



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA W BYDGOSZCZY**

ul. Długa 47,85-034 Bydgoszcz  
Tel. 52 345-56-44, Fax 52 345-56-17  
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 8 września 2014 r.

Znak: RBG-61-17/14/KL

**DECYZJA NR RBG - 21/2014**

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na zamieszczeniu we wzorcu umownym „*Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności*” postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.), którego treść jest następująca:

1. „**Monity: wysłanie monitu dotyczącego nieterminowej spłaty, niedozwolonego zadłużenia, dostarczenia wymaganych dokumentów, braku deklarowanych wpływów dla rachunków osobistych z limitem oraz brak realizacji zobowiązań wynikających z umowy kredytowej – 25,00 zł**”;
2. „**Monity: monit telefoniczny – 9,00 zł**”;
3. „**Wezwanie do zapłaty wysłane w procesie windykacji – 25,00 zł**”;
4. „**Przekazanie sprawy do zewnętrznej agencji windykacyjnej – 50,00 zł**”;
5. „**Oplata za windykację terenową – 50,00 zł**”;

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i po zobowiązaniu się przez **Bank Zachodni**

**WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu** do zmiany – zarówno w stosunku do klientów, z którymi Bank ma zawarte umowy, jak również w stosunku do nowych klientów – stosowanego wzorca umownego *„Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności w następujący sposób:*

- a. postanowienie wskazane w pkt 1 zostanie zmienione na następujące:  
*„Monity: wysłanie monitu dotyczącego nieterminowej spłaty, niedozwolonego zadłużenia, dostarczenia wymaganych dokumentów, braku deklarowanych wpływów dla rachunków osobistych z limitem oraz brak realizacji zobowiązań wynikających z umowy kredytowej:*
  - a) *wysyłane listem zwykłym - według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 1,75 zł;*
  - b) *wysyłane listem poleconym - według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 4,20 zł;*
  - c) *wysyłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru - według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 6,60 zł”.*
- b. postanowienie wskazane w pkt 2 zostanie usunięte;
- c. postanowienie wskazane w pkt 3 zostanie zmienione na następujące:  
*„Wezwanie do zapłaty wysłane w procesie windykacji:*
  - a) *wysyłane listem zwykłym - według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 1,75 zł;*
  - b) *wysyłane listem poleconym -- według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 4,20 zł;*
  - c) *wysyłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru - według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 6,60 zł.”;*
- d. postanowienie wskazane w pkt 4 zostanie usunięte;
- e. postanowienie wskazane w pkt 5 zostanie usunięte;
- f. wprowadzone zostanie do wzorca umownego postanowienie o następującej treści:  
*„W przypadku skierowania przez Klienta do Banku pisma drogą pocztową lub przeprowadzenia z inicjatywy Klienta z Bankiem rozmowy telefonicznej, w związku z niewłaściwym wykonaniem przez Bank umowy, której dotyczy monit lub wezwanie, Bank zwróci Klientowi koszty bezpośrednio związane z wykonaniem przez Klienta powyższych czynności.”,*

**nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie do 30 października 2014 r.**

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**nakłada się na Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu obowiązek złożenia - w terminie do 30 listopada 2014 r. - sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania.**

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez **Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu** (dalej: **Bank, WBK, Spółka** lub **przedsiębiorca**) zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów, uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479<sup>38</sup>§1 i art. 479<sup>39</sup> k.p.c. w związku z art. 385<sup>1</sup>-385<sup>3</sup> k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w szczególności w związku z naruszeniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim oraz innych ustaw.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK przeprowadził badanie wzorca umowy *Taryfa Opłat i Prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności* - dalej: **TOiP**. W związku z powyższym postanowieniem Nr RBG-100/2014 z dnia 3 października 2013 r. – organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie wskazanym w sentencji niniejszej decyzji.

W piśmie z dnia 5 maja 2014 r. Spółka wniosła o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – dalej: **u.o.k.i.k.** - przedkładając jednocześnie propozycję zmiany kwestionowanych w niniejszym postępowaniu postanowień. W piśmie z dnia 10 czerwca 2014 r. Bank doprecyzował część zobowiązań do kształtu, który został wskazany w sentencji niniejszej decyzji.

Prezes UOKiK zawiadomił przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 25 sierpnia 2014 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

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

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, Wydział VI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. pozostałe pośrednictwo pieniężne (64.19.Z).

Spółka prowadzi działalność bankową jako instytucja finansowa i zawiera z konsumentami umowy o kredyt konsumencki, umowy o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rachunkowego, a także inne zbliżone umowy. Załącznikiem do tego typu umów i głównym dokumentem, w którym ustalone są opłaty i prowizje za czynności bankowe dla konsumentów jest „*Taryfa Opłat i Prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności*”. Przedmiotowy wzorzec z treścią postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji stosowany jest co najmniej od 1 stycznia 2012 r.

W sprawie praktyki wskazanej w punkcie I sentencji decyzji ocenie poddano klauzule umowne o treści:

1. „*Monity: wysłanie monitu dotyczącego nieterminowej spłaty, niedozwolonego zadłużenia, dostarczenia wymaganych dokumentów, braku deklarowanych wpływów dla rachunków osobistych z limitem oraz brak realizacji zobowiązań wynikających z umowy kredytowej – 25,00 zł*”;
2. „*Monity: monit telefoniczny – 9,00 zł*”;
3. „*Wezwanie do zapłaty wysłane w procesie windykacji – 25,00 zł*”;
4. „*Przekazanie sprawy do zewnętrznej agencji windykacyjnej – 50,00 zł*”;
5. „*Oplata za windykację terenową – 50,00 zł*”.

**Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy u.o.k.i.k. jest uprzednie zbadanie przez organ ochrony konsumentów, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem organu ochrony konsumentów rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w u.o.k.i.k.

#### **I.**

Przepis art. 24 ust. 1 tejże ustawy stanowi, iż „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:*

- 1) *stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego;*
- 2) *naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;*
- 3) *nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji*”.

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,**
- **godzenie w zbiorowe interesy konsumentów.**

Wskazać jednak należy, iż przepis art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. stanowi, że „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 – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań”.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 u.o.k.i.k. zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Bank art. 24 u.o.k.i.k.

### **Działania przedsiębiorcy**

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalni ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Zdaniem Prezesa UOKiK, działalność Spółki polegająca na świadczeniu usług finansowych 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 jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Uprawdopodobnienie bezprawności działania**

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym, a więc zarówno z normami prawnymi, jak również z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym obiektywnym czynnikiem, niezależnym od winy i jej stopnia. Na wystąpienie bezprawności nie ma znaczenia świadomość istnienia naruszenia interesów konsumentów lub wystąpienie szkody po ich stronie.

W świetle przepisu art. 24 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17

listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.i.k.) – dalej: **rejestr**. Przedmiotowy rejestr stanowi dla przedsiębiorcy wykaz nieprawidłowych dyrektyw działania, które zostały zakwestionowane u innych przedsiębiorców, a przez to umożliwia im stosowanie prawidłowych praktyk przy tworzeniu własnych wzorców umownych, które będą następnie stosowane w obrocie konsumenckim i nie powielanie tożsamy nieprawidłowości.

Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Najwyższego „*Rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. zawiera akty zastosowania prawa materialnego do określonych stanów faktycznych*”<sup>1</sup>. Oznacza to, że wpis dokonany w rejestrze ma charakter tzw. normy obyczajowej. Klauzule zawarte w tymże rejestrze precyzują negatywne praktyki stosowane przez przedsiębiorców względem konsumentów, które przyjmują formę postanowień umownych zamieszczonych we wzorcach umownych. Klauzula zamieszczona w rejestrze stanowi tym samym skonkretyzowany dobry obyczaj, który był naruszony przez przedsiębiorcę, a któremu należy się ochrona z mocy prawa.

Przedsiębiorca dopuszczając się stosowania klauzul, które są tożsame z wpisanymi postanowieniami umownymi do rejestru, narusza takie same dobre obyczaje, które były przedmiotem ochrony w ramach orzeczeń, będących podstawą do wpisania określonych postanowień do rejestru. **Powyższe oznacza, że naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.i.k. polega na zarzuceniu przedsiębiorcy naruszenia określonych dobrych obyczajów, które - poprzez skonkretyzowanie ich za pomocą postanowienia umownego zamieszczonego w rejestrze - podlegają ochronie prawnej.**

Nie jest zatem konieczna dokładna literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej, stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Dla wykazania tożsamości stosowanej przez stronę postępowania administracyjnego klauzuli istotne jest przede wszystkim udowodnienie identycznego celu oraz skutku, jakie wywołują kwestionowane w niniejszym postępowaniu zapisy umowne, w porównaniu do tych postanowień umownych, które zamieszczone zostały w rejestrze. Jeżeli skutek oraz cel jest identyczny oznacza to, że doszło do naruszenia tych samych dobrych obyczajów, które stanowiły podstawę do wpisania określonych klauzul do rejestru.

Mając powyższe rozważania na uwadze, Prezes UOKiK zakwestionował następujące postanowienie:

1. „**Monity: wysłanie monitu dotyczącego nieterminowej spłaty, niedozwolonego zadłużenia, dostarczenia wymaganych dokumentów, braku deklarowanych wpływów dla rachunków osobistych z limitem oraz brak realizacji zobowiązań wynikających z umowy kredytowej – 25,00 zł**”
2. „**Monity: monit telefoniczny – 9,00 zł**”
3. „**Wezwanie do zapłaty wysłane w procesie windykacji – 25,00 zł**”

W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowane zapisy umowne mogą mieścić się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. **3569** w brzmieniu: „*Za pisemne wezwanie*

---

<sup>1</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 maja 2010 r., III SK 29/09.

*pobiera się zryczałtowaną opłatę w kwocie 20 zł*" (wyrok SOKiK z dnia 27 kwietnia 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5533/11) oraz pod poz. **3850** „*Sporządzenie i wysłanie wezwania do zapłaty /raty/ kredytu lub odsetek - 7,5 zł od każdego wysłanego wezwania*" (wyrok Sądu Okręgowego Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – dalej: SOKiK - z dnia 19 lipca 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5238/11), pod poz. **3853** „*Wysyłanie wezwań (monitów) do zapłaty oraz upomnień z tytułu niedopuszczalnego debetu w rachunku oszczędnościowo rozliczeniowym, po upływie terminu spłaty zadłużenia (za każdy wysłany monit) - 10 zł*" (wyrok SOKiK z dnia 4 lipca 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5206/11), pod poz. **4074** „*Oplata za telefoniczny: 3,00 PLN*" (wyrok SOKiK z dnia 20 sierpnia 2012 r., sygn. akt XVII Amc 1392/11), pod poz. **4486** „*Umówiony koszt windykacji telefonicznej wynosi 15 zł za każdą przeprowadzoną rozmowę, koszt wysłania korespondencji 20 zł od każdego wysłanego listu*" (wyrok SOKiK z dnia 30 maja 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5499/11) i pod poz. **5331** w brzmieniu: "*Kredytobiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Banku opłat w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji pożyczki/kredytu (Tabela), które na dzień podpisania umowy wynoszą odpowiednio: wysłanie monitów (wezwań do zapłaty) - 15 PLN, windykacyjne wizyty terenowe - 110 PLN, wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego - 70 PLN oraz opłaty administracyjnej za pozyskanie danych - od 20 do 50 PLN (w zależności od rzeczywistych kosztów)*" (wyrok SOKiK z dnia 15 czerwca 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5345/11, potwierdzony wyrokiem Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 23 kwietnia 2013 r., sygn. akt VI ACa 1526/12).

W powyższych wyrokach Sąd uznał, iż tego rodzaju zapisy kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy oraz stanowią niedozwolone postanowienie, o którym mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

W ocenie Sądu pobieranie każdorazowo przy okazji wysłania upomnienia/wezwania opłaty w wysokości 20 zł jest kwotą, która nie wynika z żadnej kalkulacji poniesionych kosztów przez przedsiębiorcę i przewyższa znacznie koszt wysłania listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru. W ocenie SOKiK nie jest dozwolone pobieranie zryczałtowanej opłaty za czynności windykacyjne, które nie są w żaden sposób skorelowane z rzeczywistymi kosztami, jakie poniósł przedsiębiorca z tytułu podejmowania określonych działań. Sąd zauważył również, iż z niektórych postanowień umownych nie można nawet wywnioskować, czy przesyłka w postaci listowego wezwania do zapłaty została wysłana ewidencjonowanym typem przesyłki, przez co ustalenie rzeczywistych kosztów takiej czynności windykacyjnej może być dla konsumenta niemożliwe lub wielce utrudnione. Mając na względzie powyższe SOKiK uznał, iż takie postanowienia umowne wprowadzają niczym nieuzasadnioną opłatę obciążającą konsumenta, a koszt prowadzenia postępowania windykacyjnego powinien być określony w sposób odpowiadający rzeczywiście poniesionym kosztom z tytułu dochodzenia należności.

W podobny sposób odniósł się SOKiK do kosztów związanych z windykacją telefoniczną. Sąd uznał – przy opłacie za tego rodzaju monit w wysokości 3 zł – że nie jest uzasadnione takie zryczałtowane przyjmowanie odpowiedzialności odszkodowawczej konsumenta za skutki opóźnienia w zapłacie. Sąd zauważył, iż zastrzeżenie opłaty w wysokości wskazanej w tym postanowieniu nie gwarantuje, iż zawsze odpowiada ona rzeczywistym kosztom poniesionym przez przedsiębiorcę. Koszt ten faktycznie może być także dużo niższy, jak i dużo wyższy. Istotne jest jednak to, iż postanowienie wzorca nie stanowi odniesienia do kosztów faktycznie poniesionych. Z kolei w klauzuli określonej pod poz. 4486 Sąd wskazał, iż każdorazowy koszt przeprowadzonej rozmowy telefonicznej może być różny w zależności od czasu rozmowy. Zróżnicowanie tych kosztów ponoszonych w praktyce w zestawieniu

ze ryczałtową wysokością opłat za monit telefoniczny określony w spornej klauzuli może wskazywać dowolność i daleko posuniętą arbitralność w określeniu kosztów, którymi przedsiębiorca obciąża swoich klientów.

Ponadto SOKiK zauważył przy uzasadnieniu klauzuli wskazanej pod poz. 3850, iż w analizowanym postanowieniu brak jest proporcjonalnego rozłożenia praw i obowiązków pomiędzy stronami umowy, gdyż konsument nie może domagać się od przedsiębiorcy podobnego świadczenia w sytuacji, gdy to on będzie kierował korespondencję dotyczącą wadliwego wykonania umowy przez przedsiębiorcę.

W niniejszym postępowaniu Bank w przypadku wysłania pisemnego monitu wzywającego do zapłaty obciąża konsumentów opłatą w wysokości 25 zł. Niniejsze kwoty są nieproporcjonalnie wyższe w porównaniu z realnymi kosztami przygotowania i nadania wezwania czy też upomnienia do zapłaty. Brak ponadto informacji, czy powyższe wezwania będą wysyłane listem zwykłym, czy też poleconym wraz ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, trudno więc wyliczyć realne koszty prowadzonego postępowania windykacyjnego. Na marginesie wskazać należy, iż brak wysyłania upomnień lub wezwań przesyłkami ewidencjonowanym (czyli co najmniej listem poleconym), czyni trudnym do wykazania fakt nadania przedmiotowej korespondencji przez przedsiębiorcę. W związku z powyższym mogłoby to doprowadzić do sytuacji, w której konsument - mimo braku otrzymania wezwania do zapłaty - zostałby obciążony kosztami windykacyjnymi tylko na podstawie woli przedsiębiorcy, mimo iż w rzeczywistości Spółka mogłaby nie ponieść żadnych kosztów.

Podobnie przedstawia się również kwestia w ustanowieniu zryczałtowanej opłaty za monit telefoniczny w wysokości 9 zł. W ocenie Prezesa UOKiK powyższa opłata może przekroczyć realny koszt dokonania ww. czynności, a ustanowienie opłat w zryczałtowanej wysokości może stanowić dla przedsiębiorcy nieuzasadniony dochód z tytułu niewywiązania się konsumenta z warunków umownych.

W analizowanym wzorcu umownym brak jest również uregulowania sytuacji, w której to konsument może domagać się od Banku określonych opłat przy kierowaniu korespondencji do tegoż przedsiębiorcy w związku z nienależytym wywiązaniem się z umowy. WBK przyznaje sobie prawo do prowadzenia korespondencji i prowadzenia rozmów telefonicznych na koszt drugiej strony umowy, nie przyznając tożsamego uprawnienia konsumentowi. Takie działanie należy ocenić jako przejaw nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji w stosunku do konsumentów.

W związku z powyższym klauzule wpisane do rejestru, jak i kwestionowane zapisy są tożsame, albowiem zmierzają do obciążenia konsumenta nieuzasadnionymi kosztami w zryczałtowanej formie, co godzi w jego interesy ekonomiczne.

#### **4. „Przekazanie sprawy do zewnętrznej agencji windykacyjnej – 50,00 zł”**

W ocenie organu ochrony konsumentów kwestionowane postanowienie mieści się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. **4380** rejestru w brzmieniu: *"W przypadku opóźnienia płatności przez Abonenta, Operator ma prawo (...) obciążyć Abonenta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat, określoną w Cenniku Usług". "Opłata administracyjna – opłata windykacyjna za przekazanie ściągania należności do zewnętrznych firm windykacyjnych -123,00"* (wyrok SOKiK z dnia 21 stycznia 2013 r., sygn. akt XVII Amc



749/11), a także **5359**, **5360** i **5361** rejestru o treści: *"Każdorazowa opłata za obsługę zadłużenia przekazanego do firmy windykacyjnej i jego windykację-kwota zaległości: 480,01 PLN -960,00 PLN: 144,00 PLN"*, *"Każdorazowa opłata za obsługę zadłużenia przekazanego do firmy windykacyjnej i jego windykację - kwota zaległości: 960,01 PLN - 1920,00 PLN: 288,00 PLN"* oraz *"Każdorazowa opłata za obsługę zadłużenia przekazanego do firmy windykacyjnej i jego windykację - kwota zaległości: powyżej 1920,00: 576,00PLN"* (wyrok SOKiK z dnia 25 września 2012 r., sygn. akt XVII Amc 1765/11).

W ocenie SOKiK przedmiotowe postanowienia w sposób zryczałtowany określają wysokość odszkodowania, jakie konsument winien uiścić na rzecz przedsiębiorcy. Sąd zauważył przy tym, iż jest to regulacja, która w sposób mniej korzystny od powszechnie obowiązujących przepisów kodeksu cywilnego reguluje sytuację konsumentów. Zgodnie bowiem z art. 471 k.c. dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Zakres tej odpowiedzialności można rozszerzyć albo ograniczyć z tym, że nieważne jest zastrzeżenie, iż dłużnik nie będzie odpowiedzialny za szkodę wyrządzoną wierzycielowi umyślnie (art. 473 k.c.). Powołane przepisy - poza regulacjami dotyczącymi możliwości wyłączenia odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie - mają charakter dyspozytywny. Oznacza to, że strony stosunku cywilnoprawnego mogą je umownie modyfikować. SOKiK podkreślił jednak, iż dyspozytywne uregulowania kodeksu cywilnego, zawierając wzorcowe wyważenie wzajemnych interesów stron umów zawieranych na gruncie prawa cywilnego, zapewniają równowagę i neutralne ukształtowanie ich uprawnień oraz obowiązków. W sytuacji, gdy przedsiębiorca w „narzucanym” wzorcu umowy odstępuje od dyspozytywnego uregulowania kodeksowego na niekorzyść konsumentów, ich interesy doznają uszczerbku.

Zdaniem Sądu powyższe postanowienia określają wysokość odszkodowania należnego przedsiębiorcy z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy, z pominięciem drogi procesu cywilnego, w którym to niezawisły sąd dokonałby oceny zaistniałej sytuacji faktycznej i dokonałby miarkowania wysokości odszkodowania należnego poszkodowanemu przedsiębiorcy. Mocą kwestionowanych postanowień wzorca umownego przedsiębiorca wyłącza drogę procesu cywilnego i zastrzega na swoją rzecz odszkodowanie bez konieczności wykazywania wysokości poniesionej szkody i związku przyczynowego pomiędzy szkodą a działaniami lub zaniechaniami konsumenta. Takie ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, ponieważ ogranicza jego uprawnienia przewidziane przez ustawodawcę w przepisach kodeksu cywilnego. Jednocześnie powyższe postanowienia naruszają także w sposób rażący interesy ekonomiczne konsumentów, albowiem w każdym przypadku, jeżeli po ich stronie pojawi się wymagalne zadłużenie, którego windykacja zostanie zlecona firmie windykacyjnej, będą zobowiązani do zapłacenia na rzecz przedsiębiorcy odszkodowania w z góry określonej wysokości – bez możliwości bronienia się przed zarzutami co do zasadności lub wysokości odszkodowania, którymi mogliby posłużyć się przed sądem powszechnym.

W ocenie Prezesa UOKiK do tożsamyh wniosków należy dojść przy ocenie kwestionowanego w niniejszym postępowaniu postanowienia umownego. Bank obciąża konsumenta opłatą w wysokości 50 zł z tytułu przekazania sprawy do zewnętrznej agencji windykacyjnej. Opłata ustanowiona jest w formie zryczałtowanej. W takim wypadku konsument zobowiązany jest do jej uiszczenia bez konieczności wykazywania przez

przedsiębiorcę faktycznie poniesionych kosztów z tytułu podjętych czynności. Konsument zobowiązany jest do zapłaty ww. kwoty za samo przekazanie sprawy do zewnętrznej agencji windykacyjnej, bez konieczności wykazywania, czy rzeczywiście jakiegokolwiek czynności zostały przez ww. firmę podjęte. Jak wskazał powyżej SOKiK – takie uregulowanie praw i obowiązków stron umowy w obrocie konsumenckim nie jest dozwolone. Wobec powyższego należy uznać, iż klauzula kwestionowana w niniejszym postępowaniu a postanowienia zamieszczone już we wzorcu umownym mogą być względem siebie tożsame.

#### **5. „Opłata za windykację terenową – 50,00 zł”**

W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowane postanowienie umowne może mieścić się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. **4069** w brzmieniu: „*Opłata za czynności windykacji terenowej dla kwoty wymagalnej od 50 PLN do 249,99 PLN: 50,00 PLN*” (wyrok SOKiK z dnia 20 sierpnia 2012 r., sygn. akt XVII Amc 1386/11) oraz pod poz. **5331** w brzmieniu: "*Kredytobiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Banku opłat w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji pożyczki/kredytu (Tabela), które na dzień podpisania umowy wynoszą odpowiednio: wysłanie monitów (wezwań do zapłaty) - 15 PLN, windykacyjne wizyty terenowe - 110 PLN, wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego - 70 PLN oraz opłaty administracyjnej za pozyskanie danych - od 20 do 50 PLN (w zależności od rzeczywistych kosztów)*" (wyrok SOKiK z dnia 15 czerwca 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5345/11, potwierdzony wyrokiem Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 23 kwietnia 2013 r., sygn. akt VI ACa 1526/12).

Przy analizie klauzuli zamieszczonej pod poz. 4069 w rejestrze SOKiK uznał, iż nie jest uzasadnione przyjmowanie odpowiedzialności odszkodowawczej konsumenta za skutki nienależytego wykonania umowy w wysokości 50 złotych z tytułu opłaty za windykację terenową. Sąd zauważył, iż zastrzeżenie opłaty w wysokości wskazanej w tym postanowieniu nie gwarantuje, iż zawsze odpowiada ona rzeczywistym kosztom poniesionym przez przedsiębiorcę. Koszt ten faktycznie może być także dużo niższy, jak i dużo wyższy. Istotne jest jednak to, iż postanowienie wzorca nie stanowi odniesienia do kosztów rzeczywiście poniesionych. Poza tym, w żaden sposób zakwestionowane postanowienie nie uzależnia wysokości opłat od nakładu „czynności windykacyjnych”. Opłata ta została wskazana ryczałtowo. Dochodzi w ten sposób do ukształtowania obowiązków konsumenta, który jest sprzeczny z dobrymi obyczajami, albowiem przedsiębiorca jako silniejsza strona stosunku prawnego nakłada na klienta obowiązek zapłaty za dokonane czynności windykacji terenowej w wysokości 50 złotych, podczas gdy faktyczne koszty tej czynności mogą nie mieć uzasadnienia w okolicznościach konkretnego przypadku.

SOKiK podkreślił również, że instytucje, którym konsumenci powierzają swoje oszczędności obowiązują szczególne standardy uczciwego i rzetelnego postępowania z konsumentami. Uczciwość kontraktowa wymaga, aby konsumenci byli należycie informowani o okolicznościach i przeznaczeniu opłat, które ponoszą. Trzeba pamiętać, że konsument w relacjach z instytucją świadczącą dla niego usługi finansowe jest stroną wyraźnie słabszą. Masowy charakter i rozmiar działalności jego kontrahenta może zniechęcać do podejmowania działań w obronie swoich praw. W tym kontekście doniosłości nabiera właśnie potrzeba kształtowania u konsumenta świadomości przysługujących mu uprawnień i ciążących obowiązków. W niniejszej sprawie konsument nie jest w stanie na podstawie postanowień wzorca umownego czerpać wiedzy na ten temat, w związku z czym postanowienia te należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami. Ponieważ ten stan niedoinformowania oraz

okoliczność nieprecyzyjnej regulacji „czynności windykacyjnych” naraża konsumenta na ponoszenie zbytecznych kosztów, Sąd uznał zakwestionowane postanowienie za naruszające interesy konsumentów w sposób rażący. SOKiK zważył przy tym, że wysokość kosztów rzeczywiście poniesionych przez przedsiębiorcę może znacząco odbiegać od wysokości opłaty, którą uzyskuje w związku z zastosowaniem zakwestionowanej klauzuli umownej. Zdaniem Sądu, niedopuszczalna jest sytuacja, w której okoliczność taka generowałaby dodatkowe źródło dochodów przedsiębiorcy kosztem konsumentów.

Z kolei w przypadku postanowienia zawartego pod poz. 5331 Sąd Apelacyjny wskazał, iż banki o ogólnopolskim zasięgu działania posiadają liczne oddziały zlokalizowane na terenie całego kraju, co znacząco obniża koszty dojazdu do dłużnika.

W ocenie Prezesa UOKiK powyższe rozważania są aktualne na gruncie rozpatrywania tożsamości przy postanowieniu kwestionowanym w niniejszym postępowaniu z klauzulami wpisanymi już do rejestru. WBK obciąża bowiem konsumentów opłatą za tzw. „windykację terenową” w wysokości 50 zł bez względu na rzeczywiste koszty, jakie ponosi z tego tytułu. Opłata za tego typu dodatkową czynność po stronie Banku powinna uwzględniać rzeczywisty koszt dojazdu pracownika do każdego konsumenta, mając na względzie m.in. odległość, w jakiej mieszka dłużnik, czy też rodzaj środka komunikacji, z której korzysta pracownik WBK. Odgórne narzucenie takiej opłaty (bez względu na jej wysokość) może zostać uznane za nieadekwatne do indywidualnych sytuacji mogących wystąpić w praktyce przedsiębiorcy. Nie należy bowiem wykluczyć, iż konsument będzie posiadał miejsce zamieszkania w pobliżu siedziby przedsiębiorcy i nie będzie konieczności korzystania z samochodu czy innego mechanicznego środka komunikacji w celu dojazdu do dłużnika.

Opłata w wysokości 50 zł za bliżej nieokreśloną „windykację terenową” nie jest niczym umotywowana i znacząco może przekroczyć koszt dojazdu pracownika Banku do dłużnika. Przedsiębiorca powinien dążyć do tego, aby nie obciążać konsumentów nieuzasadnionymi opłatami, a podejmowane środki windykacyjne powinny być adekwatne w stosunku do wyznaczonego celu. Opłata może przekraczać rzeczywisty koszt przedmiotowej czynności windykacyjnej, co oznacza – w ocenie Prezesa UOKiK - brak ekwiwalentności świadczeń i skutkować może bezpodstawnym wzbogaceniem się po stronie Spółki. Na podstawie kwestionowanego zapisu przedsiębiorca czerpie bowiem nieuzasadnione korzyści majątkowe kosztem kontrahentów, czyli konsumentów.

W związku z niniejszym należy uznać, iż klauzule wpisane do rejestru, jak i kwestionowany zapis mogą być tożsame, albowiem zmierzają do obciążenia konsumenta nieuzasadnionymi kosztami, co godzi w jego interesy ekonomiczne.

### **Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich –

aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę<sup>2</sup>.

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”<sup>3</sup>.

W ocenie Prezesa UOKiK zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowanie Spółki związane ze stosowaniem we wzorcach umów postanowień, które są tożsame z klauzulami zawartymi w rejestrze godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez ww. przedsiębiorcę są zarówno wszyscy aktualni, jak i wszyscy potencjalni klienci zamierzający podpisać umowę finansową z Bankiem. Zatem krąg adresatów takiego wzorca nie jest z góry określony.

Na poparcie powyższego należy zatem przytoczyć stanowisko SOKiK, który w jednym z wyroków wskazał, iż „jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów”<sup>4</sup>. Tak więc w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Banku nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływa niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Mając powyższe na względzie należy uznać, że również przesłanka dotycząca godzenia w zbiorowe interesy konsumentów została uprawdopodobniona.

### **Zobowiązanie się przedsiębiorcy**

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 przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Po przedstawieniu zarzutu w postanowieniu wszczynającym postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Bank w pierwszym piśmie wyraził gotowość do zmiany kwestionowanych postanowień celem wyeliminowania bezprawnych praktyk. Zgodnie z przedmiotowym wnioskiem, przedsiębiorca zobowiązał się do zmiany - zarówno

<sup>2</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

<sup>3</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt: I CKN 504/01.

<sup>4</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Amc 26/08.

w stosunku do klientów, z którymi Bank ma zawarte umowy, jak również w stosunku do nowych klientów - stosowanego wzorca umownego „Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności” w ten sposób, że

a. postanowienie wskazane w pkt 1 zostanie zmienione na następujące:

**„Monity: wysłanie monitu dotyczącego nieterminowej spłaty, niedozwolonego zadłużenia, dostarczenia wymaganych dokumentów, braku deklarowanych wpływów dla rachunków osobistych z limitem oraz brak realizacji zobowiązań wynikających z umowy kredytowej:**

**a) wysyłane listem zwykłym - według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 1,75 zł;**

**d) wysyłane listem poleconym - według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 4,20 zł;**

**e) wysyłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru - według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 6,60 zł”.**

b. postanowienie wskazane w pkt 2 zostanie usunięte;

c. postanowienie wskazane w pkt 3 zostanie zmienione na następujące:

**„Wezwanie do zapłaty wysłane w procesie windykacji:**

**a) wysyłane listem zwykłym - według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 1,75 zł;**

**b) wysyłane listem poleconym -- według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 4,20 zł;**

**c) wysyłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru - według rzeczywiście poniesionych przez Bank kosztów, nie więcej niż 6,60 zł.”;**

d. postanowienie wskazane w pkt 4 zostanie usunięte;

e. postanowienie wskazane w pkt 5 zostanie usunięte;

f. wprowadzone zostanie do ww. wzorca umownego postanowienie o następującej treści:

**„W przypadku skierowania przez Klienta do Banku pisma drogą pocztową lub przeprowadzenia z inicjatywy Klienta z Bankiem rozmowy telefonicznej, w związku z niewłaściwym wykonaniem przez Bank umowy, której dotyczy monit lub wezwanie, Bank zwróci Klientowi koszty bezpośrednio związane z wykonaniem przez Klienta powyższych czynności.”,**

Analizując powyższe zobowiązanie Prezes UOKiK uznał, iż brak jest przeciwwskazań do przyjęcia zobowiązania w omawianym zakresie, gdyż ma ono na celu wyeliminowanie kwestionowanych praktyk.

W świetle powyższego organ ochrony konsumentów uznał, że podjęte przez przedsiębiorcę zobowiązanie zmierza bezpośrednio do zapobieżenia naruszeniom art. 24 u.o.k.i.k. i nałożył na przedsiębiorcę obowiązek wykonania przedmiotowego zobowiązania w terminie do 30 października 2014 roku.

**Wobec tego orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.**

## **II.**

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 Bank został zobowiązany **do złożenia - w terminie do 30 listopada 2014 roku - sprawozdania o realizacji przyjętego zobowiązania.**

Organ ochrony konsumentów nie nałożył na przedsiębiorcę kary pieniężnej za praktykę wskazaną w sentencji decyzji, bowiem art. 28 ust. 4 u.o.k.i.k. stanowi, iż w przypadku wydania decyzji, o której mowa w ust. 1 nie stosuje się art. 26 i 27 oraz art. 106 ust. 1 pkt 4, z zastrzeżeniem art. 28 ust. 7 tejże ustawy.

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

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

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

Otrzymują:

1.  
Dyrektor ds. Relacji z Biznesem  
BZ WBK S.A.  
ul. Rynek 9/11  
50-950 Wrocław
2. a/a.