



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

DECYZJA

WESJA JAWNA

Bydgoszcz, dnia 6 czerwca 2018 r.

Znak: RBG-61-17/15/KL

DECYZJA NR RBG - 9/2018

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.) w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - 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 Banku Zachodniego WBK Spółki Akcyjnej z siedzibą we Wrocławiu polegające na informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą i mają dostęp do usług bankowości elektronicznej BZWBK24 w oparciu o Zasady korzystania z usług bankowości elektronicznej BZWBK24 dla ludności, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej BZWBK24, który nie stanowi 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 31 maja 2016 r.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.) w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Bank Zachodni WBK Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest co najmniej jeden z następujących dokumentów:

a) Zasady korzystania z usług bankowości elektronicznej BZWBK24 dla ludności;

Sprawę prowadził:

Krzysztof Lehmann - Zastępca Dyrektora

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

- b) Regulamin wydawania i używania Kart kredytowych BZ WBK;
- c) Zasady wydawania i używania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności;
- d) Regulamin kont dla ludności;
- e) Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu 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 (t.j. 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;

2. informowaniu konsumentów o jednostronnej modyfikacji:

- A. z dniem 27 października 2014 r. *Regulaminu wydawania i używania Kart kredytowych BZ WBK* poprzez wprowadzenie - w ramach wykonywanych umów o kartę kredytową, których załącznikiem był *Regulamin wydawania i używania Kart kredytowych BZ WBK* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę postanowień umowy zawartych w ww. Regulaminie;
- B. z dniem 20 sierpnia 2014 r. *Regulaminu kont dla ludności* poprzez wprowadzenie - w ramach wykonywanych umów konta, których załącznikiem był *Regulamin kont dla ludności* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę postanowień umowy zawartych w ww. Regulaminie;
- C. z dniem 27 października 2014 r. w *Zasadach wydawania i użytkowania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności* poprzez wprowadzenie - w ramach wykonywanych umów o kartę płatniczą, których załącznikiem były *Zasady wydawania i użytkowania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę warunków umowy zawartych w ww. Zasadach;
- D. z dniem 27 października 2014 r. w *Taryfie opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności* - w ramach wykonywanych umów, których załącznikiem była *Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę postanowień umowy zawartych w ww. Taryfie,

w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami, co w konsekwencji może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym 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 **Bank Zachodni WBK Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zaniechania stosowania praktyk i usunięcia ich skutków poprzez:

i. skierowanie do konsumentów którzy:

- a. nie są związani - w wyniku zawarcia lub aneksowania umowy z ww. Bankiem - aktualną treścią
 - *Regulaminu wydawania i używania Kart kredytowych BZ WBK,*
 - *Regulaminu kont dla ludności,*
 - *Zasadami wydawania i użytkowania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności*
 - *Taryfą opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności*

oraz

- b. w okresie od 27 października 2014 r. do dnia wydania niniejszej decyzji, nie dokonali konwersji wszystkich umów produktowych (wraz z odpowiednim regulaminem produktowym wskazanym w pkt i.a. zobowiązania i Taryfą w zakresie odnoszącym się do zawartej umowy) na umowy produktowe zawierające odpowiednie regulacje umowne (w tym zawierające klauzule modyfikacyjne) aktualnie stosowane przez ww. Bank

- w terminie 3 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt II - komunikatu, w treści którego Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu poinformowałby:

- A. że w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa UOKiK zostało uprawdopodobnione naruszenie przez Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zmianę regulacji umownych bez podstawy prawnej lub bez podania okoliczności umożliwiających klientowi ocenę możliwości wprowadzenia zmian i w związku z tym Prezes UOKiK wydał decyzję zobowiązującą, której pełna treść opublikowana jest na głównej stronie internetowej ww. Banku;
- B. o możliwości zawarcia bezpłatnego aneksu do umowy o usługę płatniczą, na mocy którego Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu i klient zostaną związani regulacjami wskazanymi w pkt i.a. zobowiązania o treści z dnia zawarcia aneksu, sposobie jego zawarcia oraz skutkach jego działania, w tym wskazałby, iż:
 - 1) warunkiem zawarcia aneksu byłoby złożenie - w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania komunikatu - reklamacji, w ramach której klient będzie domagał się przygotowania aneksu do umowy o usługę płatniczą;
 - 2) reklamacja mogłaby zostać wniesiona zgodnie zobowiązującym w ww. Banku trybem składania reklamacji, przy możliwości wykorzystania wszystkich kanałów udostępnionych do składania reklamacji; forma i tryb składania reklamacji opisane są w zawartej przez konsumenta umowie o usługę płatniczą oraz dostępne na stronie internetowej Banku;
 - 3) wystarczające byłoby złożenie reklamacji z powołaniem się na decyzję zobowiązującą, tj. bez konieczności wskazywania żądania co do treści zawieranego aneksu;
 - 4) w odpowiedzi na reklamację (przesłanej w terminie do 30 dni, zgodnie z obowiązującym trybem rozpatrywania reklamacji) Bank Zachodni WBK Spółka

Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu sporządziłby treść aneksu do umowy lub umów opisanych w pkt i.a. zobowiązania oraz zaprosiłby konsumenta do jego zawarcia w oddziale ww. Banku w terminie 2 miesiące od dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację;

przy czym komunikat zostałby przesłany:

- a) klientom, którzy zawarli z Bankiem Zachodnim WBK Spółką Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem i bankiem (Elektroniczny Kanał Kontakt) - w Elektronicznym Kanale Kontakt. Niezależnie od tego ww. Bank przesłałby klientowi wiadomość sms wskazującą na przesłanie komunikatu w powyższym trybie;
 - b) klientom, którzy nie zawarli z Bankiem Zachodnim WBK Spółką Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu ww. Porozumienia, a są stroną zawartej z ww. Bankiem umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej BZWBK24 - w usługach bankowości elektronicznej w ramach tzw. super wiadomości (komunikatu, który wyświetla się klientowi automatycznie, zaraz po zalogowaniu się do usług bankowości elektronicznej); ponadto ww. Bank wysłał do klientów wiadomość sms, wskazującą na otrzymanie w usługach bankowości elektronicznej BZWBK24 powyższej super wiadomości;
 - c) klientom innym niż wskazani w lit. a) i b) - odrębnym komunikatem przesłanym w formie papierowej na wskazany w ww. Banku adres do korespondencji.
- ii. przyznanie - w terminie do 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II - konsumentom, którzy:
- a. w dniu wydania niniejszej decyzji pozostają stroną umowy o ten sam produkt, co do którego wprowadzono lub podwyższono opłatę lub prowizję w okresie od dnia 1 stycznia 2014 r. do dnia 31 lipca 2016 r. i zostali poinformowani o tym wyłącznie za pośrednictwem wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach skrzynki odbiorczej w bankowości elektronicznej BZWBK24;
 - b. nie dokonali konwersji umowy produktowej, na podstawie której pobrano (wprowadzoną lub podwyższoną) opłatę lub prowizję, na inną umowę produktową (lub umowy produktowe) lub nie zawarli nowej umowy, w związku z zawarciem której otrzymali na trwałym nośniku informację o *Taryfie opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności*;
 - c. zostali obciążeni łączną prowizją za przewalutowanie wyższą niż 100 PLN (dotyczy konsumentów, wobec których naliczano prowizję/prowizje za przewalutowanie transakcji);
 - d. łącznie z dokonaniem zmiany (wprowadzeniem lub podwyższeniem) opłaty lub prowizji z tytułu świadczenia przez Bank Zachodni WBK Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu usługi płatniczej nie uzyskali obniżenia lub zwolnienia z innej opłaty lub prowizji lub nie uzyskali bezpłatnej usługi płatniczej świadczonej przez ww. Bank,

rekompensaty w postaci uznania rachunków bankowych lub rachunków kart kredytowych tych konsumentów z następujących tytułów:

A. Konta osobiste

- 1) **54 PLN** (na rzecz konsumentów, którzy byli uprawnieni do 50% zniżki) bądź **108 PLN** (w przypadku standardowej opłaty) - z tytułu podwyższenia opłaty miesięcznej za pakiet dla konsumentów posiadających Ekstrakonto Profil Aktywny i będących klientami Kredyt Banku S.A. przed połączeniem tego banku z Bankiem Zachodnim WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu;

- 2) **54 PLN** (na rzecz konsumentów, którzy byli uprawnieni do 50% zniżki) bądź **108 PLN** (w przypadku standardowej opłaty) - z tytułu podwyższenia opłaty miesięcznej za pakiet dla konsumentów posiadających Ekstrakonto Profil Ambitny i będących klientami Kredyt Banku S.A. przed połączeniem tego banku z Bankiem Zachodnim WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu;

B. Karty debetowe

- 1) **286,53 PLN** - z tytułu wprowadzenia prowizji za przewalutowanie transakcji w EUR bez zmiany wysokości prowizji, która wynosiła dla pozostałych walut 2,8% (dotyczy kart debetowych VISA i MAESTRO);
- 2) **379,40 PLN** - z tytułu wprowadzenia prowizji za przewalutowanie transakcji dokonanej kartami debetowymi MasterCard w walucie innej niż waluta rachunku;
- 3) **1,17 PLN** za 1 miesiąc obowiązywania podwyższonej opłaty, łącznie nie więcej niż **19,84 PLN** - z tytułu podwyższenia opłaty miesięcznej za kartę debetową MasterCard PAYBACK Multi;

C. Karty kredytowe

- 1) **277,32 PLN** - z tytułu wprowadzenia prowizji za przewalutowanie transakcji dokonanej kartami kredytowymi MasterCard w walucie innej niż waluta rachunku;
- 2) **284,17 PLN** - z tytułu wprowadzenia prowizji za przewalutowanie transakcji w EUR z jednoczesnym obniżeniem wysokości prowizji dla kart kredytowych VISA;

D. Usługa cash back

- 1) **0,80 PLN** - z tytułu prowizji za usługę cash back pomnożoną przez ilość transakcji wykonanych przez konsumentów, o których mowa w pkt. 5.1., w okresie od 1 lutego 2015 r. (tj. od wprowadzenia opłaty za usługę cash back) do 31.07.2016 r.,

przy czym informacja o przyznaniu ww. rekompensat w wyniku wykonania niniejszej decyzji Prezesa UOKiK zostanie udzielona konsumentom przez Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu w wyciągu z historii rachunku bankowego lub zestawieniu transakcji dla karty kredytowej. Dodatkowo klienci, którzy zawarli z ww. Bankiem Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem i bankiem (Elektroniczny Kanał Kontakt) otrzymają taką informację na Elektroniczny Kanał Kontakt, a klienci, którzy nie zawarli z Bankiem ww. Porozumienia, a są stroną zawartej z Bankiem umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej BZWBK24 - w usługach bankowości elektronicznej otrzymają wiadomość o uznaniu rachunków na skutek decyzji Prezesa UOKiK wraz z podaniem informacji, że pełna treść niniejszej decyzji znajduje się na głównej stronie internetowej Banku Zachodniego WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu;

- iii. opublikowanie treści niniejszej decyzji Prezesa UOKiK oraz informacji dotyczącej sposobu sporządzenia i zawarcia aneksu, o którym mowa w pkt i.B. zobowiązania, a także informacji o rekompensacie, o której mowa w pkt ii. zobowiązania na głównej stronie internetowej Banku Zachodniego WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu w terminie do 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji Prezesa UOKiK w zakresie pkt II, w ten sposób że treść przedmiotowej decyzji byłaby dostępna na ww. stronie internetowej co najmniej przez okres 10 miesięcy od dnia jej uprawomocnienia,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu.

- III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.) w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia

16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Bank Zachodni WBK Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu 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 12 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.a)-b) 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 aneksu, o ile zostały stworzone;
- 3) wzorców wszystkich rodzajów aneksów;
- 4) wzorów wszystkich rodzajów korespondencji, o których mowa w pkt i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów, o których mowa w pkt i.B., podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Banku Zachodniego WBK Spółki Akcyjnej z siedzibą we Wrocławiu z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt iii. 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 aneks, o którym mowa w pkt i.B. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu dokonał uznania rachunku bankowego lub rachunku karty kredytowych, o których mowa w pkt ii. zobowiązania (z podziałem osobno na każdy rodzaj opłat/prowizji);
- 9) informacji o sumie wszystkich wypłaconych przez Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu rekompensat, o których mowa w pkt ii. zobowiązania (z podziałem osobno na każdy rodzaj opłat/prowizji);
- 10) dokumentów potwierdzających zamieszczenie informacji o przyznaniu rekompensaty na wyciągach z historii rachunku, zestawieniu transakcji karty kredytowej i w ramach bankowości elektronicznej BZ WBK24 lub w Elektronicznym Kanale Kontakt.

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 Bank Zachodni WBK Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu (dalej: **Bank, BZ WBK, 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-203/2015 z dnia 30 grudnia 2015 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą i mają dostęp do usług bankowości elektronicznej BZWBK24 w oparciu o *Zasady korzystania z usług bankowości elektronicznej BZWBK24 dla ludności*, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej BZWBK24, który nie stanowi 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.) - dalej: **u.u.p.** - co może stanowić 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 naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798 ze zm.) - dalej: **u.o.k.i.k.**;
 2. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest co najmniej jeden z następujących dokumentów:
 - a) Zasady korzystania z usług bankowości elektronicznej BZWBK24 dla ludności;
 - b) Regulamin wydawania i używania Kart kredytowych BZ WBK;
 - c) Zasady wydawania i używania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności;
 - d) Regulamin kont dla ludności;
 - e) Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności
- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we

Wrocławiu 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 (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) - dalej: **u.p.n.p.r.** - i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. informowaniu konsumentów o jednostronnej modyfikacji:

- A. z dniem 27 października 2014 r. *Regulaminu wydawania i używania Kart kredytowych BZ WBK* poprzez wprowadzenie - w ramach wykonywanych umów o kartę kredytową, których załącznikiem był *Regulamin wydawania i używania Kart kredytowych BZ WBK* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę postanowień umowy zawartych w ww. Regulaminie;
- B. z dniem 20 sierpnia 2014 r. *Regulaminu kont dla ludności* poprzez wprowadzenie - w ramach wykonywanych umów konta, których załącznikiem był *Regulamin kont dla ludności* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę postanowień umowy zawartych w ww. Regulaminie;
- C. z dniem 27 października 2014 r. w *Zasadach wydawania i użytkowania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności* poprzez wprowadzenie - w ramach wykonywanych umów o kartę płatniczą, których załącznikiem były *Zasady wydawania i użytkowania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę warunków umowy zawartych w ww. Zasadach;
- D. z dniem 27 października 2014 r. w *Taryfie opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności* - w ramach wykonywanych umów, których załącznikiem była *Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności* - klauzuli modyfikacyjnej umożliwiającej zmianę postanowień umowy zawartych w ww. Taryfie,

w sytuacji, w której brak było podstaw prawnych do dokonania takich modyfikacji warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego zawartego z konsumentami, co w konsekwencji może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

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

W piśmie z dnia 15 lutego 2016 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko dotyczące kwestionowanych praktyk oraz złożyła wolę zmiany kwestionowanych w toku postępowania praktyk. Następnie w korespondencji z dnia 24 października 2016 r., 31 października 2017 r., 11 grudnia 2017 r., 22 grudnia 2017 r., 2 lutego 2018 r., 2 marca 2018 r. Bank przedłożył zmodyfikowane treści swoich zobowiązań. Ostateczna wersja zobowiązania została przedłożona przez przedsiębiorcę w piśmie z dnia 19 marca 2018 r.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 29 maja 2018 r.). Przedsiębiorca w piśmie z dnia 1 czerwca 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 Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu wpisany jest do rejestru KRS pod numerem 0000008723 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy oraz posiada NIP: 896-000-56-73. 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 funduszów 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 konta, umowę o kartę płatniczą czy kartę kredytową. Jednocześnie konsumenci mają możliwość uzyskania dostępu do usług bankowości elektronicznej BZWBK24 w oparciu o *Zasady korzystania z usług bankowości elektronicznej BZWBK24 dla ludności* (dalej: **Zasady bankowości elektronicznej**).

Zgodnie z ww. Zasadami (§8 ust. 1), udostępnienie konsumentowi usługi bankowości elektronicznej BZWBK24 (dalej: **BZWBK24**) następuje po spełnieniu łącznie następujących warunków:

- a) otwarcie i posiadanie w Banku dowolnego Konta/Rachunku lub korzystanie przez Klienta z udzielonego przez Bank kredytu (w tym udzielenie kredytu w rachunku karty kredytowej wydanej przez Bank) rozliczonego za pośrednictwem rachunku kredytowego,
- b) zawarcie Umowy Usługi Bankowości Elektronicznej BZWBK24,
- c) zarejestrowanie usługi BZWBK24 przez Bank.

Po spełnieniu tych warunków, konsument posiada dostęp do swojego konta i może korzystać z usług pasywnych (§3 ust. 1 pkt a. Zasady bankowości elektronicznej) i aktywnych (§3 ust. 1 pkt b. i c. Zasady bankowości elektronicznej).

Jak wskazał BZ WBK w piśmie z dnia 5 maja 2015 roku „w przypadku, gdy klient Banku korzysta z usług bankowości elektronicznej BZWBK24 internet, Bank co do zasady przesyła komunikację dotyczącą zmian we wzorcach umownych na skrzynkę odbiorczą w ramach usług bankowości elektronicznej, zgodnie z zasadami uregulowanymi w poszczególnych umowach produktowych. Przyjęte zasady komunikacji nie przewidują możliwości składania przez klienta oświadczeń, umożliwiających mu wybór sposobu przesyłania powyższej komunikacji”.

Treść wiadomości przekazywanej konsumentowi w ramach BZWBK24 uwzględniała w szczególności zakres zmian, termin ich obowiązywania oraz wskazania regulacji wewnętrznych Banku, które będą podlegały zmianie. Ponadto w załączeniu do wiadomości konsument otrzymywał plik w formacie .pdf zawierający szczegółowy wykaz i opis zmian, a także jednolite wersje regulacji uwzględniające wprowadzone zmiany.

W czerwcu 2017 r., w toku postępowania, Bank wprowadził zmiany w komunikacji elektronicznej, które skutkowały wdrożeniem Elektronicznego Kanału Kontakt (dalej: EKK), w którym konsumenci otrzymują wiadomość o zmianach wraz z plikiem w formacie .pdf podpisanym cyfrowo, który zawiera wymagane informacje. Ponadto konsumenci otrzymują wiadomość sms z informacją o umieszczeniu nowej wiadomości w EKK.

W odniesieniu do integralności i nieusuwalności wiadomości przestanych w ramach bankowości elektronicznych, Spółka w piśmie z dnia 27 kwietnia 2017 r. oświadczyła, że

Wiadomości przesyłane przez Bank w ramach BZWBK24 są dostępne bezterminowo, tj. do czasu zamknięcia usług bankowości elektronicznej. Przy czym w przypadku rozwiązania wygaśnięcia tej umowy wraz z zamknięciem ostatniego rachunku w Banku, klient traci dostęp do wiadomości znajdujących się w jego skrzynce odbiorczej. Jak wskazał przedsiębiorca w korespondencji z dnia 27 kwietnia 2017 r. w ramach wprowadzonego EKK klient ma dostęp do wiadomości do momentu całkowitej rezygnacji z dostępu do tego kanału lub upływu 11 lat od dnia wygaśnięcia ostatniej umowy produktowej wiążącej klienta z Bankiem. Dodatkowo klient może przekierować na wskazany przez siebie adres e-mail każdą wiadomość otrzymaną w ramach EKK.

Według ustaleń Prezesa UOKiK, Bank w latach 2014 - 2017 dokonywał zmian warunków umowy, zarówno w zakresie modyfikacji postanowień regulaminów umów o usługę płatniczą, np. Zasad bankowości elektronicznej; *Regulaminu wydawania i używania Kart kredytowych BZ WBK* - dalej: **Regulamin kart kredytowych**; *Zasad wydawania i używania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności* - dalej: **Zasady używania kart płatniczych**, czy *Regulaminu kont dla ludności* - dalej: **Regulamin kont**, jak i zmian wysokości opłat i prowizji zamieszczonych w *Taryfie opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności* - dalej: **Taryfa**. Przy czym Spółka przysyłała konsumentom informacje o proponowanych zmianach postanowień umownych w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach usługi BZWBK24 (w sytuacji korzystania z usług bankowości elektronicznej).

W omawianym okresie Bank dokonał m.in. zmian w Taryfie, w wyniku których zmienione lub wprowadzone zostały klientom - w trakcie wykonywania umów o usługę płatniczą - następujące opłaty i prowizje, które w sposób negatywny mogły oddziaływać na ekonomiczne interesy konsumentów:

- podwyższenie opłaty miesięcznej za pakiet dla konsumentów posiadających Ekstrakonto Profil Aktywny i będących klientami Kredyt Banku S.A. przed połączeniem tego banku z Bankiem Zachodnim WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu;
- podwyższenie opłaty miesięcznej za pakiet dla konsumentów posiadających Ekstrakonto Profil Ambitny i będących klientami Kredyt Banku S.A. przed połączeniem tego banku z Bankiem Zachodnim WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu;
- wprowadzenie prowizji za przewalutowanie transakcji w EUR bez zmiany wysokości prowizji, która wynosiła dla pozostałych walut 2,8% (dotyczy kart debetowych VISA i MAESTRO);
- wprowadzenie prowizji za przewalutowanie transakcji dokonanej kartami debetowymi MasterCard w walucie innej niż waluta rachunku;
- podwyższenie opłaty miesięcznej za kartę debetową MasterCard PAYBACK Multi;
- wprowadzenie prowizji za usługę *cash back*;
- wprowadzenie prowizji za przewalutowanie transakcji dokonanej kartami kredytowymi MasterCard w walucie innej niż waluta rachunku;
- wprowadzenie prowizji za przewalutowanie transakcji w EUR z jednoczesnym obniżeniem wysokości prowizji dla kart kredytowych VISA.

Zgodnie z oświadczeniem Banku zawartym w piśmie z dnia 2 marca 2018 r. oraz mając na względzie przedłożone przez przedsiębiorcę dokumenty, od zmian w regulaminach które weszły w życie 1 sierpnia 2016 r., Spółka korzystała z tradycyjnego sposobu przesyłania informacji o zmianach warunków umów, w tym poprzez zamieszczenie informacji na płycie CD. Powyższa korespondencja do klientów została wysłana w dniu 31 maja 2016 r.

II.1 brak podania podstawy prawnej i faktycznej proponowanej zmiany warunków umowy (ustalenia faktyczne)

W latach 2014 - 2016 BZ WBK dokonywał szeregu zmian w Zasadach bankowości elektronicznej, Regulaminie kart kredytowych, Zasadach używania kart płatniczych, Regulaminie kont, jak i w Taryfie.

W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych elektronicznie przez BZ WBK zostały przedstawione proponowane zmiany w umowach, regulaminach obowiązujących konsumentów lub też zmiany wysokości opłat i prowizji obowiązujące w danym stosunku umownym. Spółka nie przekazywała jednak konsumentom informacji o podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, która została określona w regulaminie lub umowie 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 dla kont, która weszła w życie w dniu 27 października 2014 r., Bank przysyłał konsumentom następującą informację:

„uprzejmie informujemy, że w związku z zakończeniem integracji Banku Zachodniego WBK S.A. z Kredyt Bankiem S.A., Bank Zachodni WBK S.A. wprowadza zmiany w obowiązujących regulaminach. Zmiany te wynikają m.in. z pełnego ujednolicenia i dostosowania oferty do Państwa potrzeb”.

Z kolei przy zmianie Regulaminu kart kredytowych, która miała zacząć obowiązywać od dnia 1 lutego 2015 r. została przedstawiona klientom następująca informacja:

„Szanowni Państwo,

uprzejmie informuję, że od dnia 01.02.2015 r. Bank Zachodni WBK S.A. wprowadza zmiany w obowiązujących regulacjach tj.:

- Taryfie opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności,*
- Zasadach wydawania i używania elektronicznych instrumentów płatniczych Banku Zachodniego WBK S.A.,*
- Zasadach wydawania i używania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności.*

Zmianie ulega również załącznik do Regulaminu kont dla ludności, określający szczegółowe warunki prowadzenia Kont oszczędnościowych nie będących w ofercie”.

Zgodnie z oświadczeniem Spółki zawartym w piśmie z dnia 15 lutego 2016 r., od tego dnia Bank zamieszcza każdorazowo, w wiadomościach przesyłanych do konsumentów, informację o proponowanych zmianach warunków umowy wraz ze wskazaniem podstaw prawnych, które umożliwiały Bankowi dokonanie tych zmian oraz okoliczności faktycznych, które spowodowały te zmiany. Na poparcie powyższych twierdzeń, Spółka w piśmie z dnia 27 kwietnia 2017 r., przedłożyła korespondencję wysyłaną do konsumentów, potwierdzającą powyższe informacje.

II.2. zmiany klauzul modyfikacyjnych w umowach bankowych

A.

BZ WBK w 2014 roku wysłał do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy o karty kredytowe informację, że z dniem 27 października 2014 r. wprowadza do umowy klauzulę modyfikacyjną określoną od tego dnia w §18 ust. 10 Regulaminu kart kredytowych. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Regulamin wydawania i używania Kart kredytowych BZ WBK	Regulamin wydawania i używania Kart kredytowych BZ WBK
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 26 października 2014 r.	Wersja obowiązująca od dnia 27 października 2014 r.
Treść klauzuli	Brak klauzuli modyfikacyjnej dotyczącej Regulaminu kont dla ludności	§18 ust. 10 <i>Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach :</i> <i>a) wprowadzenia lub zmiany przepisów prawa regulujących działalność sektora bankowego lub finansowego, wpływających na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, lub</i> <i>b) wydania lub zmiany przez instytucje nadzorcze lub inne właściwe organy lub Związek Banków Polskich rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk, w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, lub</i> <i>c) wydania decyzji lub orzeczeń sądowych w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, lub</i> <i>d) konieczności doprecyzowania postanowień Regulaminu, lub</i> <i>e) zmiany sposobu obsługi usługi/usług, do których zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, poprzez wprowadzenie przez Bank nowych usług albo wycofanie lub zmianę cech dotychczasowych usług, lub</i> <i>f) dostosowania usług, do których zastosowanie mają postanowienia Regulaminu do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym.</i>

Źródło: opracowanie własne na podstawie załącznik nr 37_RKK_010714 oraz nr 38_RKK_271014 do pisma BZ WBK z dnia 17 marca 2015 r.

B.

BZ WBK w 2014 roku wysłał do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy konta informację, że z dniem 20 sierpnia 2014 r. wprowadza do umowy klauzulę modyfikacyjną określoną od tego dnia w §34 ust. 6 Regulaminu kont. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Regulamin kont dla ludności	Regulamin kont dla ludności
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 19 sierpnia 2014 r.	Wersja obowiązująca od dnia 20 sierpnia 2014 r.
Treść klauzuli		§34 ust. 6 <i>Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:</i>

	Brak klauzuli modyfikacyjnej dotyczącej Regulaminu kont dla ludności	1) wprowadzenie lub zmiana przepisów prawa regulujących działalność sektora bankowego lub finansowego, wpływających na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy rachunku bankowego, lub 2) wydanie lub zmiana przez instytucje nadzorcze lub inne właściwe organy lub Związek Banków Polskich rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk, w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy rachunku bankowego, lub 3) wydanie decyzji lub orzeczeń sądowych w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy rachunku bankowego, lub 4) konieczność doprecyzowania postanowień Regulaminu, lub 5) zmiana sposobu obsługi rachunku bankowego, do którego zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, poprzez wprowadzenie przez Bank nowych usług albo wycofanie lub zmianę cech dotychczasowych usług, lub 6) dostosowanie usług świadczonych na podstawie umowy rachunku bankowego, do którego zastosowanie mają postanowienia Regulaminu do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym.
--	--	--

Źródło: opracowanie własne na podstawie załącznik nr 26_ RKL_010214 oraz nr 27_ RKL_20082014 do pisma BZ WBK z dnia 17 marca 2015 r.

C.

BZ WBK w 2014 roku wysłał do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy o karty płatnicze informację, że z dniem 27 października 2014 r. wprowadza do umowy klauzulę modyfikacyjną określoną od tego dnia w §30 ust. 5 Zasad używania kart płatniczych, która ma dokonać rozszerzenia klauzuli określonej w §31 ust. 5 ww. dokumentu. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Zasady wydawania i użytkowania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności	Zasady wydawania i użytkowania kart płatniczych Banku Zachodniego WBK dla ludności
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca od dnia 26 październik 2014 r.	Wersja obowiązująca od dnia 27 października 2014 r.
Treść klauzuli	§31 ust. 5 <i>BZ WBK S.A.. zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w treści Zasad oraz Taryfy.</i>	§30 ust. 5 Bank jest uprawniony do zmiany Zasad w następujących przypadkach : a) zmiany przepisów prawa bądź ich interpretacji, regulujących działalność sektora bankowego lub finansowego lub zmiany rekomendacji lub dobrych praktyk przez instytucje nadzorujące lub związane z sektorem bankowym wpływające na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy o Kartę płatniczą, b) zmiany sposobu obsługi Karty płatniczej, do którego zastosowanie mają postanowienia Zasad, poprzez wprowadzenie przez Bank nowych usług/funkcjonalności albo wycofanie lub zmianę cech dotychczasowych usług/funkcjonalności c) konieczności dostosowania brzmienia Zasad do decyzji lub zaleceń organów ochrony konsumentów lub wydanych orzeczeń sądowych lub w przypadku konieczności doprecyzowania jego postanowień, d) zmiana bądź ujednolicenie

	oferty produktowej Kart, e) zmiany warunków wydawania Kart.
--	---

Źródło: opracowanie własne na podstawie załącznik nr 49_ZKP_20082014 oraz nr 50_ZKP_27102014 do pisma BZ WBK z dnia 17 marca 2015 r.

D.

BZ WBK w 2014 roku wysłał do swoich klientów, z którymi zawarte miał umowy o usługi bankowe informację, że z dniem 27 października 2014 r. zmianie ulegnie klauzula modyfikacyjna, która zamieszczona była pierwotnie w punktach od 13 do 17 (Postanowienia ogólne) w Taryfie. Po zmianie postanowienie tego dotyczące zostały przeniesienie do punktów 12-13. Przedmiotowa zmiana przedstawiona została w tabeli poniżej.

Nazwa wzorca:	Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności	Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności
Wersja wzorca	Wersja obowiązująca do dnia 26 październik 2014 r.	Wersja obowiązująca od dnia 27 października 2014 r.
Treść klauzuli	Punkty 13 -17 13. Bank zastrzega sobie prawo podwyższenia wysokości określonej w Taryfie opłaty lub prowizji w okresie obowiązywania danej umowy w trybie określonym w umowie dla dokonania zmiany Taryfy , jeżeli podwyższeniu ulegnie przynajmniej jeden z poniższych czynników, o co najmniej 5 % wartości danego czynnika od ostatniej zmiany tej opłaty lub prowizji: a) stawka WIBOR dla depozytów 3-miesięcznych, b) stopa procentowa kredytu lombardowego NBP, c) stopa procentowa redyskonta weksli NBP, d) stopa procentowa referencyjna NBP, e) stopa inflacji (stopa inflacji - wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowany przez GUS za okresy miesięczne). Podwyższenie ww. opłaty lub prowizji w wyniku podwyższenia ww. czynnika nie może przekroczyć trzykrotności w stosunku do dotychczasowej wysokości. W przypadku podwyższenia opłaty lub prowizji, których wysokość do tej pory wynosiła: a) 0 zł - opłata lub prowizja w wyniku podwyższenia nie może przekroczyć 200 zł, b) 0% - opłata lub prowizja w wyniku podwyższenia nie może wynosić więcej niż 2%. 14. Bank zastrzega sobie prawo adekwatnej zmiany Taryfy polegającej na podwyższeniu wysokości opłat lub prowizji lub wprowadzeniu nowych opłat lub prowizji w okresie obowiązywania danej umowy, w trybie w niej określonym, jeżeli podwyższeniu ulegnie przynajmniej jeden z czynników: a) wysokość kosztów operacji i usług ponoszonych przez Bank związanych z obsługą produktu lub usługi, której dotyczy nowa lub podwyższona opłata lub prowizja, b) wysokość kosztów związanych z wdrożeniem decyzji i zaleceń organów nadzorujących działalność Banku, mających wpływ na koszty ponoszone przez Bank związane z obsługą produktu lub usługi, której dotyczy nowa lub podwyższona opłata lub prowizja. Podwyższenie ww. opłaty lub	Punkt 12-13 12. Bank zastrzega sobie prawo dokonywania zmian Taryfy. Bank może: 1) podwyższyć wysokość określonej w Taryfie opłaty lub prowizji lub wprowadzić nową opłatę lub prowizję, w okresie obowiązywania umowy, jeżeli podwyższeniu ulegnie przynajmniej jeden z poniższych czynników: a) stopa procentowa kredytu lombardowego NBP - o co najmniej 3 % wartości tego czynnika od ostatniej jego zmiany, b) stopa procentowa redyskonta weksli NBP - o co najmniej 3 % wartości tego czynnika od ostatniej jego zmiany, c) stopa procentowa referencyjna NBP - o co najmniej 3 % wartości tego czynnika od ostatniej jego zmiany, d) wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszana przez GUS - o co najmniej 3 % wartości tego czynnika w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego roku, lub jeżeli stopa inflacji (miesięczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowany przez GUS, w ujęciu odnoszącym się do analogicznego miesiąca poprzedniego roku) wynosi co najmniej 0,5 punktu procentowego. Podwyższenie ww. opłaty lub prowizji nie może przekroczyć trzykrotności w stosunku do dotychczasowej wysokości. W przypadku podwyższenia opłaty lub prowizji, których wysokość do tej pory wynosiła: - 0 zł - opłata lub prowizja w wyniku podwyższenia nie może przekroczyć 200 zł, - 0 % - opłata lub prowizja w wyniku podwyższenia nie może wynosić więcej niż 2%. W przypadku wprowadzenia nowej opłaty lub prowizji jej wysokość nie może przekroczyć 200 zł lub 2%, lub 2) adekwatnie podwyższyć wysokość opłaty lub prowizji określonej w Taryfie lub wprowadzić do Taryfy nową adekwatną opłatę lub prowizję w

	provizji w wyniku podwyższenia ww. czynnika nie może przekroczyć trzykrotności w stosunku do dotychczasowej wysokości. W przypadku podwyższenia opłaty lub prowizji, których wysokość do tej pory wynosiła: a) 0 zł - opłata lub prowizja w wyniku podwyższenia nie może przekroczyć 200 zł, b) 0% - opłata lub prowizja w wyniku podwyższenia nie może wynosić więcej niż 2%. 15. Zmiany, o których mowa w pkt. 13-14 mogą zostać dokonane nie częściej niż co kwartał kalendarzowy. 16. Bank zastrzega sobie prawo obniżenia wysokości opłaty lub prowizji w okresie obowiązywania danej umowy, ze względu na zmianę konkurencyjności na rynku usług finansowych, w trybie określonym w umowie dla dokonania zmiany Taryfy. 17. Bank zastrzega sobie prawo do indywidualnego uzgodnienia z Klientem zmiany wysokości opłat lub prowizji lub wprowadzenie nowych opłat lub prowizji w okresie obowiązywania danej umowy, z pominięciem zasad określonych w pkt. 13 - 16.	okresie obowiązywania umowy, jeżeli podwyższeniu ulegnie przynajmniej jeden z czynników: a) wysokość kosztów operacji i usług ponoszonych przez Bank związanych z obsługą produktu lub usługi, której dotyczy nowa lub podwyższona opłata lub prowizja, b) wysokość kosztów związanych z wdrożeniem nowych przepisów prawa lub zmiany przepisów istniejących lub decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów nadzorujących działalność Banku, mających wpływ na koszty ponoszone przez Bank związane z obsługą produktu lub usługi, której dotyczy nowa lub podwyższona opłata lub prowizja. Podwyższenie ww. opłaty lub prowizji w wyniku podwyższenia ww. czynnika nie może przekroczyć trzykrotności w stosunku do dotychczasowej wysokości. W przypadku podwyższenia opłaty lub prowizji, których wysokość do tej pory wynosiła: - 0 zł - opłata lub prowizja w wyniku podwyższenia nie może przekroczyć 200 zł, - 0 % - opłata lub prowizja w wyniku podwyższenia nie może wynosić więcej niż 2%. Zmiany, o których mowa w pkt. 1) - 2) powyżej mogą zostać dokonane nie częściej niż co kwartał kalendarzowy, lub 3) obniżyć wysokość opłaty lub prowizji określonej w Taryfie w okresie obowiązywania umowy, ze względu na zmianę konkurencyjności na rynku usług finansowych, lub 4) wprowadzić do Taryfy w okresie obowiązywania umowy nową opłatę lub prowizję dotyczącą nowej usługi lub produktu lub nowej funkcjonalności istniejącej usługi lub produktu, lub 5) dokonywać zmian w Taryfie w okresie obowiązywania umowy w przypadku: a) konieczności dostosowania brzmienia Taryfy do wymogów wynikających z decyzji lub zaleceń organów nadzorczych, organów ochrony konsumentów lub z orzeczeń sądowych, b) wprowadzenia nowych przepisów prawa lub zmiany przepisów istniejących, wpływających na zasady świadczenia usług przez Bank, lub 6) dokonywać zmian w Taryfie w okresie obowiązywania umowy innych niż wskazane w pkt. 1) - 5) powyżej, jeżeli podwyższeniu ulegnie przynajmniej jeden z poniższych czynników: a) stopa procentowa kredytu lombardowego NBP - o co najmniej 3 % wartości tego czynnika od ostatniej jego zmiany, b) stopa procentowa redyskonta weksli NBP - o co najmniej 3 % wartości tego czynnika od ostatniej jego zmiany, c) stopa procentowa referencyjna NBP - o co najmniej 3 % wartości tego czynnika od ostatniej jego zmiany, d) wysokość przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszana przez GUS - o co najmniej 3 % wartości tego czynnika w stosunku do analogicznego miesiąca poprzedniego
--	--	--

		roku, lub jeżeli stopa inflacji (miesięczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowany przez GUS, w ujęciu odnoszącym się do analogicznego miesiąca poprzedniego roku) wynosi co najmniej 0,5 punktu procentowego. 13. Bank może uzgodnić indywidualnie z Klientem zmianę wysokości opłaty lub prowizji lub wprowadzenie nowej opłaty lub prowizji w okresie obowiązywania umowy z pominięciem przesłanek określonych powyżej.
--	--	--

Zródło: opracowanie własne na podstawie załącznik nr 18_TOiP_28072014 oraz nr 19_TOiP_27102014 do pisma BZ WBK z dnia 17 marca 2015 r.

Nowe klauzule modyfikacyjne, o których mowa w pkt II.2.A. i II.2.B. niniejszego postanowienia, a także nowe ich wersje w zakresie wskazanym w pkt II.2.C. oraz w pkt II.2.D. miały zostać wprowadzone nie tylko do nowo zawieranych umów, ale również do wykonywanych kontraktów.

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

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 - w brzmieniu obowiązującym do 16 kwietnia 2016 r.¹ - określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”.

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 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

¹ Zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634) „Do spraw, w których postępowanie przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczęto przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy, stosuje się przepisy dotychczasowe”.

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i k., ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmując się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2018 r. poz. 646). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Przepis art. 3 Prawa przedsiębiorców definiuje działalność gospodarczą jako zorganizowaną działalność zarobkową, wykonywaną we własnym imieniu i w sposób 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 opisanych w zarzucie z punktu I sentencji decyzji

W ocenie Prezesa UOKiK, Bank w sposób nieuprawniony przysyłał konsumentom informacje o proponowanych zmianach postanowień umownych w trakcie trwania umowy za pomocą BZWBK24, gdyż ten sposób komunikacji nie stanowił 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 u.u.p. BZ WBK 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. - *„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.

Aby prawidłowo zinterpretować praktykę stosowaną przez Bank należy odpowiedzieć na pytanie, czy treść proponowanych zmian przesłana za pośrednictwem bankowości elektronicznej BZ WBK24 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 stronę internetową można było uznać za „trwały nośnik” w rozumieniu tego przepisu, należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez dostawcę usług płatniczych lub innego przedsiębiorcę, któremu powierzy się zarządzanie tą stroną*”. Trybunał zwrócił jeszcze uwagę na konieczność dostarczenia informacji wymaganych prawem, a nie jedynie ich udostępnienie w ramach serwisu internetowego Banku. W tym celu TSUE wskazał, że „*rozpatrywane informacje, które dostawca usług płatniczych przekazuje użytkownikowi tych usług na stronie internetowej bankowości elektronicznej, mogą zostać uznane za dostarczone w rozumieniu art. 41 ust. 1 dyrektywy 2007/64, jeżeli takiemu przekazaniu towarzyszy aktywne zachowanie dostawcy zmierzające do podania do wiadomości użytkownika istnienia i dostępności tych informacji na wskazanej stronie*”.

Przechodząc na grunt niniejszej sprawy i sposobu działania BZWBK24, 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 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 „niezmienionej 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

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.

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.

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 umożliwiłyby 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.

Ponadto, dostęp konsumenta do BZWBK24 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 BZWBK24, 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 BZ WBK opłat wprowadzonych w trakcie trwania umowy, które w ocenie konsumenta zostały inkorporowane do stosunku obligacyjnego z naruszeniem prawa, a więc są bezprawne i nie wiążą go). Powyższe oznaczają, że przedmiotowy okres związany jest z terminem przedawnienia określonych roszczeń konsumenta względem przedsiębiorcy.

Należy również zauważyć, iż BZ WBK 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 BZWBK24. 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

⁶ art. 2 pkt 30 u.u.p.

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

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 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 wysłania jej przez Bank.

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.**

Niezależnie od powyższego, jeżeli konsument złoży stosowny wniosek, wymagane prawem informacje powinny zostać przesłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, który spełnia cechy trwałego nośnika informacji. Poprzez złożenie wniosku należy rozumieć dobrowolne oświadczenie woli, wyrażone w sposób odrębny w stosunku do woli zawarcia umowy konta lub umowy dotyczącej bankowości elektronicznej. Z kolei za adres poczty elektronicznej, który spełnia cechy trwałego nośnika informacji należy rozumieć taki adres e-mailowy, który jest wykorzystywany przez konsumentów w codziennych czynnościach i służy do komunikowania się z innymi osobami lub podmiotami trzecimi, a w treści e-maila (lub w jego załącznikach) są zawarte wszystkie informacje prawem wymagane.

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 31 maja 2016 r., tj. w dniu wysłania do konsumentów informacji o zmianach warunków umowy na trwałym nośniku informacji, tj. w tym przypadku poprzez wysyłkę listów papierowych z dołączoną płytą CD. Niezależnie od powyższego, należy jeszcze raz podkreślić, iż Prezes UOKiK negatywnie ocenia taki sposób przekazywania

informacji dla wszystkich klientów Banku, niezależnie od uwzględnienia tego, czy adresat przedmiotowych informacji chciałby w takiej formie otrzymywać informacje i jest w stanie je odtworzyć.

Organ ochrony konsumentów ma również na względzie, że Spółka obecnie stosuje EKK, której funkcjonalność przybliża Bank do wdrożenia w pełni trwałego nośnika informacji w bankowości elektronicznej. W piśmie z dnia 19 marca 2018 r. Bank wskazał, że zamierza wprowadzić rozwiązanie systemowe w usługach bankowości elektronicznej BZWBK24, które będzie spełniało wymogi trwałego nośnika informacji w rozumieniu u.u.p. oraz wymogi postawione przez Prezesa UOKiK.

Zdaniem Spółki, powyższe rozwiązanie będzie składało się z trzech kluczowych komponentów:

Przy czym Bank zaznacza, że będzie gotowy do wprowadzenia innego równoważnego rozwiązania technologicznego, które będzie spełniało wymogi trwałego nośnika.

W ocenie Prezesa UOKiK powyższe rozwiązanie, o ile będzie spełniało funkcjonalności, o której wspomina Bank w swoim piśmie z dnia 19 marca 2018 r., a także we wcześniejszej korespondencji w związku z przedstawianiem możliwości EKK, może posiadać cechy trwałego nośnika informacji w odniesieniu do wymogów, jakie stawiane są dostawcy usług płatniczych zgodnie z art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 u.u.p., w szczególności w odniesieniu do takich jego elementów jak „niezmienność postaci”, czy „dostęp do informacji przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji”. Niemniej jednak, o tym czy powyższe rozwiązanie będzie w pełni zgodne z wytycznymi Prezesa UOKiK wskazanymi w uzasadnieniu niniejszej decyzji (wynikającymi z ww. przepisów prawa) będzie można ocenić dopiero po wprowadzeniu tego rozwiązania w życie (*ex post*) i zweryfikowaniu sposobu korzystania z niego przez Bank.

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.

Jednocześnie należy w tym miejscu nadmienić, iż z uwagi na brak wskazania dokładnych specyfikacji dla planowanych rozwiązań przyjętych w przyszłości w ramach wdrażania „trwałego nośnika informacji” w bankowości elektronicznej, a także szczegółowego terminarza wdrożenia tego rozwiązania nie było możliwe - w odniesieniu do praktyki wskazanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji - wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.i k.

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

II. Uprawdopodobnienie bezprawności w zakresie praktyk opisanych 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 bezprawne działanie 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 u.p.n.p.r. - tj. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

Stosownie do art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą koniecznym jest 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 obywateli⁸, a także umowy prowadzenia rachunku bankowego. Adresatem 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 Banku BZ WBK 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.

⁸ 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.

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 może czerpać z mediów, Internetu, czy od znajomych, ale przede wszystkim od samego Banku. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z BZ WBK 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 weryfikować 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 wpierw złożyć reklamację, co byłoby działaniem żmudnym, z oddaloną perspektywą uzyskania zadowalających informacji (mając na względzie terminy na jej rozpatrzenie przez

przedsiębiorcę), a ponadto stanowiłoby to dla niego dodatkowe obciążenie (przede wszystkim czasowe). Nie ma również pewności czy informacja przekazana w odpowiedzi przez Bank byłaby wystarczająca dla odbiorcy, aby poznać faktyczne motywy i podstawę prawną jakie kierowały przedsiębiorcą do zmiany warunków umowy.

Należy jednocześnie zauważyć, że - pomijając już brak informacji o podstawach prawnych i faktycznych - przeciętny konsument może nie być zorientowany, że proponowany mu kształt nowych klauzul modyfikacyjnych nie wynika z treści klauzul modyfikacyjnych zawartych w umowach. Klient banku nie musi bowiem wiedzieć, że rzekome doprecyzowanie postanowień umownych jest w gruncie rzeczy bezprawnym zastąpieniem klauzuli abuzywniej nowym postanowieniem, które - w ocenie Spółki - takich cech nie posiada, a takie działanie - wbrew zapewnieniom Banku - nie leży w jego interesie. Gdyby bowiem przedsiębiorca wyciągał prawidłowy skutek prawny związany z zamieszczeniem w umowie postanowienia abuzywnego, to takie postanowienie musiałoby zostać uznane wobec konsumenta za bezskuteczne, a więc w oparciu o to postanowienie Bank nie mógłby modyfikować w przyszłości warunków umowy. Aby jednak dojść do takich wniosków przeciętny konsument musiałby posiadać wiedzę „ponadprzeciętną” w zakresie możliwości stwierdzenia, czy dotychczasowe klauzule modyfikacyjne były prawidłowe (lub też nie było abuzywnie) oraz jakie skutki wynikałyby z naruszenia art. 385¹ k.c. Trudno jednak oczekiwać, aby przeciętny konsument miał w tym względzie wiedzę zrównaną z wiedzą Prezesa UOKiK czy Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, a więc instytucjami, które na co dzień zajmują się badaniem tego typu postanowień. Warto przy tym zauważyć, że przeciętny konsument, o ile ma wiedzę odnośnie do tego, że istnieje coś takiego jak „klauzula niedozwolona”, to w przeważającej części przypadków nie potrafi samodzielnie ustalić, czy określone postanowienie umowne posiada cechy wskazane w art. 385¹ k.c. i jaki w rzeczywistości wiąże się z tym skutek w konkretnym stanie faktycznym. W tym zakresie, przeciętny konsument może sugerować się treścią postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone (o ile takie postanowienie lub podobne zostało już do niego wpisane), ale nie jest w stanie ze stuprocentową pewnością określić, z jakich przyczyn określone postanowienie zostało wpisane do ww. rejestru, gdyż nie jest w tym zakresie profesjonalistą (nie śledzi na bieżąco orzecznictwa SOKiK/Prezesa UOKiK, jak i poglądów doktryny).

Dobre obyczaje

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt II.1.-II.2. sentencji niniejszej decyzji działania Spółki stanowiły nieuczciwe praktyki rynkowe, konieczne jest wykazanie, że niniejsze praktyki rynkowe sprzeczne są 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 prawo⁹. 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 jednakowy¹⁰. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny¹¹. Wskazuje się w nich,

⁹ A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

¹⁰ Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

¹¹ 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.

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*”¹².

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE¹³, 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 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 zawodowych¹⁴. 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,*

¹² Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

¹³ 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”).

¹⁴ M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

powinny one również stanowić podstawę oceny staranności zawodowej w określonym sektorze”.

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”¹⁵ „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”¹⁶ 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).

Ad. II.1.

Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyki z pkt II.1. 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, umożliwiającą słabszej stronie umowy kontrolę zasadności i legalności decyzji podejmowanych przez przedsiębiorcę. Konsument powinien mieć możliwość zweryfikowania decyzji biznesowych przedsiębiorcy, co do zgodności jego działań z zaakceptowanym przez obie strony kontraktem. Aby taka możliwość istniała Spółka powinna przedstawić wszystkie niezbędne przesłanki, które legły u podstaw modyfikacji warunków umownych w trakcie wykonywania istniejącego już zobowiązania, w tym ich podstawę prawną oraz okoliczności faktyczne, które miały wpływ na dokonaną zmianę.

W latach 2014 - 2016 BZ WBK dokonywał szeregu zmian w Zasadach bankowości elektronicznej, Regulaminie kart kredytowych, Zasadach używania kart płatniczych, Regulaminie kont, jak i w Taryfie.

W pismach kierowanych do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych elektronicznie przez BZ WBK zostały przedstawione proponowane zmiany w umowach, regulaminach obowiązujących konsumentów lub też zmiany wysokości opłat i prowizji obowiązujące w danym stosunku umownym. Spółka nie przekazywała jednak konsumentom informacji o podstawie prawnej wprowadzonych modyfikacji, określonej w regulaminie lub umowie regulującej określony stosunek obligacyjny, a także nie były wskazywane okoliczności faktyczne, warunkujące możliwość podjęcia decyzji o wprowadzeniu tych zmian.

¹⁵ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18.04.2013 r.

¹⁶ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

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 modyfikacyjnej¹⁷. 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 zmian¹⁸.

¹⁷ Tak m.in. w uchwale Sądu Najwyższego 7 sędziów z dnia 6 marca 1992 r., sygn. akt III CZP 141/91.

¹⁸ 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.

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 opłat i prowizji nastąpiła na podstawie zmiany płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych 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 wskaźnika, o ile oraz czy miała ona proporcjonalne przełożenie na zmianę opłat proponowanych przez Bank. 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 wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy¹⁹.

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 BZ WBK 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

¹⁹ Robert Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 1/2010, str. 88.

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).

W ocenie Prezesa UOKiK, BZ WBK poprzez niezamieszczanie istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, 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.

Ad. II.2.

Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyki z pkt II.2 z dobrymi obyczajami

W niniejszym zarzucie dobre obyczaje należy utożsamiać z przestrzeganiem przez Bank obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami umów i niedokonywania ich arbitralnej zmiany. Zmiany, które Bank zaproponował konsumentom w ramach wykonywanych umów, nie były umotywowane ani czynnikami zawartymi w klauzuli modyfikacyjnej, która umożliwiałaby dokonanie takich zmian, ani również nie miały oparcia w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

W toku postępowania Prezes UOKiK ustalił, że BZ WBK w 2014 roku dokonał szeregu zmian w zawartych z konsumentami umowach, poprzez modyfikację warunków regulaminów stanowiących integralną część stosunku obligacyjnego. Przedmiotowe zmiany nie dotyczyły jedynie umów zawieranych „na przyszłość”, ale obejmowały również swoim zakresem modyfikowanie warunków umownych w umowach już wykonywanych. W związku z powyższymi zmianami konsumenci byli informowani o ich wprowadzeniu w formie

przewidzianej dla każdego typu umowy (za pomocą wewnętrznego systemu elektronicznego BZWBK24, listownie, mailowo).

Ustalając dopuszczalność wprowadzonych przez Bank modyfikacji w ramach umów obecnie obowiązujących, jak również możliwy skutek wynikający z przestania (bądź udostępnienia) do konsumentów pism o zamiarze dokonania zmiany warunków umownych, należy w pierwszej kolejności przeanalizować zgodność postępowania Spółki z powszechnie obowiązującymi przepisami w zakresie podstawy prawnej umożliwiającej przedsiębiorcy zmianę umowy w trakcie jej trwania.

Możliwość dokonania zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego dozwolona jest w sytuacji istnienia umownej materialnoprawnej podstawy prawnej dopuszczającej taką czynność, a sam charakter umowy nie sprzeciwia się dokonywaniu jednostronnych zmian ich warunków. Sytuacja taka jest możliwa po spełnieniu łącznie dwóch przesłanek:

a) powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie uniemożliwiają dokonania zmiany określonych postanowień umownych (dotyczy to w szczególności - jak na gruncie niniejszego postępowania - próby usunięcia postanowień niedozwolonych określonych w art. 385¹ § 1 k.c. i wprowadzenia na ich miejsce nowych klauzul umownych);

b) istnieje precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała klauzula modyfikacyjna, niemająca charakteru abuzywnego oraz wystąpią wskazane w tejże klauzuli okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany, a charakter umowy umożliwia dokonywanie jednostronnej modyfikacji jej warunków w trakcie trwania kontraktu.

W celu dokonania wykładni wskazanych przesłanek, poniżej przedstawiona została analiza potwierdzająca wyżej wymienione tezy:

Ad a) powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie uniemożliwiają dokonania zmiany określonych postanowień umownych (zastąpienie klauzuli abuzywnej).

Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Jest to klauzula generalna, która określa przesłanki umożliwiające stwierdzenie, iż postanowienie umowne kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Przedmiotowy przepis stanowi implementację do polskiego porządku prawnego art. 3 ust. 1 Dyrektywy 93/13²⁰. Rozwinięciem tego przepisu - który również zawiera swoje odniesienie w art. 385¹ § 1 k.c. - jest art. 6 ust. 1 Dyrektywy, zgodnie z którym „Państwa Członkowskie stanowią, że na mocy prawa krajowego nieuczciwe warunki w umowach zawieranych przez sprzedawców lub dostawców z konsumentami nie będą wiążące dla konsumenta, a umowa w pozostałej części będzie nadal obowiązywała strony, jeżeli jest to możliwe po wyłączeniu z niej nieuczciwych warunków”.

Przy interpretacji skutków stosowania analizowanych przepisów na tle regulacji krajowych należy uwzględnić również orzecznictwo TSUE. Trybunał ten wielokrotnie już wypowiadał się na temat konsekwencji stosowania przez przedsiębiorcę postanowień

²⁰ Dyrektywa Rady 93/13/EW z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. L 095 , 21/04/1993 P. 0029 - 0034.

niedozwolonych w umowach zawieranych z konsumentami oraz następcej możliwości eliminowania niekorzystnych skutków z tego wynikających. Z ugruntowanej linii orzeczniczej TSUE wynika, że „Z brzmienia rzeczono art. 6 ust. 1 wynika zatem, że sądy krajowe są zobowiązane wyłącznie do zaniechania stosowania nieuczciwego warunku umownego, aby nie wywierał on obligatoryjnych skutków wobec konsumenta, przy czym nie są one uprawnione do zmiany jego treści. **Umowa ta powinna bowiem w zasadzie nadal obowiązywać, bez jakiejkolwiek zmiany innej niż wynikająca z uchylecia nieuczciwych warunków, o ile takie dalsze obowiązywanie umowy jest prawnie możliwe zgodnie z zasadami prawa wewnętrznego**²¹.” Trybunał stwierdził ponadto, że „gdyby sąd krajowy mógł zmieniać treść nieuczciwych warunków zawartych w takich umowach, takie uprawnienie mogłoby zagrażać realizacji długoterminowego celu ustanowionego w art. 7 dyrektywy 93/13. **Uprawnienie to przyczyniłoby się bowiem do wyeliminowania zniechęcającego skutku wywieranego na przedsiębiorców poprzez zwykły brak stosowania takich nieuczciwych warunków wobec konsumentów, ponieważ nadal byłiby oni zachęceni do stosowania rzeczonych warunków, wiedząc, że nawet gdyby miały one być unieważnione, to jednak umowa mogłaby zostać uzupełniona w niezbędnym zakresie przez sąd krajowy, tak aby zagwarantować w ten sposób interes rzeczonych przedsiębiorców**²²”. Wyżej przywołane orzecznictwo jednoznacznie przesądza, że umowa, w której jedno z jej postanowień zostało uznane za abuzywne, łączy strony w pozostałej części, o ile wykonywanie takiego kontraktu ma w ogóle sens. Tym samym, możliwe jest uznanie przez sąd (ale nie przez przedsiębiorcę na podstawie jego arbitralnej decyzji) w ramach rozstrzygania sporu w indywidualnej sprawie, że umowa taka nie może być wykonywana w wyniku usunięcia spornego postanowienia, co w ostateczności może doprowadzić do całkowitego jej unieważnienia, o ile byłoby to z korzyścią dla konsumenta²³. Zmiana abuzywnego postanowienia umownego nie jest - co do zasady - możliwa, chyba że zrobi to sąd i dotyczy to tylko możliwości zastosowania przepisu krajowego o charakterze dyspozytywnym. Jak wskazał Trybunał „zastąpienie nieuczciwego warunku przepisem prawa krajowego o charakterze dyspozytywnym jest bowiem zgodne z celem art. 6 ust. 1 dyrektywy 93/13, ponieważ zgodnie z utrwalonym orzecznictwem przepis ten zmierza do zastąpienia ustanowionej w umowie równowagi formalnej między prawami i obowiązkami stron równowagą rzeczywistą, pozwalającą na przywrócenie równości tych stron bez konieczności unieważnienia wszystkich umów zawierających nieuczciwe warunki²⁴”. Nie jest jednak możliwe, aby przedsiębiorca wprowadzał w sposób jednostronny - na miejsce postanowienia abuzywnego - inną klauzulę umowną przez siebie jednostronnie ustaloną lub też, aby mógł w jakikolwiek sposób precyzować zapis umowny, który np. jest niejednoznaczny, a przez to wykazuje cechy postanowienia określonego w art. 385¹ § 1 k.c.

Tym samym, należy przyjąć, iż treść art. 385¹ § 1 k.c. **nie pozwala na uznanie, że - w przypadku stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę postanowienia niedozwolonego w wykonywanej umowie zawartej z konsumentem - możliwa jest jednostronna modyfikacja warunków umownych, które mają charakter abuzywny poprzez narzucenie nowych postanowień kontraktu przez silniejszą stronę umowy.** Skutkiem stosowania postanowienia abuzywnego jest to, że umowa w pozostałej części obowiązuje, jednak bez

²¹ Wyrok TSUE z dnia 14 września 2012 r., sygn. akt C-618/10, pkt. 65, w sprawie *Banco Español de Crédito SA v. Joaquín Calderón Camín*; wyrok TSUE z dnia 30 maja 2011 r., sygn. akt C-488/11, pkt. 57, w sprawie *Dirk Frederik Asbeek Brusse, Katarina de Man Garabito v. Jahani BV*.

²² Wyrok TSUE C-618/10, pkt. 69; wyrok TSUE C-488/11, pkt 58; wyrok TSUE z dnia 30 kwietnia 2014 r., sygn. akt C-26/13, pkt 79, w sprawie *Árpád Kásler, Hajnalka Káslerné Rábai v. OTP Jelzálogbank Zrt.*

²³ Wyrok TSUE z dnia 15 marca 2012 r., sygn. akt C-453/10, pkt 35-36 w sprawie *Jana Pereničová i Vladislav Perenič v. SOS financ spol. s r. o.*

²⁴ Wyrok TSUE C-26/13, pkt 82.

kwestionowanej klauzuli. Jednocześnie, powyższy skutek różni w tym zakresie instytucję bezskuteczności niedozwolonego postanowienia umownego od nieważności postanowienia sprzecznego z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa (w takim wypadku stosuje się *ex lege* przepisy ustawy - art. 58 § 3 k.c.)²⁵.

Powyższa interpretacja art. 385¹ § 1 k.c. związana jest również z innym skutkiem zastosowania przez przedsiębiorcę w umowie postanowienia abuzywnego. Zgodnie z literalnym brzmieniem przedmiotowego przepisu, niedozwolone postanowienie umowne nie wiąże konsumenta w tym zakresie, że przedsiębiorca na podstawie takiego zapisu nie może wywierać skutków prawnych w stosunku do słabszej strony stosunku obligacyjnego. Możliwe jest jednak przeciwne zastosowanie spornej klauzuli, w której to konsument buduje na jej podstawie roszczenia w stosunku do przedsiębiorcy lub też z innych względów nie chce „aktywować” bezskutecznego charakteru tego zapisu. W takiej sytuacji, postanowienie abuzywne będzie wiązało przedsiębiorcę w takim zakresie, w jakim skutek jej stosowania wywodzi druga, słabsza strona umowy. Innym słowem, to konsument jest „gospodarzem” w zakresie możliwości wyciągnięcia skutków z zamieszczonego w umowie postanowienia niedozwolonego i to od jego woli zależy, czy określone postanowienie będzie stosowane czy nie i w jakim zakresie. Nawet, jeżeli w postępowaniu sądowym sąd - do czego jest zobowiązany - uzna z urzędu określoną klauzulę za abuzywną i będzie chciał z tego tytułu wyciągać skutki przewidziane w przepisach prawa (tj. niewiążący charakter postanowienia), to konsumentowi przysługuje w tym zakresie prawo wyrażenia sprzeciwu²⁶. Jak wskazał w jednym z orzeczeń TSUE „*owa przyznana konsumentowi możliwość wypowiedzenia się w tej kwestii odpowiada również obowiązкови ciążącemu na sądzie krajowym - co zostało przypomniane w pkt 25 niniejszego wyroku - uwzględnienia w odpowiednim przypadku woli wyrażonej przez konsumenta, jeżeli mając świadomość o niewiążącym charakterze danego nieuczciwego warunku, wskaże on jednak, iż sprzeciwia się temu, aby warunek ten został wyłączony, udzielając w ten sposób wyraźnej i wolnej zgody na dany warunek*”²⁷. Powyższe uprawnienie konsumenta zgodne jest z zasadą *volenti non fit iniuria* (łac. chcącemu nie dzieje się krzywda), która jednocześnie potwierdza tezę, że jednostronna zmiana warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego dokonana przez przedsiębiorcę nie może mieć miejsca tylko dlatego, że określone postanowienia umowne, które miałyby ulec modyfikacji (zmianie lub doprecyzowaniu) mają charakter niedozwolony. W takiej sytuacji przedsiębiorca jest bezwzględnie zobowiązany do niestosowania tego postanowienia umownego, ale nie ma uprawnień do jego arbitralnej modyfikacji czy zastąpienia inną klauzulą (nawet jeżeli takie uprawnienie przyznane byłoby w klauzuli modyfikacyjnej zawartej w umowie).

Reasumując, należy stwierdzić, iż brak jest możliwości jednostronnej zmiany stosunku obligacyjnego i wprowadzenia do umowy łączącej strony nowego postanowienia umownego na miejsce klauzuli mającej charakter niedozwolony. Zmiana taka - w ocenie Prezesa UOKiK - może nastąpić na skutek złożenia zgodnego oświadczenia woli przez strony umowy, tj. przez konsumenta oraz Bank, w formie m.in. aneksu, który będzie miał charakter dobrowolnego porozumienia.

²⁵ Wyrok SN z 21 lutego 2013 r., sygn. akt I CSK 408/12.

²⁶ Wyrok TSUE z dnia 4 czerwca 2009 r., sygn. akt C-243/08, pkt. 35, w sprawie *Pannon GSM Zrt. v. Erzsébet Sustikné Gyórfi*; wyrok TSUE C-488/11, pkt 49.

²⁷ Wyrok TSUE z dnia 21 lutego 2013 r., sygn. akt C-472/11, pkt. 35, w sprawie *Banif Plus Bank Zrt v. Csabie Csipaiowi, Viktórii Csipai*.

Ad b) istnieje precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała klauzula modyfikacyjna, niemająca charakteru abuzywnego i wystąpią wskazane w tejże klauzuli okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany

Kolejną obligatoryjną przesłanką, która jest niezbędna do tego, aby przedsiębiorca mógł w trakcie trwania stosunku umownego zmienić jego warunki jest określenie we wzorcu umowy (umowie) jednoznacznej, zrozumiałej i precyzyjnej klauzuli modyfikacyjnej. Powyższa czynność wynika pośrednio z brzmienia art. 385³ pkt 10 k.c., który pozwala uznać za abuzywną klauzulę uprawniającą przedsiębiorcę do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie (jednocześnie określenie ważnych przyczyn nie może naruszać zasady przyjętej w art. 385¹ § 1 k.c.). Przedmiotowy obowiązek jest szeroko akceptowany w doktrynie, w której również podkreśla się, że taka klauzula nie powinna mieć charakteru blankietowego, ponieważ legitymizuje działania jednej ze stron umowy wpływające na prawa i obowiązki drugiej z nich²⁸. Podobne stanowisko prezentowane jest również w orzecznictwie, w którym z kolei wskazuje się, że zmiana treści stosunku zobowiązaniowego przez związanie wzorcem wydanym w czasie trwania tego stosunku dopuszczalna jest tylko wtedy, gdy taka możliwość została przewidziana w umowie lub we wzorcu poprzez zastrzeżenie klauzuli modyfikacyjnej²⁹. Warto w tym zakresie przyjrzeć się szczegółowym stanowiskom sądów (w tym Sądu Najwyższego) w zakresie konieczności zamieszczania w umowach precyzyjnej, jednoznacznej i zrozumiałej klauzuli modyfikacyjnej w stosunkach obligacyjnych z udziałem konsumentów.

Przy analizie rozstrzygnięć określających możliwość zmiany wysokości oprocentowania w trakcie trwania umowy, Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że „pozostawienie zmiany określenia wysokości oprocentowania m.in. kredytów w czasie trwania umowy zawieranej z bankiem dowolnej ocenie banków prowadziłoby do drastycznego naruszenia zasady słuszności³⁰”. Za sprzeczne z naturą umowy gospodarczej należałoby uznać bowiem pozostawienie w ręku jednej tylko strony umowy możliwości dowolnej zmiany jej warunków³¹. W orzecznictwie wskazano również, że „klauzula zmiennego oprocentowania nie może mieć charakteru blankietowego, lecz powinna dokładnie wskazywać czynniki (okoliczności faktyczne) usprawiedliwiające zmianę oprocentowania oraz relację między zmianą tych czynników, a rozmiarem zmiany stopy oprocentowania kredytu, określając precyzyjnie wpływ zmiany wskazanych okoliczności na zmianę stopy procentowej, a więc kierunek, skalę i proporcję tych zmian”³². Podkreśla się również, że konsument powinien mieć możliwość - w chwili zawarcia umowy - dokonania

²⁸ K. Zagrobelny, *Kodeks cywilny Komentarz pod red. E. Gniewek*, Warszawa 2006, s. 589; M. Śmigiel, M. Śmigiel, *Wzorce umów jako czynnik kształtujący zobowiązaniowe stosunki prawne - ewolucja instytucji*, [w:] O źródłach i elementach stosunków cywilnoprawnych, pod red. E. Gniewka, Kraków 2000, s. 358; W. Popiołek, *Kodeks Cywilny Komentarz pod red. K. Pietrzykowskiego*, t. I, Warszawa 2005, s. 797; M. Bednarek, *System prawa prywatnego pod red. E. Łetowskiej*, t. V, Prawo zobowiązań - część ogólna, Warszawa 2006, s. 695; E. Łetowska, *Prawo umów*, Warszawa 2002, s. 324; W. Pyziół, *Umowa rachunku bankowego*, Warszawa 1997, s. 30, M. Olczyk, *Zmiana treści umowy w czasie trwania stosunku umownego między bankiem a jego klientem na przykładzie zmiany stóp oprocentowania*, cz. I, PB 2001, Nr 1 oraz cz. II, PB 2001, Nr 2.; D. Rogoń, *Prawo bankowe. Komentarz pod red. F. Zoll*, Kraków 2005, s. 444; W. Iwański, *Umowa rachunku bankowego objętego bankowością internetową z punktu widzenia nowej regulacji usług płatniczych*, Warszawa 2014, s. 81; A. Olejniczak, *Komentarz do art. 384¹ Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 01 maja 2014 r., A. Rzetecka-Gil, *Komentarz do art. 384¹ Kodeksu cywilnego*, LEX, stan prawny: 19 września 2011 r.

²⁹ Uchwała 7 sędziów SN z 6 maja 1992 r., sygn. akt III CZP 141/09; wyrok SN z 19 maja 1992 r., sygn. akt III CZP 50/92; wyrok SN z 5 kwietnia 2002 r., sygn. akt II CKN 933/33; wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. akt I CSK 313/12.

³⁰ Uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z 6 maja 1992 r., sygn. akt III CZP 141.09; wyrok SN z 19 maja 1992 r., sygn. akt III CZP 50/92.

³¹ Uchwała 7 sędziów SN z 22 maja 1991 r., sygn. akt III CZP 15/91.

³² Wyrok SN z 4 listopada 2011 r., sygn. akt I CSK 46/11.

oceny celowości i opłacalności zaciągniętego kredytu oraz, aby w toku jego spłacania zmiany oprocentowania nie miały charakteru oderwanego od czynników wpływających na nie. Brak precyzji w określeniu przesłanek zmiany wysokości oprocentowania stwarza przedsiębiorcy możliwość dowolnego kształtowania wysokości oprocentowania kredytu, co może przysparzać bankowi nieuzasadnionych korzyści kosztem kredytobiorcy³³. Sąd Najwyższy wskazuje również, że „*sposób określenia przez bank warunków zmiany procentowej kredytu podlega ocenie z punktu widzenia konsumenta i w tym zakresie banki powinny zachować szczególną staranność w odniesieniu do precyzyjnego, jednoznacznego i zrozumiałego dla kontrahenta określenia tych warunków*³⁴”. Tak więc z punktu widzenia konsumenta istotne jest również to, aby nie tylko w umowie znalazła się jakakolwiek klauzula modyfikacja, ale również aby była ona w dostateczny sposób precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała dla przeciętnego, typowego odbiorcy usług³⁵. **W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe stanowisko Sądu Najwyższego i zasady wypracowane na kanwie zmiany oprocentowania w trakcie trwania umowy powinny również dotyczyć wszystkich innych zmian warunków umownych (przy umowach, w których dokonywanie jednostronnych zmian jest w ogóle możliwe, a więc w szczególności w zakresie umów na czas nieoznaczony), w tym m.in. wysokości opłat i prowizji ponoszonych w trakcie trwania umowy.**

Powyższy pogląd nie jest odosobniony i znajduje swoje oparcie w innych orzeczeniach Sądu Najwyższego, który uznał m.in. że klauzula „*Bank ma prawo do zmiany niniejszego regulaminu*” nie spełnia cech klauzuli modyfikacyjnej, gdyż nie jest dostatecznie skonkretyzowana i nie wskazuje okoliczności uprawniających do zmiany wzorca³⁶. Podobnie sądy oceniły możliwość zmiany opłat bez uzasadnionej przyczyny, które zamieszczone zostały w Taryfie wskazując że „*wyliczenie przez bank okoliczności, w związku z którymi stawki opłat i prowizji mogą ulec zmianie jest szczególnie istotna z tego względu, iż konsument powinien zostać poinformowany, kiedy taka zmiana może nastąpić, zwłaszcza, że podpisując umowę z bankiem o świadczenie usługi bankowości elektronicznej konsument decyduje się na warunki określone w umowie, mając w szczególności na uwadze warunki finansowe przedstawione przez bank. Stąd nie powinien być on zaskakiwany dowolną, nieuzasadnioną zmianą opłat i prowizji, skoro bank przed podpisaniem umowy proponował mu inne wysokości opłat i prowizji za usługi*³⁷”.

W zakresie konieczności zawarcia w warunkach umowy odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej, w sytuacji w której przedsiębiorca ma zamiar dokonywać zmiany umowy w trakcie jej trwania, wypowiadał się również TSUE. Uznał on, że „*do celów przestrzegania wymogu przejrzystości zasadnicze znaczenie zyskuje kwestia, czy umowa o kredyt wskazuje w sposób przejrzysty powody i specyfikę mechanizmu zmiany stopy procentowej i związek między tym warunkiem a innymi warunkami dotyczącymi wynagrodzenia kredytodawcy, tak by poinformowany konsument mógł przewidzieć, w oparciu o jednoznaczne i zrozumiałe kryteria, wpływające dla niego z tego faktu konsekwencje ekonomiczne*³⁸”. W innym orzeczeniu Trybunał zauważył, że „*w celu oceny, czy standaryzowana klauzula umowna, na podstawie której przedsiębiorstwo zaopatrzenia zastrzega sobie prawo do zmiany opłat za dostawy gazu, odpowiada bądź nie odpowiada ustanowionym przez te przepisy wymogom dobrej wiary, równowagi i przejrzystości, istotnego znaczenia nabierają w szczególności:*

³³ Wyrok SA w Warszawie z 27 października 2010 r., sygn. akt VI ACa 775/10.

³⁴ Postanowienie SN z 21 grudnia 2011 r., sygn. akt I CSK 310/12.

³⁵ Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. akt I CSK 313/12.

³⁶ ibidem.

³⁷ Wyrok SOKiK z dnia 19 maja 2011 r., sygn. akt XVII AmC 1453/10.

³⁸ Wyrok TSUE z dnia 26 lutego 2015 r., sygn. akt C-143/13, pkt 74; wyrok TSUE z dnia 30 kwietnia 2014 r., sygn. akt C-26/13, pkt 73.

kwestia, czy umowa wskazuje w sposób przejrzysty powody i sposób zmiany rzeczonych opłat, tak aby konsument mógł przewidzieć, w oparciu o jasne i zrozumiałe kryteria, ewentualne zmiany tych opłat. Brak informacji w tym zakresie przed zawarciem umowy co do zasady nie może być zrekompensowany samą okolicznością, że w czasie wykonywania umowy konsumenci zostaną poinformowani o zmianie opłat z odpowiednim wyprzedzeniem oraz o ich prawie do rozwiązania umowy, jeżeli nie zamierzają zaakceptować tej zmiany³⁹”.

W ocenie Prezesa UOKiK, brak określenia we wzorcu umowy prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej służy interesom przedsiębiorcy, natomiast konsumenta stawia w sytuacji niepewności co do treści potencjalnego stosunku prawnego, przez co rażąco narusza jego interesy i godzi w dobre obyczaje⁴⁰. Negatywne skutki niezamieszczenia w umowie odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej obciążają twórcę wzorca, czyli przedsiębiorcę. Oznacza to, że w sytuacji, w której w umowie nie ma precyzyjnego postanowienia, na podstawie którego może dojść do jednostronnej zmiany umowy w trakcie jej trwania lub też klauzula taka ma charakter abuzywny, a więc nie wiąże konsumenta - to przedsiębiorca nie ma możliwości dokonania zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego (chyba że przedmiotowa zmiana umowy podyktowana jest przepisami prawa, np. w ramach nowelizacją ustawy). W takim wypadku powinno dojść do zawarcia pomiędzy stronami porozumienia (np. w formie aneksu) na partnerskich zasadach i w ramach pełnej dobrowolności wyrażenia sprzeciwu przez słabszą stronę umowy, bez konieczności wypowiedzania umowy w trybie art. 384¹ k.c.

W tym miejscu należy również podkreślić, iż dokonywanie jednostronnych zmian warunków umowy (w przypadku istnienia prawidłowej klauzuli modyfikacyjnej i braku zamiaru zastępowania postanowień o charakterze abuzywnym) jest możliwe tylko w sytuacji, w której charakter umowy pozwala na taką jego jednostronną modyfikację. Dotyczy to w szczególności umów zawieranych na czas nieoznaczony. Jednocześnie - w ocenie Prezesa UOKiK - **umowy zawarte na czas oznaczony w ogóle nie powinny podlegać jednostronnym zmianom w zakresie istotnych elementów umowy.**

W ocenie Prezesa UOKiK analizowana modyfikacja warunków umownych, w stosunku do wykonywanych umów o karty kredytowe, karty płatnicze, umowy konta, a także umowy do których zastosowanie ma Taryfa, mogła odbyć się bez podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie takiej zmiany umowy, a więc nie jest skuteczna w stosunku do tych konsumentów, którzy byli już związani umową z BZ WBK.

Analiza pierwotnego brzmienia Regulaminu kart kredytowych (II.2.A.) oraz Regulaminu kont (II.2.B.) nie pozostawia wątpliwości, że ww. wzorce umowne nie przewidywały możliwości dokonywania w nich zmian. Jak wynika ze wcześniejszej argumentacji przedstawionej przez Prezesa UOKiK w niniejszym zarzucie, aby doszło do skutecznej zmiany umowy musi istnieć precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała klauzula modyfikacyjna, niemająca charakteru abuzywnego i muszą wystąpić wskazane w tejże klauzuli okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany. Z uwagi na brak jakiegokolwiek klauzuli modyfikacyjnej w tych wzorcach, która umożliwiałaby zmianę tych dokumentów - nie było możliwości wprowadzenia do już wykonywanych umów nowych postanowień dotyczących zasad modyfikacji omawianych regulaminów. Działanie takie może zostać uznane za niedopuszczalne w świetle prawa, a co się z tym wiąże bezprawne.

³⁹ Wyrok TSUE z dnia 21 marca 2013 r., sygn. akt C-92/11, pkt 49-55.

⁴⁰ Wyrok SN z 15 lutego 2013 r., sygn. akt I CSK 313/12.

Z kolei działanie przedsiębiorcy określone w pkt II.2.C. sprowadza się do rozszerzenia pierwotnego brzemienia klauzuli modyfikacyjnej zamieszczonej w Zasadach używania kart płatniczych. Należy przy tym zauważyć, że klauzula określona w §31 ust. 5 ww. dokumentu obowiązującego do 26 października 2014 roku ma charakter blankietowy. Wskazuje jedynie na możliwość dokonywania zmian w treści ww. Zasad, ale nie określa przesłanek na podstawie których takie zmiany byłyby możliwe, jak również zakresu przewidywanych zmian. Jak już zostało wskazane we wcześniejszej części uzasadnienia - nie jest możliwe dokonanie zmiany warunków umowy w oparciu o klauzulę modyfikacyjną, która nie określa w sposób precyzyjny przesłanek umożliwiających dokonanie takiej zmiany. Ponadto należy zauważyć, że analizowana klauzula modyfikacyjna nie określa również, w jak szerokim zakresie może dojść do zmiany zapisów w umowach o usługę płatniczą (w tym jej załącznikach) i jakie jest powiązanie pomiędzy wystąpieniem określonych czynników a nową treścią proponowanych postanowień. Konsument tak naprawdę nie wie, co może ulec zmianie i jaki kształt mogą mieć nowe postanowienia umowne. Oznacza to, że modyfikacja w trakcie wykonywania kontraktu zapisów umowy w oparciu o taką klauzulę narusza dobre obyczaje związane z koniecznością przestrzegania przez Bank obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami umów i niedokonywania ich arbitralnej zmiany. Na marginesie należy zauważyć, że w ocenie Prezesa UOKiK taka treść klauzuli modyfikacyjnej może mieć charakter abuzywny (z uwagi na okoliczności wskazane we wcześniejszej części uzasadnienia oraz przywołane tam orzecznictwo), a więc - na podstawie art. 385¹ § 1 k.c. - nie wiąże ona konsumenta. Tym samym wprowadzenie w tym zakresie nowego postanowienia umownego, które doprecyzowuje zasady wprowadzania modyfikacji Zasad używania kart płatniczych w trakcie trwania wykonywanych umów, stanowi bezprawną próbę usunięcia negatywnych skutków stosowania postanowienia niedozwolonego, co - jak wynika z przytoczonego powyżej orzecznictwa TSUE - a tym samym nie jest prawnie dozwolone.

Jeszcze inaczej sytuacja przedstawia się w zakresie praktyki określonej w pkt II.2.D., która związana jest z próbą zmiany treści klauzuli modyfikacyjnej zawartej w Taryfie. Dokument określony jako Taryfa składa się z dwóch podstawowych elementów: *Postanowień ogólnych* (określających m.in. sposób i formę pobierania opłat i prowizji, a także zasady zmiany opłat i prowizji w trakcie trwania umowy) oraz *Części 1* i *Części 2* (określających wysokość opłat i prowizji za poszczególne czynności). Pierwotne warunki Taryfy, które obowiązywały do 26 października 2014 r., o ile przewidują dokonywanie zmian w Taryfie to klauzula umowna tego dotycząca obejmowała jedynie modyfikację (podwyższenie lub obniżenie) opłat lub prowizji w niej określanych (a więc dotyczyła jedynie Części 1 i Części 2). Nie regulowała w żadnym zakresie kwestii zmiany postanowień umownych określonych w pierwszym dziale tego dokumentu, czyli *Postanowień ogólnych*. Zmiana, którą planował dokonać Bank w dniu 27 października 2014 r. w Taryfie, polegała na rozszerzeniu warunków na jakich mogą ulec zmianie opłaty i prowizje w trakcie wykonywania umowy poprzez modyfikację postanowień określonych w pkt 13-17. Niemniej jednak, tak jak w zakresie praktyki opisanej w pkt II.2.A. i II.2.B., w postanowieniach umowy zamieszczonych w Taryfie w ramach *Postanowień ogólnych* nie było zawartej klauzuli modyfikacyjnej, która umożliwiałaby zmianę innych elementów niż opłata i prowizja. Tym samym rozbudowanie klauzuli modyfikacyjnej określającej zasady dokonywania zmian wysokości opłat i prowizji w trakcie trwania umowy, o zmiany niedotyczące bezpośrednio wysokości stawek opłat i prowizji, wykraczało poza ramy wyznaczone zasadami ustalonymi w zawartym przez strony kontrakcie. Z uwagi na brak klauzuli modyfikacyjnej odnoszącej się do zmian elementów zawartych w *Postanowieniach ogólnych*, nie było możliwości wprowadzenia do już

wykonywanych umów rozszerzonej wersji klauzuli modyfikacyjnej. Działanie takie może zostać uznane za niedopuszczalne w świetle prawa, a co się z tym wiąże bezprawne.

W ocenie Prezesa UOKiK, zmiany postanowień w wykonywanych umowach zawartych z konsumentami, które zostały wskazane w pkt II.2 niniejszego postanowienia charakteryzują się podobnym stopniem szkodliwości względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. We wszystkich analizowanych przypadkach, w ramach obowiązujących umów, Spółka próbowała - bezskutecznie, gdyż zmiana miała charakter bezprawny, a więc nie wiąże ona konsumenta - dokonać zmiany istniejących warunków umownych poprzez doprecyzowanie zapisów związanych z klauzulami modyfikacyjnymi (odnoszącymi się zarówno do zmian w regulaminach, jak i zmian w wysokości stawek w opłatach i prowizjach), które w sposób istotny mogą przełożyć się na dalsze wykonanie umowy przez obie strony kontraktu. Takie działanie nie jest dozwolone w ramach obecnych regulacji prawnych. Zdaniem organu ochrony konsumentów, analizowane powyżej zmiany umów zostały dokonane bez podstawy prawnej. Oznacza to, że nie zostały spełnione warunki określone na początku rozważań zawartych w uzasadnieniu niniejszego zarzutu, zgodnie z którymi zmiana warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego możliwa jest tylko wtedy, gdy:

a) powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie uniemożliwiają dokonania zmiany określonych postanowień umownych oraz

b) istnieje precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała klauzula modyfikacyjna, niemająca charakteru abuzywnego i wystąpią wskazane w tejże klauzuli okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany, a charakter umowy nie sprzeciwia się dokonywaniu jednostronnej modyfikacji jej warunków w trakcie trwania kontraktu.

W ramach analizowanych praktyk dobre obyczaje należy utożsamiać z przestrzeganiem przez Bank obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami umów. Niewątpliwie charakter wszystkich analizowanych w tych czterech punktach naruszeń interesów konsumentów jest istotny. Próbuąc zmienić lub wprowadzić zupełnie nowe postanowienia dot. klauzul modyfikacyjnych przedsiębiorca próbował zalegalizować swoje późniejsze działanie względem konsumentów, z którymi zawarte zostały wcześniej umowy. Poprzez znaczące poszerzenie przesłanek (okoliczności faktycznych) umożliwiających zmianę umowy, regulaminu czy Taryfy Bank w istotny sposób naruszył dotychczasowe regulacje kontraktowe. W zakresie okoliczności, o których mowa w pkt II.2.A- II.2.C Spółka przyznała sobie prawo do dokonywania jednostronnych zmian określonych dokumentów, co mogło wpłynąć na sposób kształtowania ich treści (a tym samym sposobu wykonywania umowy) w przyszłości, a takiego uprawnienia przedsiębiorca nie miał w momencie zawierania z konsumentami umów. Jednocześnie BZ WBK w zakresie wskazanym w pkt II.2.D. rozszerzył przesłanki umożliwiające mu zmianę opłat i prowizji w wyniku podjęcia przez siebie jednostronnej decyzji o takim charakterze.

Bank - w ocenie organu ochrony konsumentów - mógł w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami dokonać próby jednostronnej zmiany umowy, wpływając tym samym na istotne prawa i obowiązki stron już zawartego kontraktu. Tymczasem zmiany te mogły być dokonane jedynie w drodze złożenia zgodnych oświadczeń woli przez strony (np. w formie aneksu do umowy). Spółka poprzez takie działanie wykorzystwała swoją uprzywilejowaną pozycję do narzucenia słabszej stronie kontraktu mniej korzystnych zapisów umownych, niż to wynikało z pierwotnych jej warunków. Przeciętny konsument ma prawo oczekiwać, że Bank dotrzyma postanowień zawartej z nim umowy, a wszystkie jej zmiany - zgodnie z dobrymi obyczajami kupieckimi - będą odbywały się z poszanowaniem przepisów prawa, tzn. w formie

porozumienia stron (aneksów) lub na podstawie klauzul modyfikacyjnych, o ile są skonstruowane w sposób precyzyjny, jednoznaczny i zrozumiały oraz nie prowadzi to do obejścia przepisów (w tym jednostronnego eliminowania postanowień abuzywnych).

Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu w odniesieniu do praktyki z pkt II.2.

W zakresie praktyk wskazanych w pkt II.2 niniejszego postanowienia możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy polegać może na:

1) podjęciu przez konsumenta decyzji o rozwiązaniu umowy, w wyniku przekazania mu przez Spółkę mogącej wprowadzać go w błąd informacji dotyczącej dokonania przez Bank skutecznej jednostronnej zmiany warunków umowy. Klienci mogą bowiem nie zaakceptować nowej propozycji przedstawionej przez BZ WBK i postąpić w takim wypadku według zaleceń wskazanych w pismach informacyjnych im przesłanych, a więc będą chcieli rozwiązać umowę przed dniem wejścia w życie nowych warunków umowy. Takie działanie będzie się jednak wiązało z trudnościami wynikającymi z „przywiązania się” konsumenta do określonego produktu oferowanego przez Spółkę. Dla przykładu, przy rozwiązaniu umowy konta i konieczności przeniesienia rachunku do innej instytucji finansowej, konsument będzie musiał podjąć dodatkowe czynności związane z wyborem nowego podmiotu, który będzie prowadził jego rachunek (często oznacza to osobistą wizytę w placówce bankowej, podpisanie nowych umów, zapamiętanie nowych haseł czy też PIN-ów). Rozwiązanie istniejącego kontraktu może wiązać się również z koniecznością poinformowania pracodawcy, urzędu skarbowego czy też innych podmiotów o zmianie rachunku przez konsumenta. Niedogodności mogą pojawić się również przy wypowiedzeniu umowy przy produktach określonych w pkt II.2.A. (karty kredytowe), co związane jest z koniecznością uregulowania istniejących zaległości w bardzo szybkim terminie. Konsument nie powinien być zmuszony do rezygnacji z tych usług tylko dlatego, że nie zgadza się z wprowadzoną przez BZ WBK zmianą umowy. Na podstawie informacji przesłanych przez Bank nie ma jednak wyboru i może albo zgodzić się na zmienione warunki albo złożyć wypowiedzenie w stosunku do już zawartej umowy;

2) podjęciu przez konsumenta decyzji o pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na zmienionych, mniej korzystnych warunkach niż to wynikało z pierwotnych jej zapisów (które były jemu znane w momencie zawierania określonej umowy). Jest to zachowanie, które z jednej strony jest najbardziej pożądane przez Bank, a z drugiej strony jest najbardziej niekorzystne dla konsumenta. Spółka zyskała w takim przypadku przewagę kontraktową poprzez - wbrew możliwościom wynikającym z przepisów prawa, jak i postanowieniom umowy - dostosowanie warunków umownych do narzuconej decyzji Spółki. Jednocześnie w przyszłości przedsiębiorca będzie mógł modyfikować stosunek obligacyjny według własnego uznania za sprawą nowowprowadzonej klauzuli modyfikacyjnej, której nie było w pierwotnym tekście umowy.

Mając na względzie powyższe rozważania należy stwierdzić, iż Spółka w wyniku przyjętego sposobu zmiany warunków Regulaminu kart kredytowych, Regulaminu konta, Zasad użytkowania kart płatniczych czy Taryfy mogła zniekształcić zachowanie rynkowe konsumentów, w wyniku czego podejmowali oni decyzję dotyczącą kontynuowania umowy lub jej wypowiedzenia, której podejmować by nie musieli, gdyby BZ WBK postępował zgodnie z prawem i nie próbował dokonywać jednostronnej zmiany warunków umowy bez

podstawy prawnej. Przedmiotowe działanie w ocenie Prezesa UOKiK może spełniać przesłanki 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 zasługująca na szczególną ochronę⁴¹.

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*”⁴².

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 (indywidualizowanych) 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 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*

⁴¹ 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.

⁴² Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

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 zbiór⁴³. 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 orzecznictwie⁴⁴.

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;
- 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 przedsiębiorcą⁴⁵. 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

⁴³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

⁴⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

⁴⁵ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048.

z prawem ochrony konkurencji i konsumentów⁴⁶. 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 ochronie⁴⁷.

Po przedstawieniu zarzutów w Postanowieniu, BZ WBK 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 skieruje do swoich klientów - w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II - komunikat związany z niniejszą decyzją. Dotyczy to jednak tylko klientów, którzy nie są związani - w wyniku zawarcia lub aneksowania umowy ze Spółką - aktualną treścią *Regulaminu kart kredytowych*, *Regulaminu kont*, *Zasadami używania kart płatniczych* czy *Taryfą*, a także klientów, którzy w okresie od 27 października 2014 r. do dnia wydania niniejszej decyzji, nie dokonali konwersji wszystkich umów produktowych (wraz z odpowiednim regulaminem produktowym i Taryfą w zakresie odnoszącym się do zawartej umowy) na umowy produktowe zawierające odpowiednie regulacje umowne (w tym zawierające klauzule modyfikacyjne) aktualnie stosowane przez Spółkę.

W korespondencji BZ WBK poinformuje ww. klientów:

- A. że w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa UOKiK zostało uprawdopodobnione naruszenie przez Bank zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zmianę regulacji umownych bez podstawy prawnej lub bez podania okoliczności umożliwiających klientowi ocenę możliwości wprowadzenia zmian i w związku z tym Prezes UOKiK wydał decyzję zobowiązującą, której pełna treść opublikowana jest na głównej stronie internetowej Banku;
- B. o możliwości zawarcia bezpłatnego aneksu do umowy o usługę płatniczą na mocy którego Spółka i klient zostaną związani regulacjami umownymi obowiązującymi w dniu zawarcia aneksu, sposobie jego zawarcia oraz skutkach jego działania, w tym wskazałby, iż:
 - 1) warunkiem zawarcia aneksu byłoby złożenie - w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania komunikatu - reklamacji, w ramach której klient będzie domagał się przygotowania aneksu do umowy o usługę płatniczą;
 - 2) reklamacja mogłaby zostać wniesiona zgodnie zobowiązującym w ww. Banku trybem składania reklamacji, przy możliwości wykorzystania wszystkich kanałów udostępnionych do składania reklamacji; forma i tryb składania reklamacji opisane są w zawartej przez konsumenta umowie o usługę płatniczą oraz dostępne na stronie internetowej Banku;
 - 3) wystarczające byłoby złożenie reklamacji z powołaniem na decyzję zobowiązującą, tj. bez konieczności wskazywania żądania co do treści zawieranego aneksu;
 - 4) w odpowiedzi na reklamację (przesłanej w terminie do 30 dni, zgodnie z obowiązującym trybem rozpatrywania reklamacji) BZ WBK sporządziłby treść aneksu do umowy lub umów obowiązujących konsumenta oraz zaprosiłby go do jego

⁴⁶ J. Sroczynski, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99.

⁴⁷ J. Sroczynski, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99.

zawarcia w oddziale Banku w terminie 2 miesięcy od dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację.

Aby usprawnić proces komunikacji z klientami w zakresie poinformowania ich o powyższych kwestiach, Bank uzależnia sposób powiadomienia konsumentów od wykorzystywanych przez nich na co dzień kanałów komunikacji ze Spółką. I tak:

- a) klienci, którzy zawarli z Bankiem Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem i bankiem (Elektroniczny Kanał Kontakt) otrzymają informacje w ramach EKK. Niezależnie od powyższego Bank przekaże klientowi wiadomość sms wskazującą na przestanie komunikatu w ww. trybie;
- b) klientom, którzy nie zawarli ze Spółką powyższego porozumienia, a są stroną zawartej z Bankiem umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej BZWBK24 - otrzymają informacje w BZWBK24 w ramach tzw. super wiadomości (komunikatu, który wyświetla się klientowi automatycznie, zaraz po zalogowaniu się do usług bankowości elektronicznej). Ponadto Bank wyśle do nich wiadomość sms, wskazującą na otrzymanie w usługach bankowości elektronicznej BZWBK24 powyższej super wiadomości;
- c) klienci inni niż wskazani powyżej - otrzymają informacje w ramach odrębnego komunikatu przesłanego w formie papierowej na adres do korespondencji wskazany w umowie.

Niezależnie od powyższego obowiązku informacyjnego, Bank - w terminie do 6 miesięcy od dnia uprawnomocnienia się decyzji w zakresie pkt II - przyzna swoim klientom określone finansowe rekompensaty związane ze skutkami kwestionowanych w niniejszej decyzji praktyk. Otrzymają je klienci Banku, którzy:

- a. w dniu wydania niniejszej decyzji pozostają stroną umowy o ten sam produkt, co do którego wprowadzono lub podwyższono opłatę lub prowizję w okresie od dnia 1 stycznia 2014 r. do dnia 31 lipca 2016 r. i zostali poinformowani o tym wyłącznie za pośrednictwem wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach skrzynki odbiorczej w BZWBK24;
- b. nie dokonali konwersji umowy produktowej, na podstawie której pobrano (wprowadzoną lub podwyższoną) opłatę lub prowizję, na inną umowę produktową (lub umowy produktowe) lub nie zawarli nowej umowy, w związku z zawarciem której otrzymali na trwałym nośniku informacji *Taryfę*;
- c. zostali obciążeni łączną prowizją za przewalutowanie wyższą niż 100 PLN (dotyczy konsumentów, wobec których naliczano prowizję/prowizje za przewalutowanie transakcji);
- d. łącznie z dokonaniem zmiany (wprowadzeniem lub podwyższeniem) opłaty lub prowizji z tytułu świadczenia przez Bank usługi płatniczej nie uzyskali obniżenia lub zwolnienia z innej opłaty lub prowizji lub nie uzyskali bezpłatnej usługi płatniczej świadczonej przez ww. Bank.

Należy przy tym zauważyć, iż wyłączenie o którym mowa w pkt. c (obciążenie łączną prowizją za przewalutowanie w kwocie wyższej niż 100 PLN) ma związek z tym, że Bank stosuje tzw.

Wskazana powyżej rekompensata finansowa będzie polegała na uznaniu przez Bank rachunków bankowych lub rachunków kart kredytowych tych konsumentów z następujących tytułów:

A. Konta osobiste

- 1) **54 PLN** (na rzecz konsumentów, którzy byli uprawnieni do 50% zniżki) bądź **108 PLN** (w przypadku standardowej opłaty) - z tytułu podwyższenia opłaty miesięcznej za pakiet dla konsumentów posiadających Ekstrakonto Profil Aktywny i będących klientami Kredyt Banku S.A. przed połączeniem tego banku z Bankiem Zachodnim WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu;

Przy czym proponowana łączna wysokość zwrotu wyniosłaby i dotyczyłaby klientów (stan na grudzień 2017 r.).

- 2) **54 PLN** (na rzecz konsumentów, którzy byli uprawnieni do 50% zniżki) bądź **108 PLN** (w przypadku standardowej opłaty) - z tytułu podwyższenia opłaty miesięcznej za pakiet dla konsumentów posiadających Ekstrakonto Profil Ambitny i będących klientami Kredyt Banku S.A. przed połączeniem tego banku z Bankiem Zachodnim WBK S. A. z siedzibą we Wrocławiu;

Przy czym proponowana łączna wysokość zwrotu wyniosłaby i dotyczyłaby klientów (stan na grudzień 2017 r.).

B. Karty debetowe

- 1) **286,53 PLN** - z tytułu wprowadzenia prowizji za przewalutowanie transakcji w EUR bez zmiany wysokości prowizji, która wynosiła dla pozostałych walut 2,8% (dotyczy kart debetowych VISA i MAESTRO).

Przy czym proponowana łączna wysokość zwrotu wyniosłaby i dotyczyłaby klientów (stan na grudzień 2017 r.).

- 2) **379,40 PLN** - z tytułu wprowadzenia prowizji za przewalutowanie transakcji dokonanej kartami debetowymi MasterCard w walucie innej niż waluta rachunku.

Przy czym proponowana łączna wysokość zwrotu wyniosłaby i dotyczyłaby klientów (stan na grudzień 2017 r.).

- 3) **1,17 PLN** za 1 miesiąc obowiązywania podwyższonej opłaty, łącznie nie więcej niż **19,84 PLN** - z tytułu podwyższenia opłaty miesięcznej za kartę debetową MasterCard PAYBACK Multi.

C. Karty kredytowe

- 1) **277,32 PLN** - z tytułu wprowadzenia prowizji za przewalutowanie transakcji dokonanej kartami kredytowymi MasterCard w walucie innej niż waluta rachunku.

Przy czym proponowana łączna wysokość zwrotu wyniosłaby i dotyczyłaby klientów (stan na grudzień 2017 r.).

- 2) **284,17 PLN** - z tytułu wprowadzenia prowizji za przewalutowanie transakcji w EUR z jednoczesnym obniżeniem wysokości prowizji dla kart kredytowych VISA.

Przy czym proponowana łączna wysokość zwrotu wyniosłaby i dotyczyłaby klientów (stan na grudzień 2017 r.).

D. Usługa cash back

- 1) **0,80 PLN** - z tytułu prowizji za usługę cash back pomnożoną przez ilość transakcji wykonanych przez konsumentów, o których mowa w pkt. 5.1., w okresie od 1 lutego 2015 r. (tj. od wprowadzenia opłaty za usługę cash back) do 31.07.2016 r.

Przy czym proponowana łączna wysokość zwrotu wyniosłaby
dotyczyłaby klientów (stan na grudzień 2017 r.).

i

Warto zauważyć, iż powyższe rekompensaty nie będą związane z koniecznością złożenia wniosku czy reklamacji przez klientów, a będą automatycznie przyznane przez Spółkę. Z analiz przedstawionych przez Bank wynika, że łącznie Spółka wypłaci klientom w ramach rekompensaty ok. .

Informacja o przyznaniu ww. rekompensat w wyniku wykonania niniejszej decyzji Prezesa UOKiK zostanie udzielona konsumentom przez Bank w wyciągu z historii rachunku bankowego lub zestawieniu transakcji dla karty kredytowej. Dodatkowo klienci, którzy zawarli ze Spółką *Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy klientem i bankiem (Elektroniczny Kanał Kontakt)* otrzymają taką informację na EKK, a klienci, którzy nie zawarli z Bankiem ww. Porozumienia, a są stroną zawartej ze Spółką umowy o świadczenie usług bankowości elektronicznej BZWBK24 - w usługach bankowości elektronicznej otrzymają wiadomość o uznaniu rachunków na skutek decyzji Prezesa UOKiK wraz z podaniem informacji, że pełna treść niniejszej decyzji znajduje się na głównej stronie internetowej przedsiębiorcy.

W odniesieniu do wywiązania się z obowiązków informacyjnych wskazać należy, że Bank dokona publikacji niniejszej decyzji (w wersji jawnej) na swojej głównej stronie internetowej wraz z informacją o sposobie sporządzenia i zawarcia aneksu, a także informacją o planowanej wypłacie rekompensat. Publikacja nastąpi w terminie do 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w ten sposób że treść przedmiotowej decyzji byłaby dostępna na ww. stronie internetowej co najmniej przez okres 10 miesięcy od dnia jej uprawomocnienia.

Należy uznać, że nałożone na Bank zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do zakończenia uprawdopodobnionego w toku niniejszego postępowania naruszeń art. 24 u.o.k.i k. opisanych w pkt II sentencji decyzji i usunięcia ich skutków. W szczególności na aprobatę zasługują takie działania Banku, które zmierza do uregulowania sytuacji prawnej konsumentów poprzez zawarcie stosownych aneksów do umów. Najistotniejszym punktem tego zobowiązania jest jednak usunięcie skutków praktyk w aspekcie finansowym, które przybiera formę zryczałtowanej kwoty wypłacanej automatycznie przez Bank w postaci rekompensaty (bez konieczności składania wniosku przez konsumenta czy podejmowania innych działań).

Zdaniem Prezesa UOKiK rozstrzygnięcie niniejszej sprawy w oparciu o art. 28 ust. 1 u.o.k.i k. zapewni szybką i skuteczną eliminację praktyk opisanych 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 BZ WBK 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 12 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.a)-b) 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 aneksu, o ile zostały stworzone;
- 3) wzorców wszystkich rodzajów aneksów;
- 4) wzorów wszystkich rodzajów korespondencji, o których mowa w pkt i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów, o których mowa w pkt i.B., podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Banku z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt iii. 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 aneks, o którym mowa w pkt i.B. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Spółka dokonał uznania rachunku bankowego lub rachunku karty kredytowych, o których mowa w pkt ii. zobowiązania (z podziałem osobno na każdy rodzaj opłat/prowizji);
- 9) informacji o sumie wszystkich wypłaconych przez Bank rekompensat, o których mowa w pkt ii. zobowiązania (z podziałem osobno na każdy rodzaj opłat/prowizji);
- 10) dokumentów potwierdzających zamieszczenie informacji o przyznaniu rekompensaty na wyciągach z historii rachunku, zestawieniu transakcji karty kredytowej i w ramach bankowości elektronicznej BZ WBK24 lub w Elektronicznym Kanale Kontakt.

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 informacji⁴⁸.

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*

⁴⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11.