



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

DECYZJA

WERSJA JAWNA

Bydgoszcz, dnia 27 sierpnia 2018 r.

Znak: RBG-610-507/16/KL

DECYZJA NR RBG - 11/2018

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650) 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 działanie **Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** polegające na informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą oraz posiadają dostęp do systemu bankowości elektronicznej, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach systemu bankowości elektronicznej, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.), co stanowi naruszenie obowiązku, o którym mowa w 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 4 marca 2016 r.**

- II. Na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650) 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 -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, których załącznikiem są dokumenty (regulaminy oraz taryfy prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych) dotyczące następujących produktów (zarówno dla klientów obsługiwanych pod marką PKO BP, jak i Inteligo):

- a) rachunki bankowe i karty debetowe,
- b) karty kredytowe,
- c) karty płatnicze,

Sprawę prowadził:

Krzysztof Lehmann - Zastępca Dyrektora Delegatury

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Bydgoszczy
ul. Długa 47 85-034 Bydgoszcz

tel. 52 345- 56- 44 faks 52 345-56-17
bydgoszcz@uokik.gov.pl www.uokik.gov.pl

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie dokładnej umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z tej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna 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) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz po złożeniu przez **Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zaniechania stosowania praktyk i usunięcia ich skutków poprzez:

- i. wysłanie - w terminie do 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II. niniejszej decyzji - do wszystkich konsumentów, w stosunku do których w latach 2014 - 2016, w trakcie trwania umowy o usługę płatniczą, przesyłał informacje o zmianach regulaminów i taryfy (*Taryfa prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz dla posiadaczy kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych oraz Taryfa prowizji i opłat bankowych PKO Banku Polskiego SA dla Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych dla klientów Konta Inteligo, którzy zawarli umowę Konta Inteligo*) wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych w ramach konta założonego w systemie bankowości elektronicznej i z którymi na dzień przekazania informacji będzie wiązać Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie umowa o usługę płatniczą, korespondencji, w treści której ww. Bank:
 - a) poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK w sprawie trwałego nośnika informacji i wskaże jej numer i datę wydania,
 - b) poinformuje o możliwości zawarcia bezpłatnego porozumienia, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania oraz sposobie i terminie jego zawarcia,
 - c) poinformuje o możliwości skorzystania z rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt iii. zobowiązania, wskaże jej formę i termin oraz poinformuje o konieczności zwrócenia się w tym celu do ww. Banku,

przy czym przedmiotowa korespondencja zostanie wysłana w formie papierowej za pośrednictwem przesyłki listowej lub trwałym nośnikiem w systemie bankowości elektronicznej, a w przypadku konsumentów, którzy wyrazili zgodę na komunikację z Powszechną Kasą Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy wykorzystaniu poczty elektronicznej - w formie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej, który konsument wskazał do kontaktu z ww. Bankiem;

- ii. zawarcie - w terminie do 3 miesięcy od wysłania korespondencji, o której mowa w pkt i. zobowiązania - z konsumentami, o których mowa w pkt i. zobowiązania, którzy zgłoszą się w tym celu do Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, porozumień zawierających:

- a) postanowienie potwierdzające, że opłaty i prowizje dotyczące usług związanych z umową o usługi płatnicze, a także warunki ich świadczenia określają aktualnie obowiązujące regulaminy oraz taryfa;
- b) w przypadku złożenia oświadczenia o żądaniu dokonania indywidualnego rozliczenia:
- przez konsumenta będącego klientem Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w latach 2014 - 2016 - postanowienie określające zobowiązanie ww. Banku do dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji za okres od dnia ich wprowadzenia w latach 2014 -2016, jednakże nie wcześniej niż od stycznia 2014 r. i nie później niż do dnia zawarcia porozumienia albo wejścia w życie nowej taryfy, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, przy czym jeżeli indywidualne rozliczenie wykaże, że na podstawie taryfy sprzed zmian wprowadzonych w latach 2014 -2016, konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje niż pobrane, Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie najpóźniej w terminie 4 miesiące od dnia zawarcia porozumienia dokona zwrotu nadpłaty na wskazany przez konsumenta rachunek bankowy prowadzony przez ww. Bank, a w przypadku braku nadpłaty, w tym samym terminie wyśle konsumentowi informację o braku kwoty do zwrotu;
 - przez konsumenta, który zawarł umowę z podmiotem przejętym przez ww. Bank - postanowienie określające zobowiązanie Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie do dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji za okres od dnia, od którego zaczęła jego obowiązywać taryfa dostarczona przez ww. Bank w 2016 r. i nie później niż do dnia zawarcia porozumienia albo do dnia wejścia w życie nowej taryfy, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, przy czym jeżeli indywidualne rozliczenie wykaże, że na podstawie taryfy dostarczonej przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w 2015 r., konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje niż pobrane, ww. Bank najpóźniej w terminie 4 miesiące od dnia zawarcia porozumienia dokona zwrotu nadpłaty na wskazany przez konsumenta rachunek bankowy prowadzony przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, a w przypadku braku nadpłaty, w tym samym terminie wyśle konsumentowi informację o braku kwoty do zwrotu;
- iii. przyznanie konsumentom, o których mowa w pkt i. zobowiązania oraz konsumentom, którym Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w latach 2014 - 2016, w trakcie trwania umowy o usługę płatniczą, przesyłała informacje o zmianach regulaminów i taryfy (wymienionych w pkt i. niniejszego zobowiązania) bez wskazywania podstaw prawnych oraz okoliczności faktycznych tych zmian, i z którymi będzie wiązać ww. Bank umowa o usługę płatniczą, następujących rekompensat publicznych:
- a) możliwości bezpłatnego skorzystania z usługi powiadomień SMS przez okres 2 miesiące. Skorzystanie z rekompensaty przez konsumentów, którzy nie korzystają z usługi będzie wymagało złożenia dyspozycji o jej aktywację, a następnie dyspozycji o dezaktywację po upływie okresu 2 miesiące, o którym mowa powyżej. W stosunku do konsumentów, którzy korzystają z usługi,

Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie będzie naliczała opłat przez okres 2 miesięcy, o którym mowa powyżej, bez konieczności składania przez nich osobnej dyspozycji;

- b) możliwości złożenia wniosku o bezpłatne rozłożenie jednej dowolnej transakcji zakupu dokonanej przez konsumenta, o którym mowa w pkt iii. zobowiązania, z wykorzystaniem karty kredytowej w kwocie od 200 do 1500 złotych na raty na okres do 6 miesięcy z oprocentowaniem wynoszącym 0%, ale nie później niż w ciągu 5 dni kalendarzowych od dnia dokonania transakcji;
- c) możliwości jednokrotnego bezpłatnego wyboru niestandardowego wizerunku karty debetowej z galerii przez okres 2 miesięcy;
- d) możliwości dokonywania bezpłatnych przelewów z rachunków osób fizycznych do Urzędu Skarbowego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za pośrednictwem serwisu telefonicznego przez okres 3 miesięcy. Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie będzie naliczała opłat przez okres 3 miesięcy, o którym mowa powyżej, bez konieczności składania przez konsumentów osobnej dyspozycji;
- e) możliwości dokonywania bezpłatnych przelewów z rachunków osób fizycznych do Urzędu Skarbowego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za pośrednictwem serwisu internetowego lub w kanale mobilnym przez okres 3 miesięcy. Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie będzie naliczała opłat przez okres 3 miesięcy, o którym mowa powyżej, bez konieczności składania przez konsumentów osobnej dyspozycji;

z tym zastrzeżeniem, że zostanie przyznana przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie konsumentom niezależnie od tego czy zawrą oni porozumienie, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania. Rekompensaty, o których mowa w pkt iii. ppkt b) i c) zobowiązania, zostaną przyznane konsumentom, o których mowa w pkt iii. zobowiązania, z wyłączeniem konsumentów obsługiwanych pod marką Inteligo. Skorzystanie przez konsumenta z jednej rekompensaty, o której mowa w pkt iii ppkt. a)-e) zobowiązania, nie uniemożliwia skorzystania przez konsumenta z innej rekompensaty, o której mowa w pkt iii. ppkt a)-e) zobowiązania. Z każdej rekompensaty dany konsument może skorzystać tylko raz.

- iv. zamieszczanie każdorazowo, w wiadomościach przesyłanych do konsumentów, informacji o proponowanych zmianach regulaminów i taryfy, dokonywanych w trakcie trwania umowy o usługę płatniczą, ze wskazaniem podstaw prawnych oraz okoliczności faktycznych tych zmian;
- v. opublikowanie na głównej stronie internetowej www.pkobp.pl:
 - a) w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji Prezesa UOKiK w zakresie obejmującym pkt II - odnośnika (linku) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść decyzji Prezesa UOKiK w formacie PDF. Odnośnik (link) do decyzji będzie aktywny przez okres 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK w zakresie obejmującym pkt II;
 - b) w dniu wysłania przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie korespondencji, o której mowa w pkt i. zobowiązania - odnośnika (linku) do podstrony zawierającej komunikat, w którym Bank poinformuje o możliwości skorzystania z rekompensat publicznych przez konsumentów, o których mowa w pkt iii. zobowiązania, a także wskaże

ich formę oraz termin obowiązywania. Odnosnik (link) do komunikatu będzie dostępny na ww. stronie internetowej przez okres obowiązywania rekompensat,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

- III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie **obowiązek złożenia sprawozdania** z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez **przedłożenie** informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie II sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przedłożenie w terminie **do 15 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów o których mowa w pkt i. zobowiązania w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek/wiadomości wysłanych w formie, o której mowa w pkt i. zobowiązania i daty ich nadania;
- 2) skryptów i materiałów szkoleniowych dla pracowników w zakresie informacji udzielanych w placówkach Banku po zgłoszeniu się konsumentów w celu zawarcia porozumień, o ile zostały stworzone;
- 3) wzorców wszystkich rodzajów porozumień;
- 4) wzorów wszystkich rodzajów korespondencji, o których mowa w pkt i. zobowiązania wysłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) porozumień, o których mowa w pkt ii. zobowiązania, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt v. zobowiązania wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji tych informacji na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- 7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli porozumienie, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokonała zwrotu nadpłaty, o której mowa w pkt ii.b. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt ii.b. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.b zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonała zwrotu

nadpłat, o których mowa w pkt ii.b. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;

- 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.b. zobowiązania (10 sztuk);
- 13) informacji o sumie zwolnień z opłat (wyrażonej w PLN), których nie ponieśli konsumenci, a które to zwolnienia zostały przyznane w oparciu o pkt iii.a. oraz iii.c. - iii.e. zobowiązania (należy przedstawić ww. sumy dla każdej z opłat w stosunku do określonego rodzaju rekompensaty), a także wartości faktycznego przysporzenia uzyskanego przez konsumentów wynikającego z pkt. iii.b. zobowiązania;
- 14) informacji o ilości klientów, którzy skorzystali ze zwolnień z opłat, o których mowa w pkt iii.a. oraz iii.c. - iii.e. zobowiązania oraz z obniżonego oprocentowania zgodnie z iii.b. zobowiązania, a także z możliwości wyboru niestandardowego wizerunku karty debetowej, zgodnie z pkt iii.c.

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. 479³⁸ §1 i art. 479³⁹ k.p.c. w związku z art. 385¹-385³ 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 **Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** (dalej: **Bank, PKO BP, Spółka lub przedsiębiorca**) 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 czy 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-70/2016 z dnia 12 października 2016 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.

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

W piśmie z dnia 22 lutego 2017 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko dotyczące kwestionowanych praktyk oraz złożyła wolę zmiany kwestionowanych w toku postępowania praktyk. Następnie w korespondencji z dnia 31 maja 2017 r. oraz 30 czerwca 2017 r., Bank przedłożył zmodyfikowane treści swoich zobowiązań. Dodatkowo odbyły się spotkania przedstawicieli UOKiK z przedstawicielami Banku dot. kształtu ewentualnego zobowiązania

przedsiębiorcy. Ostateczna wersja zobowiązania została przedłożona przez przedsiębiorcę w piśmie z dnia 11 lipca 2018 r.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 1 sierpnia 2018 r.). Przedsiębiorca w wiadomości mailowej z dnia 7 sierpnia 2018 r. wskazał, iż nie zamierza korzystać z ww. uprawnień.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie wpisana jest do rejestru KRS pod numerem 0000026438 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy oraz posiada NIP: 5250007738. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1876 ze zm.). Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

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

W ramach swojej działalności Bank oferuje konsumentom możliwość zawarcia różnego rodzaju umów o usługę płatniczą, w tym umowę rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, umowę o kartę (debetową) czy kartę kredytową. Jednocześnie konsumenci mają możliwość uzyskania dostępu do systemu bankowości elektronicznej (dalej: **e-bank** lub **ebank**). Zasady świadczenia usług e-banku określa *Regulamin świadczenia usług bankowości elektronicznej w PKO Banku Polskim SA*. Zgodnie z §4 tego dokumentu „*klient uzyskuje dostęp do usług bankowości elektronicznej po dokonaniu aktywacji elektronicznych kanałów dostępu.*”

Szczegółowe zasady przesyłania korespondencji z informacją o zmianach warunków umownych dla klientów PKO BP zapisane są w poszczególnych regulacjach produktowych. Niemniej jednak ww. zasady są względem siebie zbieżne, niezależnie od tego z jakiego produktu korzysta konsument (wyjątki wskazane są poniżej). Z punktu widzenia niniejszego postępowania ważne jest to, czy konsument posiada aktywny dostęp do e-banku.

Zgodnie z §66 Regulaminu rachunków bankowych i kart debetowych dla klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA (dalej: **Regulamin rachunków**):

„1. PKO Bank Polski SA dostarcza Posiadaczowi rachunku informacje wymagane w związku z wykonywaniem umowy rachunku na trwałym nośniku:

1) w systemie bankowości elektronicznej - jeżeli Posiadacz rachunku zawarł z PKO Bankiem Polskim SA umowę o usługi bankowości elektronicznej, albo

2) pocztą elektroniczną - na wniosek Posiadacza rachunku, albo

3) drogą korespondencyjną - w pozostałych przypadkach.

2. PKO Bank Polski SA przesyła oświadczenia lub zawiadomienia na ostatni posiadany przez PKO Bank Polski SA adres Posiadacza rachunku.

3. Informacje o możliwościach kontaktu z PKO Bankiem Polskim SA wskazane są na stronie internetowej oraz dostępne w placówkach.”

W toku postępowania Bank doprecyzował (w piśmie z dnia 18 maja 2016 r.), że „co do zasady, jeśli Klient korzysta z ebanku, to informacja o zmianach kierowana jest do niego

za pośrednictwem tego kanału”. Ponadto Spółka wskazała również, że „Bank stale doskonali i optymalizuje założenia tej dystrybucji tak, aby Klienci otrzymali kompletną informację, a także aby Klienci korzystający z różnych produktów nie otrzymywali kilka razy tych samych informacji różnymi kanałami oraz aby nie otrzymywali informacji fragmentarycznych albo nadmiarowych”.

Zgodnie z wyjaśnieniami przedsiębiorcy „Bank podejmuje dodatkowe akty staranności w celu skutecznego doręczenia informacji o zmianach, np.:

- przed planowaną wysyłką korespondencji za pośrednictwem ebank, dokonuje weryfikacji czy Klient logował się co najmniej raz do ebanku w okresie ostatnich 3 miesięcy i do Klientów nieaktywnych kieruje informacje listem (w przypadku kart Junior tzw. kart przedpłaconych wysyłka informacji o zmianach kierowana jest niezależnie od aktywności Klientów za pośrednictwem ebank zgodnie z postanowieniami Warunków korzystania z karty PKO Junior;
- w przypadku, gdy Bank doręczając informacje na adres e-mail otrzymuje odpowiedź z serwera o braku możliwości doręczenia przesyłki pod ten adres, informacja o zmianach wzorców umownych dostarczana jest ponownie listem.”

Bank oświadczył również, że „Klient zawierając umowę o produkt akceptuje postanowienia odpowiedniego regulaminu lub umowy produktowej i godzi się na dostarczanie mu informacji o zmianach dotyczących danego produktu w sposób określony w tym dokumencie. Zatem jeżeli dokumenty te wymieniają ebank jako formę przekazu informacji o zmianach, akceptując dany dokument, Klient godzi się na przekazywanie informacji w tej formie.” Jednocześnie PKO BP oświadczył, iż klient traci dostęp do usług bankowości elektronicznej (a tym samym również do wiadomości przestanych za pośrednictwem tego kanału) z dniem rozwiązania ostatniej umowy produktowej z Bankiem.

Ponadto Spółka w piśmie z dnia 16 maja 2016 r. wskazała, że wiadomości kierowane na wewnętrzną skrzynkę odbiorczą w ramach e-banku zawierały m.in. „odnośniki (linki) do plików PDF (bezpośrednie pełne ścieżki adresu internetowego) z listem przewodnim i (jeżeli dotyczy zmiany) wykaz zmian”. Pliki PDF do których odnośniki znajdowały się w wiadomości były opublikowane na ogólnodostępnej stronie internetowej Banku.

Z kolei w piśmie z dnia 30 czerwca 2017 r. Bank oświadczył, iż stosowane przez niego rozwiązania technologiczne

W tym samym piśmie PKO BP wskazał, iż od kwietnia 2017 r. w ramach komunikacji z klientem o zmianach warunków umów o usługę płatniczą, stosuje również wiadomości SMS przypominające o wystawieniu komunikatu w bankowości elektronicznej. Wcześniej Spółka nie praktykowała takich działań.

Bank na przestrzeni ostatnich lat, w również w 2014 - 2016 dokonywał szeregu zmian w wysokości opłat i prowizji, a także w regulacjach produktowych (szczegóły w uzasadnieniu zarzutu nr 2), które były komunikowane klientom wyłącznie za pośrednictwem ebanku, który nie spełnia wymagań związanych z trwałym nośnikiem informacji. Dotyczyły one takich kwestii jak:

- prowadzenie rachunku - miesięcznie (PKO Konto bez Granic);

- przelew - realizacja dyspozycji przekazania środków na rachunki prowadzone w PKO BP zlecone w oddziale PKO BP (na wybranych produktach);
- przelew - realizacja dyspozycji przekazania środków na rachunki prowadzone w PKO BP zlecone za pośrednictwem serwisu telefonicznego (na wybranych produktach);
- przelew - realizacja dyspozycji przekazania środków na rachunki prowadzone w innych bankach zlecone w oddziale PKO BP (na wybranych produktach);
- przelew - realizacja dyspozycji przekazania środków na rachunki do ZUS i US zlecone w oddziale PKO BP (na wybranych produktach);
- przelew - realizacja dyspozycji przekazania środków na rachunki prowadzone do ZUS i US zlecone w oddziale PKO BP (na wybranych produktach);
- wypłata gotówki w urzędach pocztowych przy użyciu karty debetowej PKO Ekspres;
- złożenie dyspozycji zlecenia stałego w oddziale PKO BP (na wybranych produktach);
- złożenie dyspozycji zlecenia stałego w oddziale PKO BP (na wybranych produktach);
- przeprowadzenie autoryzacji płatności lub przelewu przy użyciu kodu;
- informacja o saldach na skrzynkę poczty internetowej (na wybranych produktach);
- dzienne powiadomienia o wysokości salda lub 5 ostatnich operacji na rachunku w ramach usługi „informacja SMS” - miesięczna opłata abonamentowa (na wybranych produktach);
- pakiet „INFO” - miesięczna opłata (na wybranych produktach);
- wydrukowanie w bankomacie PKO BP informacji o ostatnich 5 operacjach rozliczanych na rachunku, do którego wydano kartę debetową PKO Ekspres - za każdy wydruk (na wybranych kontach);
- prowadzenie rachunku (na wybranych produktach);
- przelew/przelew predefiniowany - realizacja dyspozycji przekazania środków na rachunki w innym banku za pośrednictwem serwisu internetowego lub w kanale mobilnym;
- prowadzenie rachunku oszczędnościowego płatnego na żądanie prowadzonego w walutach wymiennych - miesięcznie;
- prowadzenie rachunku oszczędnościowego płatnego na żądanie w walucie polskiej - opłata miesięczna;
- wypłaty gotówkowe w bankomatach innych niż PKO BP (na wybranych kontach);
- wypłata gotówki kartą kredytową w kraju za każdą operację - od wartości transakcji (na wybranych produktach);
- obsługa roczna karty (na wybranych produktach);

- przelew (operacja bezgotówkowa) za rachunku karty kredytowej (na wybranych produktach);
- obsługa karty debetowych i kredytowych - miesięczne i roczne (na wybranych produktach);
- wydrukowanie w bankomacie PKO BP informacji o wysokości salda rachunku/wolnych środkach, przy użyciu karty debetowej (na wybranych produktach);
- przelew na rachunek w PKO BP innego posiadacza zlecony w oddziale banku (na wybranych produktach);
- złożenie dyspozycji zlecenia stałego w oddziale PKO BP (na wybranych produktach);
- modyfikacja dyspozycji zlecenia stałego za pośrednictwem serwisu telefonicznego (na wybranych produktach);
- przelew w systemie Sorbnet zlecony w oddziale banku w kwocie większej lub równej 1 mln (na wybranych produktach);
- przelew w systemie Sorbnet zlecony w oddziale banku w kwocie mniejszej niż 1 mln (na wybranych produktach);
- użytkowanie karty przez posiadacza, współposiadacza, pełnomocnika - opłata miesięczna (na wybranych produktach);
- wypłaty w sieci bankomatów innych banków (na wybranych produktach);
- zmiana umowy o prowadzenie rachunków bankowych z indywidualnej na wspólną lub odwrotnie;
- powtórne wygenerowanie PIN;
- przelew środków z książeczki mieszkaniowej na rachunek w innym banku;
- opłata za przygotowanie i wysłanie wezwania do zapłaty dla kart kredytowych;
- prowadzenie rachunku - miesięcznie (na wybranych produktach);
- wypłaty gotówkowe w bankomatach Euronet i BZ WBK (na wybranych produktach).

Zgodnie z oświadczeniem Banku zawartym w piśmie z dnia 11 lipca 2018 r. oraz mając na względzie przedłożone przez przedsiębiorcę dokumenty, Prezes UOKiK ustalił, że Spółka w dniu 4 marca 2016 r. po raz ostatni przesyłała do swoich klientów informacje o zmianie warunków umów wyłącznie za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej.

II. brak podania podstawy prawnej i faktycznej proponowanej zmiany warunków umowy (ustalenia faktyczne)

W latach 2014 - 2016 PKO BP dokonywał szeregu zmian w swoich produktach, które to modyfikacje miały zastosowanie nie tylko do nowych klientów, ale również wpływały na prawa i obowiązki konsumentów w ramach wykonywanych kontraktów.

W pismach i wiadomościach kierowanych do konsumentów przez Spółkę podawana opis przesłanek, które miały rzekomo wpływać na zmianę wzorca, ale nie mają one oparcia

w regulacjach umownych lub ustawowych. Brakuje również wskazania przepisu z wzorca umowy obowiązującego w danym stosunku umownym, który pozwala ustalić prawdziwe przestanki wprowadzanych modyfikacji. Tym samym Spółka nie przekazywała konsumentom informacji o dokładnej podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która została zawarta w regulaminie lub taryfie regulującej określony stosunek obligacyjny, a także nie były wskazywane okoliczności faktyczne, które warunkowały możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

Dla przykładu - przy zmianie w *Regulaminie wydawania i używania karty kredytowej PKO BP SA.*, która weszła w życie w dniu 4 maja 2015 r. Spółka przesyłała konsumentom następującą informację:

„uprzejmie informuję, że 4 maja 2015 roku zacznie obowiązywać nowy Regulamin wydawania i używania karty kredytowej PKO BP SA.

Wprowadzane modyfikacje wynikają ze zmian w ofercie, zastosowania nowych technologii świadczenia produktów i usług oraz ich dostosowania do rekomendacji i zaleceń wydanych przez organy nadzoru nad działalnością Banku.

Jednocześnie 4 maja 2015 roku zmienimy Taryfę prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz dla posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych, zwaną dalej „Taryfą”. Zmiany stawek w Taryfie dostosowują wysokość i strukturę opłat do zmian regulacji zewnętrznych i warunków rynkowych. Dodatkowo w Taryfie wprowadziliśmy zmiany redakcyjne i porządkowe, które nie wpływają na warunki korzystania z produktów i usług PKO Banku Polskiego SA.”

Podobnie wygląda sytuacja przy zmianie warunków umownych od dnia 1 maja 2016 r., przy których Bank stosował następującą korespondencję (mogła się ona różnić w zależności od produktu, którego dotyczyła), a dotyczyła ona również wprowadzenia do umów nowych klauzul modyfikacyjnych:

„uprzejmie informuję, że 1 maja 2016 wejdą w życie zmiany w regulaminach:

- 1. Regulamin rachunków bankowych i kart debetowych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA,*
 - 2. Regulamin wydawania i używania karty kredytowej PKO BP SA,*
 - 3. Regulamin kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA,*
 - 4. Regulamin świadczenia usług inwestycyjnych przez PKO Bank Polski SA,*
- zwanym dalej „Regulaminami”.*

Wprowadzane modyfikacje wynikają ze zmian w zakresie oferowanych usług i zastosowania nowych technologii w świadczeniu usług i oferowaniu produktów, zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących poszczególnych produktów oraz potrzebie dostosowania treści Regulaminów do rekomendacji i zaleceń wydanych przez organy nadzoru nad działalnością PKO Banku Polskiego SA (zwanego dalej „Bankiem”).”

Identycznie przedstawia się sposób dokonywania zmian w dniu 1 października 2014:

uprzejmie informuję, że z dniem 1 października 2014 roku PKO Bank Polski SA wprowadzi zmiany do Taryfy prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz dla posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych, zwaną dalej „Taryfą”.

Wprowadzone w Taryfie zmiany stawek mają na celu zoptymalizowanie i dostosowanie wysokości oraz struktury opłat do kosztów świadczonych przez Bank usług, a także wynikają z wprowadzenia nowych, dodatkowych usług rozszerzających zakres korzystania z produktów bankowych.

Dokonano również zmian o charakterze porządkowym, które nie mają charakteru merytorycznego, a mają na celu poprawę przejrzystości Taryfy, wprowadzając nowy układ tabel.

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

Naruszenie interesu publicznego

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 i 650) - dalej: 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 okolicznościach¹. 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 praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zmian w wykonywanych umowach dotyczących usług płatniczych i innych umów bankowych, a więc praktyki dotyczącej usług, z których konsumenci korzystają powszechnie. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowa praktyka mogła dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła 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 odniesieniu do przesłanki bezprawności, w przypadku zastosowania decyzji zobowiązującej, jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji, przy jej wykazywaniu należy uwzględnić art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. Zgodnie z tym przepisem „Jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych

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

zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio”.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 u.o.k.i.k. w zakresie praktyki określonej w pkt II sentencji niniejszej decyzji zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia 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 dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. 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 (t.j. 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. Bezprawność działania przedsiębiorcy opisanego w zarzucie z punktu I sentencji decyzji

W ocenie Prezesa UOKiK, Bank w sposób nieuprawniony przesyła konsumentom informacje o proponowanych zmianach w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach e-banku (w sytuacji aktywowania dostępu z usług bankowości internetowej), gdyż nie stanowi one trwałego nośnika informacji.

Umowa dotycząca np. rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, karty debetowej czy karty kredytowej związana jest ze świadczeniem przez Spółkę usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm. - dalej: u.u.p.) PKO BP jest 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, 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 (w wersji obowiązującej do dnia 20 czerwca 2018 r.).

Aby prawidłowo zinterpretować praktykę stosowaną przez Bank należy odpowiedzieć na pytanie, czy treść proponowanych zmian przesłana za pośrednictwem e-banku stanowi 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 konsumentów². 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, to 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 postaci³.

W innym orzeczeniu TSUE⁴ 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 stroną 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 na grunt niniejszej sprawy i sposobu działania e-banku, a także modelu odbierania i przechowywania przez klientów wiadomości przesyłanych przez Bank w niniejszym systemie, w pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę, że jest to system będący

² 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”.

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

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

pod kontrolą Banku, a więc nadawcy informacji, które mają być przechowywane poza zasięgiem jego ingerencji (zarówno faktycznej, jak i technicznej). Nie ma bowiem technicznych gwarancji, że przechowywane informacje pozostaną w „niezmiennej postaci”, przez co należy rozumieć sytuację, w której przedsiębiorca (nadawca informacji) nie może ingerować w treść przekazywanej informacji, w szczególności ją usunąć lub zmienić⁵. Stosowane przez Bank w ramach e-bank rozwiązania technologiczne i techniczne (wynikające m.in. z 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 e-banku nie gwarantują (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 e-banku 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 umożliwiałyby mu zweryfikowanie ww. okoliczności.

Dla porządku należy w tym miejscu dodać, że w ramach rozpatrywania bezprawności praktyki kwestionowanej w pkt I sentencji decyzji nie ma znaczenia, czy Spółka kiedykolwiek dopuściła się rzeczywistej ingerencji w wiadomości przesłane do swoich klientów w ramach e-banku. Niemniej jednak, postępowanie dowodowe wykazało, że do takich ingerencji mogło dochodzić, chociażby polegało to tylko na usunięciu tzw. literówki.

Ponadto, dostęp konsumenta do e-banku prowadzonego przez PKO BP możliwy jest wyłącznie przez okres, w którym jest on związany z Bankiem stosunkiem obligacyjnym w zakresie określonego produktu bankowego. Tymczasem, aby nośnik informacji mógł być uznany za „trwały” musi gwarantować „dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji⁶”, 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 umowy⁷. Tymczasem, w przypadku rozwiązania umowy na ostatni produkt, do którego klient miał dostęp w ramach e-banku, użytkownik traci dostęp do materiałów przesłanych na wewnętrzną skrzynkę elektroniczną w ramach bankowości elektronicznej Spółki. Istotne jest również to, że do rozwiązania umowy może 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 PKO BP opłat wprowadzonych w trakcie trwania umowy, które

⁵ Wyrok Trybunału Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. akt E-4/09; tak również *Rekomendacja Komitetu ds. Kredytu Konsumenckiego 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.

⁶ art. 2 pkt 30 u.u.p.

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

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 e-banku nie zawierają pełnej informacji o zmianach w warunkach umowy, a jedynie sygnalizują konsumentom dokonanie określonych modyfikacji w trwającym stosunku obligacyjnym.** Wykaz zmian, czy też nowe warunki umowy nie są załącznikiem do przesłanej wiadomości (co i tak nie czyniłoby z tej informacji „trwałego nośnika”, gdyż serwer na którym przechowywana jest korespondencja przesyłana przez Spółkę w ramach e-banku 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 spełnia trwałego nośnika, 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”⁸. 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.** To na przedsiębiorcy ciąży bowiem obowiązek dostarczenia konsumentowi tej informacji na trwałym nośniku, a nie na konsumencie zapisanie dostarczonej informacji na takim 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 wystania konsumentowi linku musi on podjąć działanie w celu zapoznania się z danymi informacjami i musi on w każdym razie utworzyć ten link”*.

Należy również zauważyć, iż PKO BP nie dostarczał (w rozumieniu art. 26 ust. 1 u.u.p.) konsumentom informacji o zmianach warunków umowy o usługę płatniczą, a jedynie przedmiotowe informacje udostępniał w ramach e-banku. Nie towarzyszyło temu dodatkowe poinformowanie konsumentów o zamieszczeniu informacji w bankowości elektronicznej za pomocą innych kanałów komunikacji, dostępnych powszechnie dla konsumentów, na które wyrazili zgodę (np. za pośrednictwem SMS-a). Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, nie dochodziło do dostarczenia ww. informacji konsumentom, o którym to obowiązku mowa przepisach u.u.p. Należy przy tym nadmienić, iż brak osobnego powiadamiania konsumentów o udostępnianiu propozycji zmian warunków umowy za pomocą innych kanałów komunikacji niż e-bank powoduje bardzo duże niedogodności dla klientów Spółki, gdyż są oni zmuszeni do bieżącego śledzenia treści wiadomości przesyłanych im w ramach ww. serwisu, pomimo iż na co dzień nie korzystają oni z niego jako miejsca do komunikacji z innymi osobami lub przedsiębiorcami. Duża część konsumentów może w ogóle nie logować się do bankowości elektronicznej przez dłuższy czas albo nie weryfikować zawartości skrzynki odbiorczej po zalogowaniu się do tego serwisu (nie mają bowiem takiego obowiązku, gdyż nie wnioskowali o taki sposób komunikacji z Bankiem). Tym samym, nie będą oni w ogóle mieli świadomości jakie zmiany mają zostać wprowadzone. Dochodzić może również do realnego skrócenia czasu na podjęcie przez konsumentów decyzji w

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

zakresie złożenia sprzeciwu, wypowiedzenia umowy, a nawet zakwestionowania wprowadzonych zmian jako bezprawnych (np. wdrożonych bez podstawy prawnej). Zgodnie z przepisami u.u.p. powinni oni otrzymać informację o zmianach warunków umów o usługę płatniczą w terminie 2 miesięcy przed ich wejściem w życie, w którym to okresie mogą podjąć decyzję co do dalszego kontynuowania umowy. Termin ten nie będzie dochowany, jeżeli konsument zauważy korespondencję przesłaną mu w ramach bankowości elektronicznej dopiero po kilku dniach lub tygodniach od przesłania wystania jej przez Bank.

Na przyjętą w niniejszej decyzji kwalifikację prawną praktyki Banku nie wpływa również to, że Spółka rzekomo weryfikuje aktywność korzystania przez konsumenta z e-banku w okresie 3 miesięcy przed wystaniem powiadomienia o zmianie umowy o usługę płatniczą. O ile ten element należy ocenić pozytywnie w kontekście dążenia PKO BP do zapewnienia skutecznego przekazania klientom informacji o planowanych zmianach, to nie zmieniają one charakteru wiadomości przesłanej za pośrednictwem e-banku i wywiązania się Spółki z obowiązków ustawowych. W dalszym ciągu ww. informacja przekazana za pośrednictwem tego rodzaju środka komunikacji nie stanowi „trwałego nośnika informacji” w stosunku do konsumentów, którym została przesłana. Ponadto zauważyć należy, że zgodnie z brzmieniem §66 ust. 1 pkt 1 Regulaminu rachunków przesyłanie informacji o zmianach warunków umowy za pośrednictwem e-banku nie jest uzależnione od aktywnego korzystania przez klienta z tego narzędzia (a więc nie ma znaczenia, czy korzystał z tego rodzaju komunikacji w okresie 3 miesięcy poprzedzających moment wystania powiadomienia), ale istotne jest jedynie to czy „zawart” z Bankiem umowę o usługi bankowości elektronicznej.

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.** Oznacza to, że to do konsumenta powinna należeć decyzja, w jakiej formie (spełniającej cechy trwałego nośnika informacji) Bank powinien dostarczać informacje o zmianach warunków umowy o usługę płatniczą.

Mając na względzie ostatnią nowelizację przepisów u.u.p. z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 1075), która weszła w życie w dniu 20 czerwca 2018 r. należy zauważyć, iż polski ustawodawca zdecydował się na wykreślenie z art. 26 ust. 1 u.u.p. wniosku ze strony konsumentów w sytuacji zamiaru otrzymania przez nich informacji o zmianie warunków umowy o usługę płatniczą za pośrednictwem poczty elektronicznej. Przepis w znowelizowanej wersji brzmi w następujący sposób: *„Dostawca dostarcza 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. Informacje sporządza się w języku polskim lub innym języku uzgodnionym przez dostawcę i użytkownika. Informacje formułuje się w sposób łatwo zrozumiały, w przejrzystej i czytelnej formie”*.

W ocenie Prezesa UOKiK, o ile obecnie powyższa regulacja nie wskazuje wprost na konieczność złożenia wniosku ze strony konsumentów, to Bank powinien w dalszym ciągu uwzględniać możliwości techniczne i potrzeby swoich klientów. Oznacza to, że nie powinno być dozwolone narzucania konsumentom jednej - właściwej wg. Spółki - formy komunikacji się z klientem (tutaj: w postaci elektronicznej) w analizowanych sprawach i Bank powinien pozostawić klientom rzeczywistą alternatywę, tj. możliwość dokonania wyboru sposobu doręczenia informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą podczas zawierania

ww. umowy, jak również zmiany tej decyzji w trakcie jej wykonywania. Na uwagę zasługuje przy tym Motyw 60 Dyrektywy 2015/2366⁹, w którym wskazuje się, iż „sposób, w jaki dostawca usług płatniczych ma przekazywać wymagane informacje użytkownikowi usług płatniczych, powinien uwzględniać potrzeby tego ostatniego, jak również praktyczne aspekty techniczne i efektywność pod względem kosztów, w zależności od sytuacji wynikającej z uzgodnień w odpowiedniej umowie o usługę płatniczą”.

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

W tym miejscu wskazać należy, że kwestia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostanie opisana w dalszej części uzasadnienia, wspólnie w zakresie praktyk opisanych w pkt I, jak i pkt II sentencji niniejszej decyzji.

Zaniechanie praktyki opisanej w pkt I 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 - w oparciu o oświadczenia Spółki i przedłożone informacje oraz dokumenty - zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w dniu 4 marca 2016 r., tj. w dniu, w którym Bank po raz ostatni przestał do klientów informację o zmianie warunków umów wyłącznie za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej.

Organ ochrony konsumentów ma również na względzie, że Spółka w piśmie z dnia 11 lipca 2018 r. złożyła oświadczenie związane z zamiarem wprowadzenia rozwiązań technologicznych w systemie bankowości elektronicznej, które mają na celu dostosowanie ich do wymogów ustawowych związanych z trwałym nośnikiem informacji.

Zastosowane przez Bank rozwiązanie ma polegać na wprowadzeniu nośnika w postaci bankowości elektronicznej w połączeniu z prywatną siecią blockchain w technologii Hyperledger Fabric oraz przechowywaniu dokumentów w zewnętrznym wobec banku archiwum umieszczonym u zaufanej trzeciej strony (KIR SA). Jak wskazuje Spółka, technologia blockchain umożliwia detekcję zmian dokonywanych na dokumencie poprzez rejestrowanie w czasie rzeczywistym w sieci rozproszonej (DLT) metadanych i wyniku funkcji skrótu dokumentu (HASH). Klient zostanie powiadomiony o publikacji zmian wzorców umownych w bankowości elektronicznej za pośrednictwem np. adresu e-mail lub nr. telefonu - SMS-em. W treści notyfikacji będzie zawarty HASH. Dokumenty dla klientów Banku, którzy mają zawartą umowę będą dostępne po zalogowaniu w bankowości elektronicznej. Dokumenty będą dostępne zarówno na głównej stronie internetowej banku, jak i na stronie kir.pl, gdzie klient będzie miał możliwość weryfikacji dokumentów zapisanych w sieci blockchain oraz HASH-ów dokumentów pod kątem ich wiarygodności.

Dodatkowo Spółka wyjaśnia, iż klient po rozwiązaniu umowy będzie miał dostęp do przestanych uprzednio informacji na stronie internetowej banku bez konieczności logowania. Dokumenty będą możliwe do pobrania również po podaniu HASH-a. Niezmiennosc oraz nieusuwalność dokumentu będzie zapewniona - w ocenie Banku - poprzez opublikowanie unikalnego identyfikatora (HASH) dokumentu w rozproszonej sieci blockchain uniemożliwiającej jednostronną ingerencję w treść opublikowanego dokumentu bez wiedzy klienta (jakakolwiek modyfikacja będzie implikowała zmianę HASH-a) oraz zapisanie

⁹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE.

dokumentu w niezależnym od Banku archiwum ulokowanym u zaufanej strony trzeciej (KIR SA).

Oceniając powyższą propozycję Spółki, Prezes UOKiK w pierwszym rzędzie pragnie podkreślić, iż pozytywnie ocenia samą inicjatywę związaną z zamiarem dostosowania (poza niniejszym postępowaniem) charakteru wiadomości przesyłanych w ramach bankowości elektronicznej do cech trwałego nośnika informacji. Należy jednak zauważyć, iż z przedłożonych przez Spółkę wyjaśnień nie wynika, czy archiwum umieszczone w zaufanej stronie trzeciej będzie gwarantowało nieusuwalność informacji tam zamieszczonych, zarówno pod względem możliwej (potencjalnej) ingerencji ze strony samego Banku, jak i podmiotu trzeciego który będzie świadczył na jego rzecz usługi. Nie może bowiem zapominać, iż dla uznania „niezmienności postaci” trwałego nośnika niezbędna jest gwarancja jego nieusuwalności, przy czym należy to odnosić do braku „*możliwości wszelkiej jednostronnej zmiany treści*”¹⁰ ze strony Banku lub podmiotu działającego na jego rzecz w ramach przesyłanych do konsumentów informacji. Powyższy wymóg nieusuwalności wskazany przez Prezesa UOKiK jest nieodzownie związany z koniecznością zapewnienia przez dostawcę informacji dostępu do tych informacji „*przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji*”. W ocenie Prezesa UOKiK w omawianym zakresie nie jest wystarczające to, że konsument będzie mógł dowiedzieć się, że to nie jest ten sam dokument, który miał mu zostać pierwotnie udostępniony (gdyż ulegnie zmianie jego unikatowy HASH), skoro nie będzie miał dostępu do jego wcześniejszej wersji. Dążeniem Prezesa UOKiK w wypracowaniu pozytywnego rozwiązania na przyszłość jest to, aby przedmiotowe gwarancje dotyczące „niezmienności postaci” trwałego nośnika (a *de facto* jego nieusuwalności) nie miały jedynie umownego charakteru lub nie opierały się na samym statusie „strony trzeciej”, która będzie uczestniczyła w przetwarzaniu wymaganych prawem dokumentów i informacji. Istotne jest bowiem to, aby powyższe elementy były gwarantowane za sprawą np. zastosowanie odpowiedniej technologii - a więc czynnika obiektywnego, niezależnego od jakiegokolwiek podmiotu uczestniczącego w przetwarzaniu ww. informacji na rzecz konsumentów.

Reasumując, Prezes UOKiK powyższe rozwiązanie zaproponowane wstępnie przez Bank w odniesieniu do „trwałego nośnika informacji” w bankowości elektronicznej - w kontekście kwestionowanej w pkt I niniejszej decyzji praktyki - ocenia pozytywnie, z zastrzeżeniem, o którym mowa powyżej.

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

II. Uprawdopodobnienie bezprawności w zakresie praktyki opisanej w pkt II 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 może polegać na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 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. - 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.

¹⁰ Wyrok TSUE z dnia 25 stycznia 2017 r. (sygn. akt C-375).

Stosownie do art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą koniecznym jest 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 obywateli¹¹, a także umowy prowadzenia rachunku bankowego. Adresatami działań Spółki są konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowy wymienione w zarzucie z pkt I sentencji niniejszej decyzji. Przyjąć należy, że oferta handlowa PKO BP 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

¹¹ Szacuje się, że z kont osobistych korzysta ok 78% Polaków w wieku powyżej 15 lat - źródło: A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. Van Oudheusden, *The Global Findex Database 2014*, World Bank Group, Policy Research Working Paper 7255, Kwiecień 2015.

może czerpać z mediów, Internetu, czy od znajomych, ale przede wszystkim od samego Banku. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z PKO BP umowę, ma prawo oczekiwać, że będzie ona wykonywana w taki sposób w jaki uzgodnił to w treści 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 przesłanki 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 przesłankach 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. Dużą rolę odgrywa również tutaj przyzwyczajenie konsumenta do takich działań ze strony instytucji bankowych, które z mniejszą lub większą częstotliwością dokonują zmian w swoich umowach (w tym w regulaminach czy tabeli opłat i prowizji). Liczne modyfikacje warunków umownych usypiają czujność przeciętnego konsumenta, gdyż 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 wpieryw złożyć reklamację, co byłoby działaniem żmudnym, z oddaloną perspektywą uzyskania zadowolających 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 podstawę prawną jakie kierowały przedsiębiorcą do zmiany warunków umowy.

Dobre obyczaje

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt II sentencji niniejszej decyzji działanie Spółki stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że przedmiotowa 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 prawo¹². 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 jednakowy¹³. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny¹⁴. 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*”¹⁵.

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE¹⁶, w której odpowiednikiem klauzuli dobrych obyczajów jest zasada staranności zawodowej, oznaczająca 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 tak wykonywać umowę, aby nie wprowadzać do niej nowych treści, na które nie zezwalają

¹² A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

¹³ Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

¹⁴ 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.

¹⁵ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

¹⁶ 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”).

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.

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych 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 zawodowych¹⁷. 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)”¹⁸ „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”¹⁹ 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).

Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyki z pkt II 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, umożliwiających 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.

¹⁷ M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

¹⁸ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18.04.2013 r.

¹⁹ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

W latach 2014 - 2016 PKO BP dokonywał szeregu zmian w swoich produktach, które to modyfikacje miały zastosowanie nie tylko do nowych klientów, ale również wpływały na prawa i obowiązki konsumentów w ramach wykonywanych kontraktów.

W pismach i wiadomościach kierowanych do konsumentów przez Spółkę podawała opis przesłanek, które miały rzekomo wpływać na zmianę wzorca, ale nie mają one oparcia w regulacjach umownych lub ustawowych. Brakuje również wskazania przepisu z wzorca umowy obowiązującego w danym stosunku umownym, który pozwala ustalić prawdziwe przesłanki wprowadzanych modyfikacji. Tym samym Spółka nie przekazywała konsumentom informacji o dokładnej podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która została określona w regulaminie lub taryfie regulującej określony stosunek obligacyjny, a także nie były wskazywane okoliczności faktyczne, które warunkowały możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

Dla przykładu - przy zmianie w *Regulaminu wydawania i używania karty kredytowej PKO BP SA.*, która weszła w życie w dniu 4 maja 2015 r. Spółka przesyłała konsumentom następującą informację:

„uprzejmie informuję, że 4 maja 2015 roku zaczną obowiązywać nowy Regulamin wydawania i używania karty kredytowej PKO BP SA.

Wprowadzane modyfikacje wynikają ze zmian w ofercie, zastosowania nowych technologii świadczenia produktów i usług oraz ich dostosowania do rekomendacji i zaleceń wydanych przez organy nadzoru nad działalnością Banku.

Jednocześnie 4 maja 2015 roku zmienimy Taryfę prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz dla posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych, zwaną dalej „Taryfą”. Zmiany stawek w Taryfie dostosowują wysokość i strukturę opłat do zmian regulacji zewnętrznych i warunków rynkowych. Dodatkowo w Taryfie wprowadziliśmy zmiany redakcyjne i porządkowe, które nie wpływają na warunki korzystania z produktów i usług PKO Banku Polskiego SA.”

Z powyższego nie wiadomo zarówno, jakie nowe technologie zastosowano, które umożliwiałyby dokonanie takich, a nie innych zmian w umowach, a także brakuje wskazania, co do tego, jakie rekomendacje i zalecenia Bank ma na myśli i jaki „organ nadzoru” je wydał. Podobnie przedstawia się sytuacja ze zmianą Taryfy, gdyż brak jest możliwości zweryfikowania przez konsumentów zasadności takiej, a nie innej zmiany z uwagi na bliżej nieokreślone „dostosowanie wysokości i struktury opłat do zmian regulacji zewnętrznych i warunków rynkowych”. Używany język ma na celu dezinformowanie konsumentów, co powoduje, że bez wskazania rzeczywistych przyczyn wprowadzonych zmian nie mogą oni ocenić, czy są one prawnie i faktycznie dopuszczalne. Ponadto przedsiębiorca nie wskazał podstaw prawnych, które umożliwiają mu dokonanie takich zmian. Informacja powinna przewidywać wskazanie konkretnej podstawy prawnej (konkretnej przesłanki zawartej w umownej klauzuli modyfikacyjnej lub konkretnego przepisu prawa, jeżeli zmiana była wynikiem zmian ustawowych) do każdej nowej zmiany warunków umowy lub też do grupy takich warunków umowy (jeżeli podstawa prawna była identyczna dla nich wszystkich).

Podobnie należy ocenić zmiany warunków umownych od dnia 1 maja 2016 r., przy których Bank stosował następującą korespondencję (mogła się ona różnić w zależności od produktu, którego dotyczyła), a dotyczyła ona również wprowadzenia do umów nowych klauzul modyfikacyjnych:

„uprzejmie informuję, że 1 maja 2016 wejdą w życie zmiany w regulaminach:

1. Regulamin rachunków bankowych i kart debetowych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA,

2. Regulamin wydawania i używania karty kredytowej PKO BP SA,
 3. Regulamin kart płatniczych dla Klientów indywidualnych w PKO Banku Polskim SA,
 4. Regulamin świadczenia usług inwestycyjnych przez PKO Bank Polski SA,
- zwanych dalej „Regulaminami”.

Wprowadzane modyfikacje wynikają ze zmian w zakresie oferowanych usług i zastosowania nowych technologii w świadczeniu usług i oferowaniu produktów, zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących poszczególnych produktów oraz potrzebie dostosowania treści Regulaminów do rekomendacji i zaleceń wydanych przez organy nadzoru nad działalnością PKO Banku Polskiego SA (zwanego dalej „Bankiem”).”

Identycznie przedstawia się sposób dokonywania zmian w dniu 1 października 2014 r.:

„uprzejmie informuję, że z dniem 1 października 2014 roku PKO Bank Polski SA wprowadzi zmiany do Taryfy prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA dla osób fizycznych oraz dla posiadaczy Kont Inteligo prywatnych (indywidualnych i wspólnych) i firmowych, zwanej dalej „Taryfą”.

Wprowadzone w Taryfie zmiany stawek mają na celu zoptymalizowanie i dostosowanie wysokości oraz struktury opłat do kosztów świadczonych przez Bank usług, a także wynikają z wprowadzenia nowych, dodatkowych usług rozszerzających zakres korzystania z produktów bankowych.

Dokonano również zmian o charakterze porządkowym, które nie mają charakteru merytorycznego, a mają na celu poprawę przejrzystości Taryfy, wprowadzając nowy układ tabel”.

W ocenie Prezesa UOKiK podstawą do dokonania zmian w trwających kontraktach mogą być co do zasady - oprócz wyraźnego przepisu prawa, który nakazuje dostosować umowy do zmienionego stanu prawnego - określone w klauzulach modyfikacyjnych czynniki (przesłanki), stanowiące tzw. podstawę materialnoprawną dokonania modyfikacji warunków umowy. Z zastrzeżeniem jednak, że w sytuacji, gdy 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 to - zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. - nie wiążą one 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, kształtującymi 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 modyfikacyjnej²⁰. 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 modyfikacji oprocentowania czy wysokości opłat, to jednak nie może być pozbawiony możliwości kontrolowania zasadności tych zmian²¹.

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**. Oznacza to, że jeżeli np. zmiana opłaty w taryfie nastąpiła na podstawie zmiany cen według wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych podawanych przez GUS, to konsument powinien zostać poinformowany, że zmiana nastąpiła właśnie z uwagi na wzrost tego czynnika. Jednocześnie konsument powinien móc zweryfikować w jakim okresie nastąpiła zmiana ww. czynników, tzn. czy rzeczywisty wzrost wskaźnika o co najmniej 0,3 punktu procentowego miał miejsce w lutym, czerwcu czy też w październiku określonego roku i czy w ogóle miało to miejsce oraz jaki to miało wpływ na opłaty ponoszone przez niego w ramach wykonywanej umowy. Przedsiębiorca zobowiązany jest więc opisać sytuację, która wystąpiła w rzeczywistości, będącej jednocześnie podstawą faktyczną do zmiany warunków umowy wskazanych w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej lub przepisie 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 strony 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, mających wpływ na podjęcie przez przedsiębiorcę analizowanej decyzji.

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 powyższych praktyk przeciętny konsument może

²⁰ Tak m.in. w uchwale Sądu Najwyższego 7 sędziów z dnia 6 marca 1992 r., sygn. akt III CZP 141/91.

²¹ 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.

wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy²².

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. Niemniej jednak, aby taka zmiana była dopuszczalna nie mogą w tym zakresie istnieć żadne przeciwwskazania określone w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, a także muszą wystąpić określone okoliczności faktyczne, które zostały wskazane w klauzuli modyfikacyjnej zamieszczonej w tychże umowach, dopuszczające 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 w odniesieniu do praktyki z pkt II.1.

Nieprzekazanie przez PKO BP 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. 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 (w tym np. o podniesieniu opłat) ma charakter arbitralny z uwagi na:

- ✓ brak umocowania w warunkach umownych,
lub
- ✓ niewystąpienie okoliczności faktycznych, które na podstawie klauzuli modyfikacyjnej 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, wynikających z pierwotnej wersji regulaminu czy taryfy, 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).

²² Robert Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 1/2010, str. 88.

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

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów w zakresie praktyki opisanej w punkcie I i II 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 zastępująca na szczególną ochronę²³.

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”²⁴.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Spółki mogą godzić 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 stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą 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

²³ 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.

²⁴ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

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 zbiór²⁵”. 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 orzecznictwie²⁶.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z prawdopodobieństwem naruszenia (a w zakresie praktyki z punktu I - 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 zarzutów z pkt I i II sentencji niniejszej decyzji.

Przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy w zakresie praktyki opisanej w punkcie II sentencji decyzji

Zgodnie z art. 28 u.o.k.i.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;

²⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

²⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

- uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenia obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą²⁷. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów²⁸. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie²⁹.

Po przedstawieniu zarzutów w Postanowieniu, PKO BP na początku niniejszego postępowania złożył wnioski o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 u.o.k.i k. w zakresie praktyk wskazanych w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji, celem ich wyeliminowania i usunięcia ich skutków. Przedmiotowe zobowiązanie było następnie kilkakrotnie modyfikowane, aby ostatecznie przybrać kształt wskazany poniżej.

W pierwszej kolejności Bank wysłał - w terminie do 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II. niniejszego zobowiązania - do wszystkich konsumentów, w stosunku do których w latach 2014 - 2016, w trakcie trwania umowy o usługę płatniczą, przysyłał informacje o zmianach regulaminów i taryfy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych w ramach konta założonego w e-banku i z którymi na dzień przekazania informacji będzie wiązać Bankiem umowa o usługę płatniczą, korespondencji, w treści której Spółka:

- a) poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK w sprawie trwałego nośnika informacji i wskaże jej numer i datę wydania,
- b) poinformuje o możliwości zawarcia bezpłatnego porozumienia, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania oraz sposobie i terminie jego zawarcia,
- c) poinformuje o możliwości skorzystania z rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt iii. zobowiązania, wskaże jej formę i termin oraz poinformuje o konieczności zwrócenia się w tym celu do ww. Banku,

Powyższa korespondencja zostanie wysłana w formie papierowej za pośrednictwem przesyłki listowej lub trwałym nośnikiem w systemie bankowości elektronicznej, a w przypadku konsumentów, którzy wyrazili zgodę na komunikację z Bankiem przy wykorzystaniu poczty elektronicznej - w formie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej, który konsument wskazał do kontaktu ze Spółką

Ponadto w terminie do 3 miesięcy od wysłania powyżej korespondencji Bank będzie zawierał z konsumentami, o których mowa powyżej, w sytuacji zgłoszenia się przez nich w tym celu do oddziału Banku, porozumienia zawierające:

- a) postanowienie potwierdzające, że opłaty i prowizje dotyczące usług związanych z umową o usługi płatnicze, a także warunki ich świadczenia określają aktualnie obowiązujące regulaminy oraz taryfa;

²⁷ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048.

²⁸ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99.

²⁹ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99.

- b) w przypadku złożenia oświadczenia o żądaniu dokonania indywidualnego rozliczenia:
- przez konsumenta będącego klientem PKO BP w latach 2014 - 2016 - postanowienie określające zobowiązanie Banku do dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji za okres od dnia ich wprowadzenia w latach 2014 - 2016, jednakże nie wcześniej niż od stycznia 2014 r. i nie później niż do dnia zawarcia porozumienia albo wejścia w życie nowej taryfy, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, przy czym jeżeli indywidualne rozliczenie wykaze, że na podstawie taryfy sprzed zmian wprowadzonych w latach 2014 -2016, konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje niż pobrane, Spółka najpóźniej w terminie 4 miesięcy od dnia zawarcia porozumienia dokona zwrotu nadpłaty na wskazany przez konsumenta rachunek bankowy prowadzony przez Bank, a w przypadku braku nadpłaty, w tym samym terminie wyśle konsumentowi informację o braku kwoty do zwrotu;
 - przez konsumenta, który zawarł umowę z podmiotem przejętym przez Bank - postanowienie określające zobowiązanie PKO BP do dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji za okres od dnia, od którego zaczęła jego obowiązywać taryfa dostarczona przez Bank w 2016 r. i nie później niż do dnia zawarcia porozumienia albo do dnia wejścia w życie nowej taryfy, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, przy czym jeżeli indywidualne rozliczenie wykaze, że na podstawie taryfy dostarczonej przez PKO BP w 2015 r., konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje niż pobrane, Spółkę najpóźniej w terminie 4 miesięcy od dnia zawarcia porozumienia dokona zwrotu nadpłaty na wskazany przez konsumenta rachunek bankowy prowadzony przez Bank, a w przypadku braku nadpłaty, w tym samym terminie wyśle konsumentowi informację o braku kwoty do zwrotu.

Zgodnie z szacunkami Prezesa UOKiK, mając na względzie wyliczenia Spółki dot. przychodów z każdej z opłat, która uległa zmianie w latach 2014 -2016 z zestawień przedstawionych do pisma z dnia 15 grudnia 2017 r., maksymalna łączna kwota zwrotu (bez uwzględnienia zmniejszania wysokości opłat i prowizji wprowadzonych przez Bank w trakcie omawianego okresu i przy założeniu, że wszyscy klienci, którzy są adresatami zobowiązania, zawarliby aneks) wyniosłaby ok (na koniec 2017 r.).

Niezależnie od powyższych działań, Spółka przyzna konsumentom, o których mowa w pkt i. zobowiązania oraz konsumentom, którym PKO BP w latach 2014 - 2016, w trakcie trwania umowy o usługę płatniczą, przesyłał informację o zmianach regulaminów i taryfy bez wskazywania podstaw prawnych oraz okoliczności faktycznych tych zmian, i z którymi będzie wiązać Bank umowa o usługę płatniczą, następujących rekompensat publicznych:

- a) możliwości bezpłatnego skorzystania z usługi powiadomień SMS przez okres 2 miesięcy. Skorzystanie z rekompensaty przez konsumentów, którzy nie korzystają z usługi będzie wymagało złożenia dyspozycji o jej aktywację, a następnie dyspozycji o dezaktywację po upływie okresu 2 miesięcy, o którym mowa powyżej. W stosunku do konsumentów, którzy korzystają z usługi, PKO BP nie będzie naliczała opłat przez okres 2 miesięcy, o którym mowa powyżej, bez konieczności składania przez nich osobnej dyspozycji;
- b) możliwości złożenia wniosku o bezpłatne rozłożenie jednej dowolnej transakcji zakupu dokonanej przez konsumenta, o którym mowa w pkt iii. zobowiązania, z wykorzystaniem karty kredytowej w kwocie od 200 do 1500 złotych na raty na okres

- do 6 miesięcy z oprocentowaniem wynoszącym 0%, ale nie później niż w ciągu 5 dni kalendarzowych od dnia dokonania transakcji;
- c) możliwości jednokrotnego bezpłatnego wyboru niestandardowego wizerunku karty debetowej z galerii przez okres 2 miesięcy;
 - d) możliwości dokonywania bezpłatnych przelewów z rachunków osób fizycznych do Urzędu Skarbowego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za pośrednictwem serwisu telefonicznego przez okres 3 miesięcy. Bank nie będzie naliczał opłat przez okres 3 miesięcy, o którym mowa powyżej, bez konieczności składania przez konsumentów osobnej dyspozycji;
 - e) możliwości dokonywania bezpłatnych przelewów z rachunków osób fizycznych do Urzędu Skarbowego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za pośrednictwem serwisu internetowego lub w kanale mobilnym przez okres 3 miesięcy. Spółka nie będzie naliczał opłat przez okres 3 miesięcy, o którym mowa powyżej, bez konieczności składania przez konsumentów osobnej dyspozycji.

Co istotne, rekompensaty, o których mowa w pkt iii. ppkt b) i c) zobowiązania nie zostaną przyznane konsumentom obsługiwany pod marką Inteligo z uwagi na to, że usługa rozłożenia na raty transakcji zakupu z wykorzystaniem karty kredytowej oraz usługa wyboru niestandardowego wizerunku karty debetowej z galerii nie są dostępne dla konsumentów obsługiwanych pod marką Inteligo. Należy przy tym zauważyć, iż skorzystanie przez konsumenta z jednej rekompensaty, o której mowa w pkt iii ppkt. a)-e) zobowiązania, nie uniemożliwia skorzystania przez konsumenta z innej rekompensaty, o której mowa w pkt iii. ppkt a)-e) zobowiązania. Niemniej jednak z każdej rekompensaty dany konsument może skorzystać tylko raz.

W zakresie powyższej rekompensaty Bank przedstawił szacunkowe korzyści dla konsumentów w związku z realizacją przedmiotowego przysporzenia (opisane jako „nieuzyskany przychód” Spółki). Bank wskazuje, że przy założeniu, iż:

- z rekompensaty z pkt iii. ppkt a) zobowiązania skorzystają wszyscy konsumenci, którzy posiadają rachunek, na którym korzystanie z przedmiotowej usługi jest płatne oraz uwzględniając opłatę Banku z tytułu niniejszej usługi w wysokości określonej w aktualnie obowiązującej taryfie,
- z rekompensaty z pkt iii. ppkt b) skorzystają wszyscy konsumenci, których łączy z Bankiem umowa o kartę kredytową, dla której możliwe jest uruchomienie programu oraz uwzględniając koszt korzystania przez konsumenta z przedmiotowej usługi wyliczony przy przyjęciu następujących założeń: kwota transakcji: od 200 do 1500 zł, okres spłaty: 6 miesięcy, wysokość oprocentowania: 10% w skali roku, miesięczna opłata za obsługę raty w wysokości określonej w aktualnie obowiązującej taryfie,
- z rekompensaty z pkt iii. ppkt c) skorzystają wszyscy konsumenci, którzy posiadają kartę debetową, dla której możliwe jest uruchomienie programu oraz uwzględniając opłatę Banku z tytułu niniejszej usługi w wysokości określonej w aktualnie obowiązującej taryfie,
- w ramach rekompensaty z pkt iii. ppkt d) zrealizowanych zostanie 100.000 przelewów oraz przy założeniu, że opłata za jeden przelew stanowić będzie średnią wysokość opłaty pobranej przez Bank z tytułu realizacji przelewów do Urzędu Skarbowego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za pośrednictwem serwisu telefonicznego w roku 2017,

- w ramach rekompensaty z pkt iii. ppkt d) zrealizowanych zostanie 300.000 przelewów oraz przy założeniu, że opłata za jeden przelew stanowić będzie średnią wysokość opłaty pobranej przez Bank z tytułu realizacji przelewów do Urzędu Skarbowego oraz Zakładu Ubezpieczeń Społecznych za pośrednictwem serwisu internetowego lub w kanale mobilnym w roku 2017,

to wartość przedmiotowej rekompensaty może wynieść zł (stan na lipiec 2018 r.).

W zakresie zaniechania stosowania praktyki wskazanej w pkt II sentencji niniejszej decyzji Spółka zobowiązała się ponadto do zamieszczanie każdorazowo, w wiadomościach przesyłanych do konsumentów, informacji o proponowanych zmianach regulaminów i taryfy, dokonywanych w trakcie trwania umowy o usługę płatniczą, ze wskazaniem podstaw prawnych oraz okoliczności faktycznych tych zmian.

W odniesieniu do obowiązków informacyjnych, Spółka zobowiązała się do opublikowania na głównej stronie internetowej www.pkobp.pl:

- a) w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji Prezesa UOKiK w zakresie obejmującym pkt II - odnośnika (linku) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść decyzji Prezesa UOKiK w formacie PDF. Odnośnik (link) do decyzji będzie aktywny przez okres 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK w zakresie obejmującym pkt II;
- b) w dniu wystania przez PKO BP korespondencji, o której mowa w pkt i. zobowiązania - odnośnika (linku) do podstrony zawierającej komunikat, w którym Bank poinformuje o możliwości skorzystania z rekompensat publicznych przez konsumentów, o których mowa w pkt iii. zobowiązania, a także wskaże ich formę oraz termin obowiązywania. Odnośnik (link) do komunikatu będzie dostępny na stronie internetowej przez okres obowiązywania rekompensat.

Należy uznać, że nałożone na Bank zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do usunięcia skutków naruszeń art. 24 u.o.k.i k opisanych w pkt II sentencji decyzji uprawdopodobnionych w toku niniejszego postępowania naruszeń. W szczególności na aprobatę zasługują takie działania Banku, które zmierza do uregulowania sytuacji prawnej konsumentów poprzez przedstawienie propozycji zawarcia stosownych porozumień do wykonywanych umów. Najistotniejszym punktem tego zobowiązania jest jednak usunięcie skutków praktyki w aspekcie finansowym, które przybiera formę indywidualnego rozliczenia się z pobranych opłat i prowizji w oparciu o zmiany dokonane w 2014 - 2016. Ponadto, istotną kwestią są również rekompensaty produktowe związane np. z okresowym zwolnieniem z opłat ze wskazanych usług dostępnych w Banku, które przysługują konsumentom dotkniętym kwestionowanymi praktykami bez względu na składane w tym zakresie wnioski czy zawarte porozumienia.

Zdaniem Prezesa UOKiK rozstrzygnięcie niniejszej sprawy w oparciu o art. 28 ust. 1 u.o.k.i k. zapewni szybką i skuteczną eliminację praktyki opisanej w punkcie II sentencji niniejszej decyzji oraz przyczyni się do usunięcia powstałych skutków (również w aspekcie praktyki z pkt I), co odbędzie się z korzyścią dla konsumentów.

Z uwagi na powyższe, zasadnym jest skorzystanie z instrumentu prawnego przewidzianego art. 28 ust. 1 u.o.k.i k.

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

III.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i k. „w decyzji (...) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem PKO BP został zobowiązany do złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez przedłożenie informacji o stopniu realizacji

zobowiązania nałożonego w punkcie II sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przedłożenie w terminie **do 15 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów o których mowa w pkt i. zobowiązania w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek/wiadomości wysłanych w formie, o której mowa w pkt i. zobowiązania i daty ich nadania;
- 2) skryptów i materiałów szkoleniowych dla pracowników w zakresie informacji udzielanych w placówkach banku po zgłoszeniu się konsumentów w celu zawarcia porozumień, o ile zostały stworzone;
- 3) wzorców wszystkich rodzajów porozumień;
- 4) wzorów wszystkich rodzajów korespondencji, o których mowa w pkt i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) porozumień, o których mowa w pkt ii. zobowiązania, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej PKO BP z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt v. zobowiązania wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji tych informacji na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- 7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli porozumienie, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Spółka dokonała zwrotu nadpłaty, o której mowa w pkt ii.b. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez PKO BP nadpłat, o których mowa w pkt ii.b. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Spółkę zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.b zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Spółka nie dokonała zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.b. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
- 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.b. zobowiązania (10 sztuk);
- 13) informacji o sumie zwolnień z opłat (wyrażonej w PLN), których nie ponieśli konsumenci, a które to zwolnienia zostały przyznane w oparciu o pkt iii.a. oraz iii.c. - iii.e. zobowiązania (proszę o przedstawienie ww. sumy dla każdej z opłat w stosunku do określonego rodzaju rekompensaty), a także wartości faktycznego przysporzenia uzyskanego przez konsumentów wynikającego z pkt. iii.b. zobowiązania;
- 14) informacji o ilości klientów, którzy skorzystali ze zwolnień z opłat, o których mowa w pkt iii.a. oraz iii.c. - iii.e. zobowiązania oraz z obniżonego oprocentowania zgodnie z iii.b. zobowiązania, a także z możliwości wyboru niestandardowego wizerunku karty debetowej, zgodnie z pkt iii.c.

Nałożone przez Prezesa UOKiK obowiązki powinny pozwolić ww. organowi realnie ocenić faktyczne wywiązanie się przedsiębiorcy z przedłożonego zobowiązania. Zgodnie

z orzecznictwem, to Prezes UOKiK samodzielnie decyduje o terminach składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji³⁰.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 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.

*Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy
Piotr Adamczewski*

³⁰ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11.