



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
MAREK NIECHCIAŁ**

Bydgoszcz, dnia 15 marca 2019 r.

Znak: RBG-610-516/16/KL

**DECYZJA NR RBG - 5/2019**

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce polegające na:**

1. informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą, mają dostęp do usług bankowości elektronicznej R-Online oraz wyrazili zgodę na dostarczanie informacji o zmianie warunków umowy o usługę płatniczą wyłącznie za pomocą bankowości elektronicznej, o proponowanych zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej R-Online, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003, ze zm.), co stanowi naruszenie obowiązku o którym mowa art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 31 grudnia 2016 r.**
  2. niezamieszczeniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest Tabela oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) i stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2018 r.**
- II. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369), art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz art.

263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r. poz. 23, ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

**obciąża się Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu (dawnej: Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie) wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce kosztami opisanego w pkt I postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 154,40 zł (słownie: sto pięćdziesiąt cztery złote i 40/100) - w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

### UZASADNIENIE

W dniu 10 kwietnia 2014 r. - postanowieniem Nr RBG-101/2014 - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) w oparciu o własny monitoring i obserwację sytuacji rynkowej wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez wybrane instytucje finansowe, w tym banki, zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479<sup>38</sup> §1 i art. 479<sup>39</sup> k.p.c. w związku z art. 385<sup>1</sup>-385<sup>3</sup> k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w szczególności w związku ze zmianą wzorców umownych (m.in. Tabele Opłat i Prowizji) określających opłaty za czynności bankowe oraz inne czynności w trakcie trwania umowy zawartej z konsumentem - prowadzone pod sygnaturą RBG-405-11/14/KL.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK wezwał Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (obecnie Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu - dalej: **Bank, Spółki** lub **RBI**) do przedłożenia informacji związanych z przedmiotem niniejszego postępowania, w tym informacji o zmianach dokonywanych w tabelach opłat i prowizji, regulaminach, umowach. W dalszej korespondencji organ ochrony konsumentów weryfikował m.in. sposób funkcjonowania elektronicznego systemu komunikowania się z konsumentami oraz treść komunikatów wysyłanych do konsumentów przy zmianach w warunkach umowy.

Przeprowadzona analiza pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Mając powyższe na uwadze - postanowieniem nr RBG-91/2016 z dnia 30 grudnia 2016 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, opisanych w sentencji niniejszej decyzji.

Jednocześnie Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

W piśmie z dnia 25 stycznia 2017 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko dotyczące kwestionowanych praktyk oraz wyraziła wolę złożenia zobowiązania w niniejszej sprawie w

trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369) - dalej: **u.o k.i.k.** W kolejnych pismach Bank modyfikował treść ww. zobowiązania po sugestiach Prezesa UOKiK. Ostatnia treść zobowiązania złożona została w piśmie z dnia 17 września 2018 r.

W dniu 23 października 2018 r. Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, za pośrednictwem którego Raiffeisen Bank International AG prowadzi działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, został wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.

Następnie - w dniu 31 października 2018 r. - nastąpił podział Raiffeisen Bank Polska S.A. poprzez wydzielenie w trybie art. 529 § 1 pkt 4 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1577, ze zm.) - dalej: **k.s.h.** - części majątku Raiffeisen Bank Polska S.A. i przeniesienie jej na Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: BGŻ BNP Paribas) zgodnie z planem podziału Banku z dnia 28 kwietnia 2018 r. W przedmiotowym zakresie (tj. w odniesieniu do Działalności Podstawowej Banku) BGŻ BNP Paribas wstąpił w prawa i obowiązki Raiffeisen Bank Polska S.A. Przejęcie skutkowało tym, że Raiffeisen Bank Polska S.A. obsługuje po podziale kredyty hipoteczne dla klientów indywidualnych, a BGŻ BNP Paribas przejął pozostałe produkty (m.in. obsługę rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych).

W dniu 3 listopada 2018 r. nastąpiło transgraniczne połączenie Raiffeisen Bank Polska S.A. w zakresie aktywów i pasywów obejmujących pozostałą po podziale przez wydzielenie część jego działalności, tj. działalność hipoteczną z Raiffeisen Bank International AG. Połączenie nastąpiło zgodnie z planem połączenia Raiffeisen Bank Polska S.A. oraz Raiffeisen Bank International AG z dnia 22 maja 2018 r. W przedmiotowym zakresie (tj. w odniesieniu do działalności hipotecznej) Raiffeisen Bank International AG wstąpił w prawa i obowiązki Raiffeisen Bank Polska S.A.

W dniu 5 listopada 2018 r. Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce rozpoczął prowadzenie działalności operacyjnej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

W piśmie z dnia 14 stycznia 2019 r. RBI poinformował, że w związku z przejęciem prowadzenia rachunków płatniczych przez BGŻ BNP Paribas, to właśnie ten podmiot jest władny kontynuować dialog z Prezesem UOKiK dot. ewentualnego zobowiązania w niniejszej sprawie.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 14 lutego 2019 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z powyższych uprawnień.

#### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu jest wpisany do rejestru spółek prowadzonego przez Sąd Gospodarczy w Wiedniu pod numerem FN 122119 m. Ww. przedsiębiorca prowadzi w Polsce działalność za pośrednictwem oddziału - Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce wpisanego do rejestru KRS pod numerem 0000753494 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego oraz posiada NIP: 108 00 22 658. Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu jest następcą prawnym Raiffeisen Bank Polska S.A. (KRS 0000014540).

#### **I.1. nieinformowanie o zmianach umów o usługę płatniczą na trwałym nośniku (ustalenia faktyczne)**

W ramach swojej działalności Bank oferował konsumentom możliwość zawarcia różnego rodzaju umów o usługę płatniczą, w tym umowę rachunku konta (rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy), umowę o kartę (debetową) czy kartę kredytową. Treść umowy mogła się różnić w zależności od jej zakresu (jakie produkty obejmuje) oraz w jakiej formie jest zawarta (w lokalu przedsiębiorstwa, poza lokalem i na odległość). Obligatoryjnym elementem ww. umowy jest wybór oświadczenia konsumenta związanego z otrzymywaniem korespondencji od Banku. Zadaniem konsumenta jest zaznaczyć odpowiedni kwadrat (□) przy oświadczeniu na które się zgadza. Wybór dokonywany przez konsumentów ma następującą postać (na podstawie dokumentu: *Umowa zawierana z jedną osobą 25.01.2016.doc* z płyty CD załączonej do pisma z dnia 22 września 2016 r.):

„Klient

□ oświadcza, że rezygnuje z otrzymywania korespondencji w formie papierowej. Jednocześnie oświadcza, że chce otrzymywać korespondencję z wykorzystaniem elektronicznych sposobów jej wysyłania i wybiera jeden z poniższych wariantów (1) lub 2)):

1) □ Otrzymywanie korespondencji na wskazany powyżej adres e-mail (jeśli Klient posiada dostęp do systemu bankowości internetowej R-Online, to dodatkowo Bank dostarcza korespondencję przez ten system).

2) □ Udostępnienie korespondencji w systemie bankowości internetowej R-Online.

Jednocześnie Klient oświadcza, że został/a poinformowana/ny, iż:

1) elektroniczne otrzymywanie korespondencji dotyczy: wyciągów, harmonogramów, informacji o zmianach wzorców umownych. Wszelka inna korespondencja (np. monity, wezwania, wypowiedzenia umów, potwierdzenia transakcji, odpowiedzi na pisma Klientów) będą przesyłane w postaci papierowej na ostatni podany przez mnie Bankowi adres korespondencyjny, z tym, że monity mogą być również przesyłane w formie np. sms;

2) w przypadku wyboru dostarczania korespondencji pocztą elektroniczną na wskazany przez mnie adres e-mail wiadomości te mogą być narażone na ingerencję osób trzecich;

3) w przypadkach, gdy z przyczyn niezależnych od Banku nie jest możliwe dostarczanie korespondencji w postaci elektronicznej, Bank będzie przysyłał korespondencję w formie papierowej, pomimo dokonania wyboru jednej z powyższych form elektronicznych jej przesyłania;

lub

□ oświadcza, że chce otrzymywać korespondencję w formie papierowej; tym samym zleca Bankowi przygotowanie

i przesyłanie korespondencji na ostatni podany przez Klienta Bankowi adres korespondencyjny.

Jednocześnie oświadcza, że został/a poinformowana/ny o:

1) pobieraniu przez Bank opłaty za wyciąg papierowy dla Klientów posiadających dostęp do systemu bankowości internetowej R-Online, w wysokości zgodnej z właściwą tabelą opłat i prowizji (Bank udostępnia bez dodatkowych opłat wyciągi w systemie bankowości internetowej R-Online);

2) w przypadku posiadania dostępu do systemu bankowości internetowej R-Online, Bank

będzie również udostępniał wyciągi przez ten system, bez dodatkowego powiadomienia na adres e-mail o ich dostępności;

3) braku możliwości otrzymywania korespondencji na adres e-mail.”

Zasady działania bankowości elektronicznej określone zostały *Regulaminie świadczenia usług przez Raiffeisen Bank Polska S.A. za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów indywidualnych* (dalej: **Regulamin EKD**), a także - w szczerkowej formie - w poszczególnych dokumentach produktowych. Zasady związane z doręczaniem zmian warunków umowy określone są m.in. w *Regulamin Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Raiffeisen Bank Polska S.A.* (dalej: **Regulamin Konta**). W §2 pkt 14 ww. dokumentu zdefiniowane zostały Elektroniczne Kanały Dostępu (EKD), którymi nazywa się „kanały komunikacji umożliwiające zawieranie umów, wykonywanie dyspozycji, składanie zleceń płatniczych lub uzyskanie informacji dotyczących usług świadczonych przez Bank za pomocą urządzeń teleinformatycznych, na zasadach określonych w obowiązującym w Banku Regulaminie świadczenia usług za pośrednictwem Elektronicznych kanałów dostępu dla Klientów indywidualnych”. Jednym z takich kanałów jest system bankowości internetowej R-Online (dalej: **System R-Online**) - vide §2 pkt 57 Regulaminu Konta.

Zgodnie z §76 ust. 9 Regulaminu Konta (w wersji obowiązującej od 11.10.2015 r.):

*„Bank przekazuje informację o zmianach Tabeli i Regulaminu w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, w tym za pośrednictwem EKD. Na wniosek Klienta Bank informację przekazuje pocztą elektroniczną.”*

W piśmie z dnia 18 kwietnia 2016 r. Bank wskazał, że wybór sposobu dostarczania informacji o zmianie warunków umowy następuje w chwili zawarcia umowy i może być zmieniony w dowolnym czasie tylko i wyłącznie na podstawie jego dyspozycji. Jeżeli konsument wybierze dostarczanie informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą za pośrednictwem Systemu R-Online, to tylko tym kanałem będzie otrzymywał przedmiotowe informacje. Ponadto, gdy konsument ma dostęp do Systemu R-Online i wybierze sposób dostarczania korespondencji za pośrednictwem poczty tradycyjnej, to otrzyma informację o zmianie warunków umowy w formie papierowej oraz dodatkowo może otrzymać taką informację w innej formie. Jak wskazał przedsiębiorca w piśmie z dnia 24 listopada 2016 r., konsument dokonuje wyboru sposobu dostarczenia korespondencji „w momencie składania oświadczenia woli o zawarciu z Bankiem danej umowy o czynności bankowe (w zakresie umów regulowanych Ustawą o usługach płatniczych). Konsument wybiera sposób dostarczenia korespondencji na wniosku kredytowym o zawarcie umowy lub na „Karcie Danych Klienta” lub w przypadku, gdy wniosek o zawarcie rachunku bankowego składany jest ustnie w placówce Banku, to swój wybór komunikuje pracownikowi Banku, przyjmującemu wniosek (...)”. Wyjątkiem od powyższego jest umowa zawierana na odległość z użyciem internetu, w której to klient domyślnie godzi się na dostarczanie korespondencji o zmianach warunków umowy za pomocą e-banku. W takiej sytuacji informację o jedynej możliwej formie otrzymywania korespondencji konsument otrzymuje bezpośrednio w trakcie wypełniania wniosku na stronie internetowej Banku.

Konsument, który zakończył relacje umowne ze Spółką, tj. rozwiąże umowy o produkty bankowe, w szczególności dot. usług płatniczych, tracił dostęp do Systemu R-Online i przesłanych w ich ramach wiadomości.

Od 15 stycznia 2017 r. Bank - do konsumentów, którym udostępnia wiadomości w R-Online - wysyła wiadomości SMS, w których informuje ich o fakcie zamieszczenia w R-Online informacji o zmianie wzorców umów.

Ponadto przedsiębiorca wskazał, że posiadał techniczne możliwości usuwania i modyfikowania wiadomości przesyłanych do konsumentów w ramach Systemu R-Online. Ewentualna modyfikacja następuje jednak tylko wtedy, gdy zdiagnozowany zostanie błąd o charakterze oczywistej omyłki pisarskiej i tylko, gdy modyfikacja treści wiadomości nie wywoła negatywnych skutków dla konsumentów. Wówczas Bank nie wykluczył dokonania korekty oczywistej omyłki pisarskiej.

Co istotne, Bank wskazał, że we wcześniejszych wersjach Systemu R-Online (stosowanych przed 29 czerwca 2016 r.) wiadomości w skrzynce odbiorczej konsumenta przechowywane były przez 3 miesiące. W nowszej wersji ww. systemu okres ten jest nieokreślony.

Spółka wyjaśniała ponadto, że treść i budowa wiadomości przesyłanej w ramach Systemu R-Online zależała od obszerności i zakresu zmian. Mogły wystąpić w czterech postaciach:

- w treści (wewnątrz) wiadomości zamieszczone są wszystkie zmiany;
- w treści (wewnątrz) wiadomości zamieszczone są najważniejsze zmiany oraz załączony jest plik .pdf z wyszczególnieniem wszystkich wprowadzonych zmian;
- załączony jest do wiadomości plik .pdf zawierający informacje o zmianach w umowie;
- w treści (wewnątrz) wiadomości opisującej zmiany dodatkowo jest umieszczone hiperłącze do dokumentu w formacie .pdf, który będzie obowiązywał od danego terminu.

Bank na przestrzeni ostatnich lat, w również w 2015 - 2016 dokonywał szeregu zmian w wysokości opłat i prowizji *Tabeli oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym* (dalej: **TOiP**), a także zmian w innych wzorcach umownych, m.in. dotyczących rachunków bankowych.

W dniu 19 stycznia 2018 r. Bank przesłał do wszystkich swoich klientów informację o dokonanych wcześniej zmianach warunków umów o usługę płatniczą z poprzednich lat na trwałym nośniku (płytcie CD). Przy czym zmiany ww. umów dokonywane wyłącznie za pośrednictwem przesłania informacji za pomocą R-Online miały miejsce do końca 2016 r. W 2017 r. Bank nie dokonywał zmian opłat i prowizji, które byłyby komunikowane wyłącznie za pośrednictwem systemu bankowości internetowej R-Online (były przesyłane również za pośrednictwem poczty tradycyjnej).

## **1.2. brak podania podstawy prawnej i faktycznej proponowanej zmiany warunków umowy (ustalenia faktyczne)**

Od 2015 RBI dokonywał szeregu zmian w obowiązujących konsumentów regulacjach. Uwagę Prezesa UOKiK wzbudziły przede wszystkim zmiany związane z modyfikacją - w trakcie trwania umowy - postanowień, w tym wysokości opłat i prowizji w TOiP. Zmiany te miały różny zakres i w odmienny sposób wpływały na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów w związku z dalszym wykonywaniem umowy.

W pismach - wymienionych poniżej - kierowanych przez Spółkę do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych w ramach Systemu R-Online czy też za pomocą poczty e-mail, zostały zasygnalizowane jedynie wprowadzone zmiany bez wskazania dokładnych podstaw prawnych takich modyfikacji oraz również bez wskazania rzeczywistych okoliczności faktycznych, które legły u podstaw wprowadzenia tych zmian, a które to okoliczności wynikałyby z podanej podstawy prawnej. Bank poprzestał jedynie na przedstawieniu ogólnej podstawy prawnej, sprowadzającej się do wskazania odpowiedniego paragrafu z Regulaminu konta, która jednak nie może być dla konsumenta pomocna, gdyż jest ona na tyle ogólna, że nie można na jej podstawie ustalić rzeczywistej podstawy prawnej wprowadzonych zmian.

Przy zmianie TOiP, która weszła w życie w dniu 1 marca 2016 r. Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

*„Informujemy, że na podstawie § 16 oraz § 76 „Regulaminu Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Raiffeisen Bank Polska S.A.”, od dnia 1 marca 2016 roku wprowadzone zostaną zmiany w „Tabeli oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym”*

*W załączeniu przesyłamy szczegółowy wyciąg ze zmian wprowadzonych do Tabeli oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym”. Pełna wersja tego dokumentu jest dostępna na stronie internetowej [raiffeisenpolbank.com](http://raiffeisenpolbank.com) oraz w placówkach Banku.”*

Zmiana dotyczyła różnych punktów znajdujących się w TOiP, w tym także prowadziła do podwyższenia dotychczas stosowanych stawek. I tak: wzrosła opłata za Wypłatę z konta w kasach Banku w zakresie Konta Wygodnego (z 0 PLN na 0,20%, min. 5 PLN za drugą każdą kolejną wypłatę), wzrosła opłata za wyciąg papierowy dla Klientów posiadających dostęp do systemu bankowości internetowej R-Online w ramach Konta Osobistego Premium i Konta Lokacyjnego (z 0 PLN na 5 PLN), wprowadzono obowiązkową opłatę miesięczną za korzystanie z karty płatniczej w ramach Konta Wygodnego w wysokości 3 PLN (wcześniej było 0 lub 6 PLN -w zależności od liczby transakcji) i wiele innych.

Dla ukazania całego kontekstu komunikatu Raiffeisen Bank niezbędne wydaje się również wskazanie na podstawy prawne, które wymieniła Spółka w swojej korespondencji, czyli § 16 oraz § 76 Regulaminu Konta. Pierwszy z paragrafów określa sposób zmiany limitu oprocentowania na kontach osobistych i wybranych Kontach Lokacyjnych, przy czym przesłanek umożliwiających dokonywanie zmian jest aż dziewięć. Podobnie rozbudowany jest § 76, który określa szereg przesłanek dotyczących zmian postanowień umownych w Regulaminach i TOiP, a także zmian wysokości opłat i prowizji przyjętych w TOiP. Postanowienie ma następujące brzmienie:

*„1. Bank ma prawo do wprowadzania zmian do Regulaminu, Tabeli i Tabeli lokat w przypadku zaistnienia następujących ważnych przyczyn:*

- 1) wprowadzenie nowych usług rozszerzających zakres korzystania z rachunku bankowego lub rozszerzających zakres oferty rachunków bankowych lub umowy karty;*
- 2) dostosowanie usług świadczonych na podstawie umowy do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym;*

- 3) zmiany przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na wykonywanie umowy;
  - 4) wydanie przez Narodowy Bank Polski, Komisję Nadzoru Finansowego lub Związek Banków Polskich rekomendacji lub zaleceń mających bezpośredni wpływ na wykonywanie umowy;
  - 5) wydanie decyzji, postanowień, orzeczeń organów administracji lub sądów mających wpływ na wykonywanie umowy.
2. Bank ma prawo do wprowadzania zmian w zakresie wysokości opłat i prowizji określonych w Tabeli oraz Tabeli lokat w przypadku zaistnienia następujących ważnych przyczyn:
- 1) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych, opłat ponoszonych w związku z wykonywaniem umowy rachunku bankowego przez firmy współpracujące z bankiem oraz w wyniku wprowadzenia nowych przepisów prawnych mających bezpośredni wpływ na koszty wykonywanej umowy o co najmniej 1 % w stosunku do poprzednio obowiązującej ceny w analogicznym miesięcznym, kwartalnym lub rocznym okresie;
  - 2) zmiany poziomu inflacji, rozumianej jako zmiana, któregośkolwiek ze wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszana przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,1 punktu procentowego w stosunku do poprzednio ogłaszanych wskaźników za analogiczny miesięczny, kwartalny lub roczny okres;
  - 3) zmiany stawek opodatkowania lub wprowadzenie nowych podatków lub opłat o charakterze obowiązkowym lub podatkowym;
  - 4) zmiany wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 1 % w stosunku do poprzednio ogłoszonego w analogicznym miesięcznym, kwartalnym lub rocznym okresie;
  - 5) zmiany co najmniej jednej ze stóp procentowych ustalanych lub ogłaszanych przez Narodowy Bank Polski, w tym Radę Polityki Pieniężnej, takich jak: stopa referencyjna lub stopa depozytowa o co najmniej 0,05 punktu procentowego;
  - 6) zmiany wysokości rezerwy obowiązkowej lub oprocentowania środków rezerwy obowiązkowej ustalanych przez NBP o co najmniej 0,05 punktu procentowego;
  - 7) wydania decyzji, postanowień, orzeczeń organów administracji lub sądów mających wpływ na wykonywanie umowy.”

W toku postępowania Spółka nie przedstawiła dokumentów, które miałyby świadczyć, o zaniechaniu stosowania kwestionowanej praktyki (por. odp. na pytanie 8 pisma Banku z dnia 9 maja 2018 r.). Niemniej jednak po dniu podziału, 31 października 2018 r., Raiffeisen Bank Polska S.A., zgodnie z informacjami posiadanymi przez Prezesa UOKiK, nie dokonywał zmian w warunkach umów opisanych w sentencji niniejszego zarzutu.

### **Przejęcie wydzielonej części Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie**

Dla niniejszej sprawy istotne jest to, że w dniu 14 września 2018 r. Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na podział Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przez wydzielenie części majątku (tzw. Działalności Podstawowej Banku) do BGŻ BNP Paribas S.A. oraz połączenie pozostałej po podziale części Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (tzw. Działalności Hipotecznej) z Raiffeisen Bank International AG z



siedzibą w Wiedniu - zgodnie z Planem podziału Raiffeisen Bank Polska S.A. z dnia 28 kwietnia 2018 r. („Podział przez Wydzielenie”).

W dniu 23 października 2018 r. Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, za pośrednictwem którego Raiffeisen Bank International AG prowadzi działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, został wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.

W dniu 31 października 2018 r. nastąpił podział Banku Raiffeisen poprzez wydzielenie w trybie art. 529 § 1 pkt 4 k.s.h. części majątku Banku Raiffeisen i przeniesienie jej na BGŻ BNP Paribas zgodnie z planem podziału Banku Raiffeisen z dnia 28 kwietnia 2018 r. W przedmiotowym zakresie (tj. w odniesieniu do Działalności Podstawowej Banku) BGŻ BNP Paribas wstąpił w prawa i obowiązki Raiffeisen Bank Polska S.A. Przejęcie skutkowało tym, że Bank Raiffeisen (działający obecnie jako Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce) obsługuje kredyty hipoteczne dla klientów indywidualnych, a BGŻ BNP Paribas przejął pozostałe produkty (m.in. obsługę rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych).

Reasumując, z dniem 31 października 2018 r. klientów Banku Raiffeisen obsługiwanych w oparciu o przepisy ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003, ze zm.) - dalej: **u.u.p.** - przejął BGŻ BNP Paribas i aktualnie ten przedsiębiorca świadczy usługi tym (byłym) klientom Banku Raiffeisen, którzy mogli zostać dotknięci praktykami kwestionowanymi w Postanowieniu.

Należy przy tym dodać, iż Prezes UOKiK przed ww. połączeniem, w dniu 25 listopada 2016 r. postanowieniem nr RBG-75/2016 wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez BGŻ BNP Paribas praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą zawartą z BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (którego następcą prawnym jest Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie) lub Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie i którzy aktywowali dostęp do serwisu elektronicznego System Pl@net, o proponowanych zmianach postanowień umowy w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych, przesyłanych w ramach serwisu elektronicznego System Pl@net, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p., co może stanowić naruszenie obowiązku o którym mowa w art. 29 ust. 1 oraz ust. 3 w zw. z art. 26 ust. 1 u.u.p. i w konsekwencji może naruszać art. 24 ust. 1 i 2 u.o k.i.k.;

2. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów, związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest dokument dotyczący:

- a) rachunku bankowego dla klientów indywidualnych;
- b) taryf prowizji i opłat
- c) kart debetowych i przedpłaconych

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie rzeczywistych okoliczności faktycznych, które wystąpiły i przyczyniły się do modyfikacji warunków umowy, a które miałyby wynikać z okoliczności faktycznych zamieszczonych w umownej klauzuli modyfikacyjnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (którego następcą prawnym jest Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie) lub Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej

zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) - dalej: **u.p.n.p.r** - i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o k.i.k.

Przedmiotowe postępowanie zostało zakończone decyzją Prezesa UOKiK nr RBG-4/2019 z dnia 22 lutego 2019 r., w ramach której BGŻ BNP Paribas zobowiązał się do usunięcia skutków praktyk kwestionowanych w Postanowieniu, względem konsumentów przejętych od Banku Raiffeisen.

**Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes UOKiK zważył co następuje:**

#### **Naruszenie interesu publicznego**

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 u.o k.i.k., podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach<sup>1</sup>. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zmian w wykonywanych umowach dotyczących usług płatniczych i innych umów bankowych, a więc praktyk dotyczących usług, z których konsumenci korzystają powszechnie. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogły dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

#### **Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów**

Przepis art. 24 ust. 1 u.o k.i.k. stanowi, iż „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe*”.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej wymienionym przepisie należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.**

W związku z powyższym dla zastosowania art. 24 u.o.k.i.k. zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność udowodnienia naruszenia przez Bank art. 24 u.o.k.i.k.

#### **Działania przedsiębiorcy**

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o k.i.k. w zw. z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy

---

<sup>1</sup>Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 650), ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2017 r. poz. 2168, ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Działalność Spółki polegająca na zawieraniu umów o usługę płatniczą oraz innych umów bankowych spełnia kryteria działalności gospodarczej, o jakich mowa w ww. przepisach. Jest to bowiem działalność wykonywana w sposób stały, powtarzalny oraz zarobkowy.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż Bank - prowadząc działalność gospodarczą jako osoba prawna - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym, jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

#### **I.1. Bezprawność działania przedsiębiorcy opisanych w zarzucie z punktu I sentencji decyzji**

W ocenie Prezesa UOKiK, Bank w sposób nieuprawniony przysyłał konsumentom informacje o proponowanych zmianach w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach Systemu R-Online (w sytuacji aktywowania do nich dostępu i wyboru tej właśnie formy przesyłania korespondencji przez Bank), gdyż nie stanowiły one trwałego nośnika informacji.

Omawiane zamiany dotyczyły umów o usługę płatniczą, a więc świadczenia przez Spółkę usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 u.u.p. RBI był dostawcą usług płatniczych w rozumieniu art. 4 ust. 2 pkt 1 u.u.p. W sytuacji informowania konsumentów o proponowanych zmianach postanowień umownych w umowach aktualnie wykonywanych, konieczne jest stosowanie przepisów określonych w art. 29 ww. ustawy. Na podstawie art. 29 ust. 1 u.u.p. *„Dostawca informuje o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie”*. Zgodnie z art. 29 ust. 3 u.u.p. *„do poinformowania dokonywanego zgodnie z ust. 2. przepis art. 26 ust. 1 stosuje się odpowiednio”*. Przy czym art. 29 ust. 2 u.u.p. określa informacje, jakie musi przekazać Bank swojemu klientowi w sytuacji, w której brak jego sprzeciwu wobec proponowanych zmian będzie równoznaczny z wyrażeniem przez niego zgody na ich przyjęcie. W takiej sytuacji - w myśl art. 26 ust. 1 u.u.p. w wersji obowiązującej do 20 czerwca 2018 r. - *„Dostawca jest obowiązany dostarczać użytkownikowi informacje określone w art. 27, art. 29 ust. 1 i 5, art. 31 ust. 1 i art. 32 ust. 1 w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, z tym że pocztą elektroniczną dostarcza je tylko na wniosek użytkownika. Informacje powinny być sformułowane w przejrzystej i czytelnej formie”*. Powyższe oznacza, że zasadą przyjętą w analizowanej sytuacji jest to, aby informacja o zmianie umowy (a więc nie tylko sama treść nowych wzorców umowy) dostarczona była do konsumenta na papierze lub na innym trwałym nośniku informacji. Ustawodawca wskazał jednakże (w wersji obowiązującej do dnia 20 czerwca 2018 r.), że przesłanie przedmiotowych informacji za pomocą poczty elektronicznej, która może być jedną z form trwałego nośnika informacji, odbywać się może wyłącznie na wyraźny wniosek konsumenta.

Aby prawidłowo zinterpretować praktykę stosowaną przez Bank należy odpowiedzieć na pytanie, czy wiadomość przesłana za pomocą Systemu R-Online stanowiła w ogóle „trwały nośnik informacji”, o którym mowa w art. 26 ust. 1 u.u.p. Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 30 u.u.p. przez „trwały nośnik informacji” rozumie się „nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”. Powyższa definicja powinna być interpretowana na gruncie pojęcia „trwałego nośnika”, które występuje w innych aktach prawnych regulujących sferę praw i obowiązków w umowach z udziałem konsumentów<sup>2</sup>. Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał). W swoich rozważaniach Trybunał stwierdził, że aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, o której mowa powyżej, należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci<sup>3</sup>.

W innym orzeczeniu TSUE<sup>4</sup> stwierdził, iż serwis internetowy Banku (a w jego ramach działająca poczta elektroniczna) jako strona internetowa, aby mogła zostać uznana za trwały nośnik informacji powinna „umożliwiać użytkownikowi usług płatniczych przechowywanie informacji adresowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez okres właściwy do celów tych informacji i odtworzenie ich w niezmienionej postaci. Ponadto aby stronę internetową można było uznać za „trwały nośnik” w rozumieniu tego przepisu, należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez dostawcę usług płatniczych lub innego przedsiębiorcę, któremu powierzy się zarządzanie tą stroną”. Trybunał zwrócił jeszcze uwagę na konieczność dostarczenia informacji wymaganych prawem, a nie jedynie ich udostępnienie w ramach serwisu internetowego Banku. W tym celu TSUE wskazał, że „rozpatrywane informacje, które dostawca usług płatniczych przekazuje użytkownikowi tych usług na stronie internetowej bankowości elektronicznej, mogą zostać uznane za dostarczone w rozumieniu art. 41 ust. 1 dyrektywy 2007/64, jeżeli takiemu przekazaniu towarzyszy aktywne zachowanie dostawcy zmierzające do podania do wiadomości użytkownika istnienia i dostępności tych informacji na wskazanej stronie”.

Przechodząc do stanu faktycznego ustalonego w niniejszej sprawie - zdaniem Prezesa UOKiK - wewnętrzny serwis bankowości elektronicznej stosowany przez RBI nie mógł stanowić „trwałego nośnika informacji”, gdyż Bank, a więc nadawca informacji posiadał techniczne możliwości ich usunięcia lub modyfikacji. Nie ma bowiem technicznych gwarancji, że przechowywane informacje pozostaną w „niezmienionej postaci”, przez co należy rozumieć sytuację, w której przedsiębiorca (nadawca informacji) nie może ingerować w treść przekazywanej informacji, w szczególności ją usunąć lub zmienić<sup>5</sup>. Stosowane przez Bank w ramach e-bankowości rozwiązania technologiczne i techniczne (wynikające m.in. z

<sup>2</sup> Por. art. 5 ust. 17 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 1528 ze zm.) „materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z umową o kredyt, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci” czy też art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683 ze zm) „materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”.

<sup>3</sup> Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt C-49/11, *Content Services Ltd vs Bundesarbeitskammer*, pkt 43.

<sup>4</sup> Wyrok TSUE z dnia 25 stycznia 2017 r., sygn. akt C-375/15.

<sup>5</sup> Wyrok Trybunału Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. akt E-4/09; tak również *Rekomendacja Komitetu ds. Kredytu Konsumentckiego i Rady Prawa Bankowego z dnia 9 sierpnia 2011 r. dotycząca wybranych problemów interpretacyjnych w nowej ustawie o kredycie konsumenckim (cz.II)*, Monitor Prawa Bankowego, 3/2012, s. 106.

faktu administrowania bankowością elektroniczną przez Bank) dotyczące zarządzania przez Spółkę wiadomością z informacją o zmianach w warunkach umów o usługę płatniczą przesłane do klienta w ramach Systemu R-Online nie gwarantowały (mając na względzie uwarunkowania techniczne), że informacje przesyłane w ramach ww. wiadomości nie mogą być modyfikowane, jak również usunięte przez Spółkę i to w sytuacji, w której znajdowały się one w skrzynce odbiorczej konsumenta. Aby można było uznać, że zachowane są gwarancje „niezmiennej postaci” trwałego nośnika informacji Bank nie może posiadać jakichkolwiek technicznych możliwości dostępu do wiadomości - uprzednio przesłanej przez Spółkę - która znajduje się w skrzynce odbiorczej klienta, w tym w szczególności w zakresie możliwości jej usunięcia, podmiany lub modyfikacji. Brak takich gwarancji powoduje to, że konsument nie ma żadnej pewności, czy udostępnione w ramach Systemu R-Online informacje nie były nigdy zmieniane, a historia wiadomości w jego skrzynce odbiorczej jest pełna (tj. nic nie zostało usunięte przez Bank). W takich sytuacjach konsument nie dysponuje również żadnymi niezależnymi (od Spółki) narzędziami, które umożliwiłyby mu zweryfikowanie ww. okoliczności.

Dla porządku należy w tym miejscu dodać, że w ramach rozpatrywania bezprawności praktyki kwestionowanej w pkt I.1. sentencji decyzji nie ma znaczenia, czy Spółka kiedykolwiek dopuszczała się rzeczywistej ingerencji w wiadomości przesłane do swoich klientów w ramach e-banku.

Ponadto, dostęp konsumenta do Systemu R-Online możliwy był wyłącznie przez okres, w którym jest on związany z Bankiem stosunkiem obligacyjnym w zakresie określonego produktu bankowego lub zakresie umowy dotyczącej stricte bankowości elektronicznej. Tymczasem, aby nośnik informacji mógł być uznany za „trwały” musi gwarantować „dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji”<sup>6</sup>, tj. tak długo, jak długo informacje te są dla klienta istotne w celu ochrony interesów wynikających z jego stosunków umownych z Bankiem. Może to obejmować okres, w czasie którego prowadzone były negocjacje w sprawie umowy (nawet jeśli nie prowadziły do zawarcia umowy), okres ważności umowy lub, w koniecznym zakresie, okres następujący po wygaśnięciu umowy<sup>7</sup>. Tymczasem, że w sytuacji rozwiązania umowy na ostatni produkt, do którego klient miał dostęp w ramach e-banku lub też po okresie wypowiedzenia umowy dot. bankowości elektronicznej, użytkownik tracił dostęp do materiałów przesłanych na wewnętrzną skrzynkę elektroniczną w ramach bankowości elektronicznej RBI. Istotne jest również to, że do rozwiązania umowy mogło dojść z inicjatywy Banku. W takiej sytuacji konsument może z dnia na dzień utracić dostęp do informacji, pomimo że możliwość zapoznania się z nimi powinna istnieć przez okres odpowiedni dla celów danej umowy. Przez taki okres należy rozumieć m.in. możliwość dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przez konsumenta w sytuacji niewywiązania się lub nieprawidłowego wywiązania się Spółki z umowy (np. kwestionowanie opłat, które zostały wprowadzone do stosunku obligacyjnego w trakcie trwania umowy) lub też umożliwienie korzystania z przesłanych materiałów w celu podważenia roszczeń kierowanych ze strony Banku (np. dochodzenie przez Bank Raiffeisen opłat wprowadzonych w trakcie trwania umowy, które w ocenie konsumenta zostały inkorporowane do stosunku obligacyjnego z naruszeniem prawa, a więc są bezprawne i nie wiążą go). Powyższe oznacza, że przedmiotowy okres związany jest z terminem przedawnienia określonych roszczeń konsumenta względem przedsiębiorcy.

W tym miejscu należy również zwrócić uwagę, że **wiadomości przesyłane w ramach Systemu R-Online mogły nie zawierać pełnej informacji o zmianach w warunkach umowy, a jedynie sygnalizują konsumentom dokonanie określonych modyfikacji w**

---

<sup>6</sup> art. 2 pkt 30 u.u.p.

<sup>7</sup> Wyrok Trybunał Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. akt E-4/09.

trwającym stosunku obligacyjnym. Wykaz zmian, czy też nowe warunki umowy mogły nie być - według oświadczenia Spółki - załącznikiem do przestanej wiadomości (co i tak nie czyniłoby - przy obecnych rozwiązaniach technologicznych przyjętych w ramach Systemu R-Online - z tej informacji „trwałego nośnika”, gdyż serwer na którym przechowywana były korespondencja przelana przez Spółkę w ramach Systemu R-Online znajduje się pod kontrolą przedsiębiorcy), a jedynie Bank w tejże korespondencji odsyła poprzez link do określonego pliku w formacie .pdf lub przekierowuje na konkretną stronę internetową przedsiębiorcy. W podobnym stanie faktycznym, TSUE wskazał, iż udostępnienie konsumentowi informacji wyłącznie za pomocą hiperlinku do określonej strony internetowej danego przedsiębiorstwa nie może być traktowane jako spełnienie wymogu przekazania informacji na trwałym nośniku gdyż informacje te nie są „przekazane” przez to przedsiębiorstwo ani nie są one „otrzymane” przez konsumenta w rozumieniu art. 5 ust. 1 dyrektywy 97/7/WE, a więc taka forma przekazywania informacji nie może być uznana, za przekazanie jej na „trwałym nośniku”<sup>8</sup>. Konsument nie ma bowiem pewności, jaka treść znajdowała się pod tym linkiem w danym okresie trwania umowy (lub też po jej zakończeniu). Zarówno zawartość strony internetowej, jak i pliku .pdf znajduje się pod wyłączną kontrolą Banku, który może podmieniać ich zawartość, czego konsument może nie być w stanie wykazać, a nawet może o tym nie wiedzieć. Ponadto konsument nie może być zobowiązany do podejmowania czynności w postaci konieczności zapisu pliku czy zrzutu strony na swoim dysku twardym, gdyż - w takiej sytuacji - z inicjatywą zapisu pliku na dysk komputera powinien wyjść Bank. To na przedsiębiorcy ciąży bowiem obowiązek dostarczenia konsumentowi tej informacji na trwałym nośniku, natomiast na konsumenta nie powinien być nakładany obowiązek zapisywania dostarczonej informacji na tego typu materiale. Jak słusznie zauważył TSUE w ww. orzeczeniu *„W ramach procesu przekazywania informacji nie jest konieczne, aby ich adresat dokonał szczególnej czynności. Natomiast w przypadku wysłania konsumentowi linku musi on podjąć działanie w celu zapoznania się z danymi informacjami i musi on w każdym razie otworzyć ten link”*.

Bez znaczenia dla oceny praktyki stosowanej przez Spółkę jest okoliczność, że konsument w momencie zawierania umowy miał wybór, co do trybu (formy) przekazywania informacji o zmianach w warunkach umowy. Wniosek konsument jest wprawdzie wymagany w przypadku wyboru poczty elektronicznej jako formy korespondencji, ale jak już zostało powyżej wskazane - wiadomość przesyłana za pomocą Systemu R-Online, nawet jeżeli stanowi ona pocztę elektroniczną, to nie spełnia definicji trwałego nośnika. Wniosek klienta Banku, jak również jego formalna zgoda na przesyłanie ww. informacji za pomocą Systemu R-Online nie eliminuje bezprawności działania przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 8 ust. 1 u.u.p. *„postanowienia umów o usługi płatnicze oraz umów o wydanie pieniądza elektronicznego nie mogą być mniej korzystne dla użytkowników i posiadaczy pieniądza elektronicznego niż przepisy ustawy, chyba że ustawa stanowi inaczej”*. Z kolei ust. 2 ww. artykułu stanowi, że *„postanowienia umów o usługi płatnicze oraz umów o wydanie pieniądza elektronicznego mniej korzystne dla użytkowników i posiadaczy pieniądza elektronicznego niż przepisy ustawy są nieważne; zamiast nich stosuje się odpowiednie przepisy ustawy”*. Oznacza to, że Bank nie może zmienić zapisów ustawy na mniej korzystne niż by to wynikało z przepisów u.u.p. - a taka jest konsekwencja obniżenia standardu formy przesyłania informacji - i należy w tym zakresie stosować ustawowe regulacje. Przedmiotowego naruszenia nie eliminuje nawet zgoda czy stosowny wniosek złożony przez konsumenta. Spółka nie powinna

---

<sup>8</sup> Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. C-49/11, pkt 33.

w ogóle udostępniać - przy obecnych rozwiązaniach technologicznych i technicznych - możliwości przesyłania informacji o zmianie warunków umów o usługę płatniczą wyłącznie za pomocą Systemu R-Online. Ten kanał komunikacji może być wprowadznie stosowany przez Raiffeisen, ale tylko subsydiarnie, obok innej formy komunikacji, które spełnia wymagania określone u.u.p., czyli jest trwałym nośnikiem informacji.

Z uwagi na powyższe okoliczności Bank powinien - zgodnie z art. 29 ust. 1 i 3 u.u.p. w zw. z art. 26 ust. 1 u.u.p. - dostarczać informacje o proponowanych zmianach w postanowieniach wykonywanych umów o usługę płatniczą w formie tradycyjnej (tj. listu z wydrukiem papierowym) lub w formie innego trwałego nośnika informacji, który spełni jego ustawową definicję. **Na marginesie należy wskazać, że Bank wybierając jako sposób przekazywania informacji „inny trwały nośnik informacji” (nie zwykły papier) powinien uwzględnić również rzeczywiste możliwości odtworzenia przesłanej informacji przez adresatów korespondencji, gdyż np. coraz częściej zdarza się, że komputery osobiste nie posiadają napędu CD/DVD, a osoby starsze w ogóle mogą nie mieć komputera lub też nie będą posiadały niezbędnej wiedzy w zakresie korzystania z niego.**

Mając na względzie powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, praktyka Spółki opisana w niniejszym zarzucie była bezprawna, gdyż naruszała powszechnie obowiązujące przepisy u.u.p.

#### **Zaniechanie praktyki opisanej w pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z art. 27 u.o k.i.k, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt I.1. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w dniu 31 grudnia 2016 r. Po tej dacie Bank nie dokonywał zmian warunków umowy o usługę płatniczą bez wymaganej prawem formy, tj. wyłącznie za pośrednictwem bankowości elektronicznej.

#### **I.2. Bezprawności w zakresie praktyk opisanych w pkt I.2. sentencji decyzji.**

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

W ocenie Prezesa UOKiK, w analizowanym przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Bank polega na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 u.p.n.p.r. - tj. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Stosownie do art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą koniecznym jest zatem wykazanie, że:

- stoi ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r. - działanie lub

zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r. ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem, sposób w jaki Bank wykonuje umowy bankowe, w tym w jaki sposób informuje o zmianie ww. umów, spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

### **Model przeciętnego konsumenta**

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej. Przepis art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

W przedmiotowej sprawie konstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta zawierającego z Bankiem różnego rodzaju umowy, przede wszystkim umowy rachunku - które posiada zdecydowana większość obywateli<sup>9</sup>, a także umowy o prowadzenie rachunku bankowego. Adresatem działań Spółki są konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowy wymienione w zarzucie z pkt II sentencji niniejszej decyzji. Przyjąć należy, że oferta handlowa RBI kierowana była do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierali umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoje praktyki do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów.

Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegający na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Taki konsument nie ma wykształcenia prawniczego oraz wieloletniego doświadczenia w pracy w instytucji finansowej. Nie jest więc w stanie zweryfikować poprawności działania przedsiębiorcy w związku ze zmianami warunków umowy, w szczególności, że przedsiębiorca nie ułatwia mu tego zadania (poprzez brak wskazania podstaw prawnych i faktycznych dokonywanych zmian). Informacje o zmianach warunków umowy lub przyczynach zmian polityki podmiotów działających na rynku usług finansowych może czerpać z mediów, Internetu, czy od znajomych, ale przede wszystkim od samego Banku. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z Bankiem umowę, ma prawo oczekiwać, że będzie ona wykonywana w taki sposób w jaki uzgodnił to w treści

---

<sup>9</sup> Szacuje się, że z kont osobistych korzysta ok 78% Polaków w wieku powyżej 15 lat - źródło: A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. Van Oudheusden, *The Global Findex Database 2014*, World Bank Group, Policy Research Working Paper 7255, Kwiecień 2015.



zawartej ze Spółką umowy. Dodatkowo, przeciętny konsument ma prawo przypuszczać, że Bank udostępniając mu informację o zmianach w warunkach wykonywanej umowy będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami, a tego typu decyzje będą miały oparcie w klauzuli modyfikacyjnej wskazanej w umowie (o ile konkretna zmiana może być określona w takiej klauzuli) lub w ściśle określonym przepisie prawa (np. w nowelizacji ustawy).

W przedmiotowej sprawie należy przyjąć, że konsument zna treść umowy łączącej go z Bankiem oraz potrafi zlokalizować zawarte w niej klauzule modyfikacyjne. Przeciętny konsument nie jest w stanie jednak „odgadnąć” jakie rzeczywiste przyczyny leżały u podstaw dokonywanych przez Bank zmian warunków umowy, gdyż to przede wszystkim wola zmian warunków kontraktu po stronie Spółki determinuje każdorazowo modyfikację umowy (np. z uwagi na okoliczności makro czy mikroekonomiczne, kondycję Spółki, czy zmianę sposobu jej zarządzania), a dopiero w dalszej kolejności następuje wybór przestanki wskazanej w treści klauzuli modyfikacyjnej, która taką zmianę powinna umożliwić. Należy więc uznać, że nawet przy znajomości klauzul modyfikacyjnych znajdujących się w umowie, konsument nie jest w stanie zweryfikować decyzji biznesowych przedsiębiorcy, w tym określić, czy dokonana zmiana warunków umowy miała oparcie w rzeczywistych okolicznościach faktycznych opisanych w umowie. Poza tym, przy kilku przestankach wskazanych w tejże klauzuli, nie byłby on w stanie wskazać, który czynnik miał w tym zakresie decydujący wpływ na taką, a nie inną zmianę warunków umowy.

Ponadto, przeciętny konsument zakłada, że przekazywane przez przedsiębiorcę informacje są prawdziwe, w tym zakresie, że podejmowane przez niego działania powinny być zgodne zarówno z warunkami umowy, jak również z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz z dobrymi obyczajami. Ma prawo przypuszczać, że wprowadzone zmiany są dozwolone, gdyż, co do zasady, jest przekonany, że Bank działający na tak dużą skalę, nie wprowadzałaby zmian, do których nie jest uprawniony. Nie posiada wiedzy prawniczej w kwestii obwarowań prawnych niezbędnych do jednostronnej zmiany umowy. Z doświadczenia życiowego wie, że takie zmiany są dokonywane. Niemniej jednak nie ma on zazwyczaj czasu, ani dostatecznej wiedzy, aby za każdym razem móc zweryfikować w sposób dogłębny każdą zmianę umowy, tym bardziej, że przedsiębiorca nie udziela podstawowych informacji, od których każda taka analiza powinna zostać rozpoczęta (czyli brak jest wskazania podstawy prawnej i faktycznej dokonywanych zmian). Nawet więc, gdyby przeciętny konsument chciał dokonać weryfikacji zasadności i legalności wprowadzenia tych zmian, to musiałby w pierwszej kolejności złożyć reklamację, co byłoby działaniem żmudnym, z oddaloną perspektywą uzyskania zadowalających informacji (mając na względzie terminy na jej rozpatrzenie przez przedsiębiorcę), a ponadto stanowiłoby to dla niego dodatkowe obciążenie (przede wszystkim czasowe). Nie ma również pewności czy informacja przekazana w odpowiedzi przez Bank byłaby wystarczająca dla odbiorcy, aby poznać faktyczne motywy i podstawy prawne jakie kierowały przedsiębiorcą do zmiany warunków umowy.

### ***Dobre obyczaje***

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji działanie Spółki stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ

stosujący prawo<sup>10</sup>. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą - w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego - być według jakiegoś schematu, mającego walor bezwzględny, oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy<sup>11</sup>. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny<sup>12</sup>. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu, sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „*in minus*” od standardów postępowania. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istotą zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami „*jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”<sup>13</sup>.

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE<sup>14</sup>, w której odpowiednikiem klauzuli dobrych obyczajów jest zasada staranności zawodowej, która oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności (por. art. 2 lit. h). Oznacza to, że przedsiębiorca - jako jedyny posiadacz wiedzy na temat tego, dlaczego określone zmiany zostały wprowadzone - powinien poinformować konsumentów (klientów) o swoich działaniach względem nich z należytą starannością. Poprzez tę staranność rozumie się takie przekazanie informacji, które pozwoli konsumentowi ocenić, czy wprowadzone zmiany oparte są o określone podstawy prawne i okoliczności faktyczne. Brak tych informacji nie pozwala konsumentowi ocenić ich zasadności i legalności. Konsument, który związany jest umową z Bankiem nie jest bowiem jedynie wykonawcą jego woli i nie musi bezkrytycznie akceptować wprowadzanych jednostronnie zmian do obowiązujących kontraktów. Konsument powinien mieć szansę ocenić zasadność i legalność wprowadzenia tych modyfikacji, gdyż może nie być w ogóle zobowiązany do ich akceptacji lub skorzystać ze zgłoszenia sprzeciwu/wypowiedzenia umowy. Poprzez wskazaną powyżej staranność zawodową rozumie się również takie działanie, w którym to przedsiębiorca będzie starał się

<sup>10</sup> A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

<sup>11</sup> Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

<sup>12</sup> Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „*Wokanda*” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „*Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz*”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „*Dobre obyczaje w prawie polskim*”, „*Przegląd Prawa Handlowego*”, 2002/5.

<sup>13</sup> Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

<sup>14</sup> Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”).

tak wykonywać umowę, aby nie wprowadzać do niej nowych treści, na które nie zezwalają mu zarówno bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, jak również umowne klauzule modyfikacyjne. Klienci przedsiębiorcy mają więc prawo oczekiwać - na zasadach dobrej wiary i w zaufaniu, że Bank jako instytucja zaufania społecznego - nie będzie dokonywał zmian warunków umowy, do których dokonywania nie jest uprawniony.

W literaturze prawniczej dopuszcza się stosowania ocen w zakresie dobrych obyczajów na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie, za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych<sup>15</sup>. Jak wskazuje motyw 20 Dyrektywy 2005/29/WE „Należy nadać odpowiednie znaczenie kodeksom postępowania, które umożliwiają przedsiębiorcom skuteczne stosowanie zasad niniejszej dyrektywy w poszczególnych dziedzinach gospodarki. W sektorach, w których istnieją szczególne obligatoryjne wymogi regulujące postępowanie przedsiębiorców, powinny one również stanowić podstawę oceny staranności zawodowej w określonym sektorze”.

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”<sup>16</sup> „banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy”. Kodeks ten przewiduje, że „Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów” (pkt 1.3).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”<sup>17</sup> rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 „Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej”). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą „podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru” (zasada nr 9).

W ocenie Prezesa UOKiK, RBI dopuścił się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez niezamieszczanie - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest Tabela oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

<sup>15</sup> M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

<sup>16</sup> Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18.04.2013 r.

<sup>17</sup> Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

## **Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyki z pkt 1.2. z dobrymi obyczajami**

W niniejszym zarzucie dobre obyczaje należy utożsamiać z przekazywaniem konsumentom pełnej informacji (zarówno w zakresie co do faktów, jak i co do podstaw prawnych) o podejmowanych przez przedsiębiorcę decyzjach dotyczących jednostronnych zmian warunków umownych w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, które umożliwiają słabszej stronie umowy kontrolę zasadności i legalności decyzji podejmowanych przez przedsiębiorcę. Konsument powinien mieć możliwość zweryfikowania decyzji biznesowych przedsiębiorcy, co do zgodności jego działań z zaakceptowanym przez obie strony kontraktem. Aby taka możliwość istniała Spółka powinna przedstawić wszystkie niezbędne przesłanki, które legły u podstaw modyfikacji warunków umownych w trakcie wykonywania istniejącego już zobowiązania, w tym ich podstawę prawną oraz okoliczności faktyczne, które miały wpływ na dokonaną zmianę.

W latach 2015 - 2016 RBI dokonywał szeregu zmian w obowiązujących konsumentów regulacjach. Uwagę Prezesa UOKiK wzbudziły przede wszystkim zmiany związane z modyfikacją - w trakcie trwania umowy - postanowień, w tym wysokości opłat i prowizji w TOiP. Zmiany te miały różny zakres i w odmienny sposób wpływały na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów w związku z dalszym wykonywaniem umowy.

W pismach - wymienionych poniżej - kierowanych przez Spółkę do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych w ramach Systemu R-Online czy też za pomocą poczty e-mail, zostały zasygnalizowane jedynie wprowadzone zmiany bez wskazania dokładnych podstaw prawnych takich modyfikacji oraz również bez wskazania rzeczywistych okoliczności faktycznych, które legły u podstaw wprowadzenia tych zmian, a które to okoliczności wynikałyby z podanej podstawy prawnej. Bank poprzestał jedynie na przedstawieniu ogólnej podstawy prawnej, sprowadzającej się do wskazania odpowiedniego paragrafu z Regulaminu konta, która jednak nie może być dla konsumenta pomocna, gdyż jest ona na tyle ogólna, że nie można na jej podstawie ustalić rzeczywistej podstawy prawnej wprowadzonych zmian.

Przy zmianie TOiP, która weszła w życie w dniu 1 marca 2016 r. Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

*„Informujemy, że na podstawie § 16 oraz § 76 „Regulaminu Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego, Lokat Terminowych i Umowy Karty w Raiffeisen Bank Polska S.A.”, od dnia 1 marca 2016 roku wprowadzone zostaną zmiany w „Tabeli oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym”*

*W załączeniu przesyłamy szczegółowy wyciąg ze zmian wprowadzonych do Tabeli oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym”. Pełna wersja tego dokumentu jest dostępna na stronie internetowej [raiffeisenpolbank.com](http://raiffeisenpolbank.com) oraz w placówkach Banku.”*

Zmiana dotyczyła różnych punktów znajdujących się w TOiP, w tym także prowadziła do podwyższenia dotychczas stosowanych stawek. I tak: wzrosła opłata za Wypłata z konta w kasach Banku w zakresie Konta Wygodnego (z 0 PLN na 0,20%, min. 5 PLN za drugą każdą kolejną wypłatę), wzrosła opłata za wyciąg papierowy dla Klientów posiadających dostęp do systemu bankowości internetowej R-Online w ramach Konta Osobistego Premium i Konta Lokacyjnego (z 0 PLN na 5 PLN), wprowadzono obowiązkową opłatę miesięczną za

korzystanie z karty płatniczej w ramach Konta Wygodnego w wysokości 3 PLN (wcześniej było 0 lub 6 PLN -w zależności od liczby transakcji) i wiele innych.

Dla ukazania całego kontekstu komunikatu RBI niezbędne wydaje się również wskazanie na podstawy prawne, które wymieniła Spółka w swojej korespondencji, czyli § 16 oraz § 76 Regulaminu Konta. Pierwszy z paragrafów określa sposób zmiany limitu oprocentowania na kontach osobistych i wybranych Kontach Lokacyjnych, przy czym przesłanki umożliwiające dokonywanie zmian jest aż dziewięć. Podobnie rozbudowany jest § 76, który określa szereg przesłanek dotyczących zmian postanowień umownych w Regulaminach i TOiP, a także zmian wysokości opłat i prowizji przyjętych w TOiP. Postanowienie ma następujące brzmienie:

*„1. Bank ma prawo do wprowadzania zmian do Regulaminu, Tabeli i Tabeli lokat w przypadku zaistnienia następujących ważnych przyczyn:*

*1) wprowadzenie nowych usług rozszerzających zakres korzystania z rachunku bankowego lub rozszerzających zakres oferty rachunków bankowych lub umowy karty;*

*2) dostosowanie usług świadczonych na podstawie umowy do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym;*

*3) zmiany przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na wykonywanie umowy;*

*4) wydanie przez Narodowy Bank Polski, Komisję Nadzoru Finansowego lub Związek Banków Polskich rekomendacji lub zaleceń mających bezpośredni wpływ na wykonywanie umowy;*

*5) wydanie decyzji, postanowień, orzeczeń organów administracji lub sądów mających wpływ na wykonywanie umowy.*

*2. Bank ma prawo do wprowadzania zmian w zakresie wysokości opłat i prowizji określonych w Tabeli oraz Tabeli lokat w przypadku zaistnienia następujących ważnych przyczyn:*

*1) zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych, opłat ponoszonych w związku z wykonywaniem umowy rachunku bankowego przez firmy współpracujące z bankiem oraz w wyniku wprowadzenia nowych przepisów prawnych mających bezpośredni wpływ na koszty wykonywanej umowy o co najmniej 1 % w stosunku do poprzednio obowiązującej ceny w analogicznym miesięcznym, kwartalnym lub rocznym okresie;*

*2) zmiany poziomu inflacji, rozumianej jako zmiana, któregośkolwiek ze wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszana przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,1 punktu procentowego w stosunku do poprzednio ogłaszanych wskaźników za analogiczny miesięczny, kwartalny lub roczny okres;*

*3) zmiany stawek opodatkowania lub wprowadzenie nowych podatków lub opłat o charakterze obowiązkowym lub podatkowym;*

*4) zmiany wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszanego przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 1 % w stosunku do poprzednio ogłoszonego w analogicznym miesięcznym, kwartalnym lub rocznym okresie;*

*5) zmiany co najmniej jednej ze stóp procentowych ustalanych lub ogłaszanych przez Narodowy Bank Polski, w tym Radę Polityki Pieniężnej, takich jak: stopa referencyjna lub*

stopa depozytowa o co najmniej 0,05 punktu procentowego;

6) zmiany wysokości rezerwy obowiązkowej lub oprocentowania środków rezerwy obowiązkowej ustalanych przez NBP o co najmniej 0,05 punktu procentowego;

7) wydania decyzji, postanowień, orzeczeń organów administracji lub sądów mających wpływ na wykonywanie umowy.”

W ocenie Prezesa UOKiK, podstawą do dokonania zmian w trwających kontraktach mogą być - oprócz wyraźnego przepisu prawa, który nakazuje dostosować umowy do zmienionego stanu prawnego - jedynie określone w klauzulach modyfikacyjnych czynniki (przesłanki), które stanowią tzw. podstawę materialnoprawną dokonania modyfikacji warunków umowy. Wyjątkiem jest jednak sytuacja, w której to ww. czynniki (przesłanki) określone w klauzuli modyfikacyjnej mają charakter niedozwolony (abuzywny) z uwagi m.in. na nieprecyzyjną treść lub też dobór czynników, które z mocy prawa nie mogą stanowić podstawy do zmiany warunków umowy w trakcie jej wykonywania, gdyż - zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. - nie wiążą konsumenta. Powyższe rozważania pozostają jednak poza przedmiotem niniejszego zarzutu, którego celem jest wykazanie braków informacyjnych względem konsumentów niezależnie od treści (czyli zrozumiałości, precyzyjności, czy jednoznaczności) klauzul modyfikacyjnych. Na marginesie należy również dodać, że powyższe rozważania odnoszą się jedynie do takich stosunków umownych i ich elementów, które mogą być jednostronnie zmieniane przez przedsiębiorcę (*a contrario* - nawet prawidłowa klauzula modyfikacyjna nie powinna uprawniać Banku do zmiany warunków umów zawartych na czas oznaczony w zakresie ich elementów istotnych).

Aby można było dokonać zmiany warunków umowy w oparciu o zasady określone w klauzuli modyfikacyjnej muszą rzeczywiście wystąpić okoliczności faktyczne określone w tejże klauzuli modyfikacyjnej (np. wzrost o określony procent przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia). **Dopiero spełnienie tych wymagań uprawnia Bank do poinformowania konsumenta o planowanej zmianie warunków umowy i wprowadzenia do umów przedmiotowej zmiany.**

Z punktu widzenia konsumenta, istotne jest m.in. to, aby został on poinformowany o propozycji przedsiębiorcy w sposób rzetelny, tzn. aby miał możliwość zweryfikowania zgodności przeprowadzanej zmiany z pierwotnymi warunkami umowy, które kształtują jego stosunek obligacyjny nawiązany z Bankiem. Dla konsumentów są to informacje istotne, gdyż pozwalają im nadzorować działania przedsiębiorcy, w tym czy proponowana przez przedsiębiorcę zmiana umowy jest uzasadniona i czy dokonana jest zgodnie z zawartą umową. Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę, klienci Banku powinni mieć możliwość oszacowania zakresu wprowadzonych zmian, ich podstawy prawnej (w zakresie warunków wskazanych w klauzuli modyfikacyjnej), a także weryfikacji okoliczności faktycznych mających wpływ na dokonane zmiany (w szczególności w kontekście ich rzeczywistego wystąpienia i tego, czy zakres zmian odpowiada zakresowi okoliczności faktycznych, które wystąpiły). Wszystkie przedmiotowe okoliczności powinny stanowić punkt odniesienia dla konsumentów do stwierdzenia, czy proponowana zmiana warunków umowy nie jest przejawem dyskrecjonalnej decyzji Spółki i czy została dokonana zgodnie z warunkami umowy. Informacja przesłana przez Bank powinna pozwolić klientom ocenić, czy zastosowana przez Spółkę zmiana wysokości opłaty czy wprowadzenie nowych warunków umownych odpowiada zmienionym od chwili zawarcia umowy warunkom ekonomicznym lub innym okolicznościom wskazanym w klauzuli modyfikacyjnej<sup>18</sup>. Tym samym, należy zgodzić się z ugruntowanym stanowiskiem judykatury, że o ile kontrahent banku, jakkolwiek musi się liczyć ze zmianami umowy w trakcie jej trwania, w szczególności w zakresie możliwości

<sup>18</sup> Tak m.in. w uchwale Sądu Najwyższego 7 sędziów z dnia 6 marca 1992 r., sygn. akt III CZP 141/91.

modyfikacji oprocentowania czy wysokości opłat, to jednak nie może być pozbawiony możliwości kontrolowania zasadności tych zmian<sup>19</sup>.

Bank w części korespondencji poprzestał jedynie na wskazaniu ogólnej podstawy prawnej bez odniesienia się do poszczególnych ustępów i punktów, jak również nie podał żadnej podstawy faktycznej, przez co konsument nie miał możliwości realnego poznania podstaw prawnych przedstawionej przez Bank propozycji zmiany warunków umowy (w tym wysokości opłat i prowizji). Z tak lakonicznych informacji klient nie może poznać rzeczywistych powodów, które legły u podstaw wprowadzenia zmian do wykonywanej umowy. Konsument nie wie tym samym, czy modyfikacja warunków była wynikiem np. zmiany poziomu inflacji, a jeżeli tak - to w jakim okresie doszło do zmiany poziomu inflacji i o ile jej poziom się zmienił.

Konsumenci muszą mieć możliwość przeprowadzenia weryfikacji zasadności zmian, co oznacza, że muszą wiedzieć, **na podstawie której przesłanki doszło do zmiany umowy** w trakcie jej trwania, a także czy **określone w umowie czynniki rzeczywiście zaistniały** (dotyczy to w szczególności okoliczności, które nie są publicznie znane, a na podstawie których Bank dokonuje zmian). Oznacza to, że jeżeli np. Bank decyduje się na zmianę sposobu naliczania opłat za kartę płatniczą wydaną do konta i zmianę wysokości ww. opłat, to konsument powinien zostać poinformowany, o podstawie prawnej umożliwiającej dokonanie takiej zmiany, która została zawarta w umowie łączącej go z Bankiem. Jednocześnie konsument powinien móc zweryfikować w jakim okresie wystąpiła ww. okoliczności i czy zmiana warunków umowy odpowiada właściwością (np. zakresowi) tej okoliczności. Przedsiębiorca zobowiązany jest więc opisać sytuację, która wystąpiła w rzeczywistości, a która jest jednocześnie podstawą faktyczną do zmiany warunków umowy wskazanych w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej lub przepisu prawa. Konsument nie znając powodów takiego, a nie innego działania Banku nie jest w stanie stwierdzić, czy ww. zmiana była dokonana zgodnie z prawem, w szczególności zgodnie z łączącym stronę stosunkiem umownym. Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, w wiadomościach kierowanych do konsumentów powinno zostać wskazane postanowienie umowne dopuszczające możliwość dokonania proponowanych zmian warunków umowy, a także zamieszczona powinna być informacja o zaistnieniu okoliczności faktycznych, które miały wpływ na podjęcie przez przedsiębiorcę analizowanej decyzji i wynikały z przyjętej podstawy prawnej. Zdaniem organu ochrony konsumentów, omawiane w niniejszym zarzucie informacje mają charakter istotny, z punktu widzenia możliwości zweryfikowania przez konsumentów zasadności wprowadzonych zmian, które mogą mieć znaczący wpływ na dalsze wykonywanie umowy przez obie strony. W wyniku opisywanej tutaj praktyki przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy<sup>20</sup>.

W opisywanej w niniejszym zarzucie praktyce, Bank z jednej strony wywiązuje się ze swojego ustawowego obowiązku poinformowania konsumentów o zamiarze wprowadzenia do trwającego stosunku obligacyjnego nowych warunków umownych, ale z drugiej strony nie przedstawia w wiadomościach do nich kierowanych ani podstawy prawnej dokonania takich modyfikacji ani realnych sytuacji, które wystąpiły i w oparciu o które podjęta została taka decyzja. Jedną z cech umów bankowych zawieranych z konsumentami jest to, że ich warunki mogą w trakcie trwania ulegać zmianie (dotyczy to przede wszystkim umów zawartych na czas nieoznaczony). Niemniej jednak, aby taka zmiana była dopuszczalna, nie mogą w tym zakresie istnieć żadne przeciwwskazania określone w powszechnie

<sup>19</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 kwietnia 2002 r., sygn. akt II CKN 993/99; Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lutego 2012 r., sygn. akt VI ACa 1460/11.

<sup>20</sup> Robert Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 1/2010, str. 88.

obowiązujących przepisach prawa, a także muszą wystąpić określone okoliczności faktyczne, które zostały wskazane w klauzuli modyfikacyjnej zamieszczonej w tychże umowach, które dopuszczają dokonanie zmian warunków umownych w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

### ***Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu***

Nieprzekazanie przez RBI przedmiotowych informacji - które mają charakter istotny z punktu widzenia specyfikacji produktu, jakim jest określona umowa bankowa i warunki jej wykonywania - może istotnie zniekształcać zachowanie gospodarcze konsumentów co do możliwości zweryfikowania okoliczności modyfikacji warunków umownych i stwierdzenia, czy były one dozwolone na mocy zawartego przez strony kontraktu i obowiązującego w Polsce prawa. Tym samym, brak tych informacji, może przyczynić się do zniekształcenia decyzji dotyczących umowy, których odbiorcy nie podjęliby, gdyby takie informacje zostały umieszczone w korespondencji od Banku. Dla przykładu można wskazać, iż konsument - poprzez brak powyższych informacji - może błędnie uznać, że wprowadzona zmiana była dopuszczalna, pomimo że decyzja Banku o zmianie umowy ma charakter arbitralny z uwagi na:

- ✓ brak umocowania w warunkach umownych lub przepisach prawa,  
lub
- ✓ niewystąpienie okoliczności faktycznych, które na podstawie klauzuli modyfikacyjnej lub przepisów prawa mogły stanowić podstawę do zmiany wykonywanego kontraktu.

Tym samym, konsumenci będą przekonani o zasadności stosowania zmienionych warunków umownych, pomimo bezprawności takiego działania po stronie przedsiębiorcy. W takiej sytuacji konsumenci nie będą mieli świadomości, że zaproponowana przez Spółkę modyfikacja warunków umowy nie obowiązuje, ponieważ nie miała ona umocowania w obowiązującej stronie umowy, przepisach prawa lub określonych okolicznościach faktycznych. Poprzez brak wskazania istotnych informacji, o których mowa powyżej, konsumenci mogą zaniechać wykonywania praw i obowiązków, które wynikają z pierwotnej wersji regulaminu czy Tabeli, a przez to mogą doznać uszczerbku m.in. w zakresie interesu ekonomicznego, np. poprzez konieczność regulowania prowizji, której nie było w pierwotnych warunkach umowy lub też akceptować w przyszłości zmiany warunków umowy w oparciu o nieistniejącą w ich stosunku prawnym klauzulę modyfikacyjną (a ta obowiązująca może mieć charakter abuzywny).

W ocenie Prezesa UOKiK, RBI poprzez niezamieszczanie istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności - w tym legalności - zmiany warunków umowy przez Spółkę w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, dopuścił się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

### **Zaniechanie praktyki opisanej w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z art. 27 u.o k.i.k, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o



uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt 1.2. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w dniu 31 października 2018 r. Bank w toku niniejszego postępowania nie przedstawił dowodów wskazujących na zaniechanie stosowania praktyki przed datą podziału Raiffeisen Bank Polska S.A., dlatego też Prezes UOKiK przyjął tą datę jako pewną, od której Spółka nie dokonywała zmian warunków umownych bez podania informacji o podstawach prawnych i faktycznych tych czynności. Przedstawienie dowodów związanych z zaniechaniem stosowania praktyki spoczywa na przedsiębiorcy - stronie postępowania.

### **Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów w zakresie praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji**

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 wyżej przywołanej 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<sup>21</sup>.

Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków 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”<sup>22</sup>.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Spółki godziło w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej Bank jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest zawarta umowa o określony produkt bankowy. Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z przedsiębiorcą.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiąca określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą

<sup>21</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

<sup>22</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór<sup>23</sup>”. Ponadto Sąd ten wskazał, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie<sup>24</sup>.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes UOKiK podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę.

Mając powyższe na względzie należy uznać, że również przesłanka dotycząca godzenia w zbiorowe interesy konsumentów została udowodniona w zakresie zarzutu z pkt I sentencji niniejszej decyzji.

#### **Skutki przyjęcia wydzielonej części Raiffeisen Bank Polska S.A. przez BGŻ BNP Paribas**

Z uwagi na objęcie w decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-4/2019 z dnia 22 lutego 2019 r. przeciwko BGŻ BNP Paribas zobowiązaniem ww. banku również byłych klientów RBI (przejętych przez BGŻ BNP Paribas od Raiffeisen Bank Polska S.A. w momencie podziału), nie ma konieczności w niniejszej sprawie orzekania dalej idącego usunięcia skutków praktyk wskazanych w pkt I sentencji niniejszej decyzji lub też kontynuowania rozmów z RBI w zakresie ewentualnego zobowiązania. Jednocześnie Prezes UOKiK jest zdania, iż w niniejszej sprawie nie doszło do przeniesienia na BGŻ BNP Paribas odpowiedzialności za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowaną przez Raiffeisen Bank Polska S.A. przed wydzieleniem. Przedmiotowe stanowisko jest zgodne m.in. z prawomocną decyzją Prezesa UOKiK nr RBG-13/2018 względem Banku BPH S.A., którego zdecydowana część działalności objęta rozstrzygnięciem Prezesa UOKiK została przejęta w toku postępowania administracyjnego przez Alior Bank S.A.

<sup>23</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

<sup>24</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

**Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I sentencji.**

**II.**

Stosownie do art. 77 ust. 1 u.o.k.i.k., jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 u.o.k.i.k., Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ ochrony konkurencji i konsumentów w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów stwierdził naruszenie przez RBI przepisów ustawy (art. 24 u.o.k.i.k.). Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 u.o.k.i.k. pozwalająca na obciążenie tego przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki związane korespondencją prowadzoną w toku niniejszego postępowania. Nałożony obowiązek zwrotu kosztów znajduje uzasadnienie w tym, iż w toku postępowania Prezes Urzędu poniósł koszty korespondencji w wysokości **154,40 zł (słownie: sto pięćdziesiąt cztery złote i 40/100)**.

Koszty niniejszego postępowania określone w pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Spółka obowiązana jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

**Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt II sentencji.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie II niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 u.o.k.i.k. w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 k.p.c., należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **w terminie tygodnia** od dnia doręczenia niniejszej decyzji.