Spółkę ww. postanowienie narusza art. 41 ust. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 873 ze zm.). Zgodnie z powołanym przepisem w umowie ramowej można zastrzec prawo dostawcy do blokowania instrumentu płatniczego: 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem instrumentu płatniczego, 2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej lub 3) z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez płatnika zdolności kredytowej wymaganej dla danego instrumentu płatniczego, gdy korzystanie z instrumentu płatniczego jest związane z korzystaniem przez płatnika z udzielonego mu kredytu. Na podstawie zakwestionowanej w postanowieniu o wszczęciu niniejszego postępowania klauzuli, Bank przyznał sobie prawo zablokowania karty w momencie wypowiedzenia umowy konta lub złożenia wypowiedzenia w odniesieniu do rachunku, do którego karta została wydana. Stosownie do definicji instrumentu płatniczego wyrażonej w art. 2 pkt. 10 ustawy o usługach płatniczych należy uznać, iż karta stanowi instrument płatniczy. Uwzględniając zatem art. 2 pkt 10 oraz art. 41 ust. 2 ustawy o usługach płatniczych, stwierdzić trzeba, iż wypowiedzenie umowy konta, czy też umowy rachunku, do którego została wydana karta nie stanowi podstawy do blokowania karty. Postanowienie stosowane przez Raiffeisen Bank Polska S.A. w § 21 pkt. 5 *Regulaminu konta* narusza zatem przepisy ustawy o usługach płatniczych.

W tym miejscu powołać należy uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 13 stycznia 2011 r. sygn. akt III CZP 119/10, w której Sąd stwierdził, iż postanowienie wzorca umowy, sprzeczne z bezwzględnie obowiązującym przepisem ustawy, nie może być uznane za niedozwolone postanowienie umowne. Postanowienie o treści: (...) *W momencie wypowiedzenia Umowy konta lub złożenia wypowiedzenia w odniesieniu do Rachunku, do którego została wydana Karta (o ile Karta nie została wydana do kilku Rachunków), Bank może zablokować Kartę (...)* jako sprzeczne z przepisami ustawy o usługach płatniczych nie może zatem zostać uznane za abuzywne.

Należy zatem stwierdzić, iż Bank nie stosuje praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stanowiło przedmiot niniejszego postępowania.

Z tego względu konieczne stało się umorzenie w tym zakresie postępowania w trybie art. 105 § 1 k.p.a.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 101) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

Dyrektor Delegatury UOKiK w Warszawie

Dorota Grudzień-Barbachowska

/podpis/