



URZĄD
OCHRONY
KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW

KONSUMENT
NA RYNKU USŁUG BANKOWYCH
– RAPORT UOKIK

Warszawa, luty 2008



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

Opracowanie:
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK



Spis treści

I. WSTĘP	4
1. CEL BADANIA	4
2. ZAKRES PODMIOTOWY BADANIA	5
3. ZAKRES PRZEDMIOTOWY BADANIA	5
II. ANALIZA WZORCÓW UMÓW RACHUNKÓW BANKOWYCH.....	6
1. OPŁATA ZA WYPŁATY GOTÓWKI W KASIE BANKU.....	6
2. OPŁATA ZA WPLATY GOTÓWKOWE W BILONIE	7
3. OPŁATA ZA WPLATY GOTÓWKOWE W STANIE NIEUPORZĄDKOWANYM.....	7
4. POBIERANIE MARŻY PODCZAS WYPŁATY Z KONTA WALUTOWEGO W ZŁOTÓWKACH, GDY W BANKU BRAKUJE WALUTY, W JAKIEJ PROWADZONY JEST RACHUNEK	8
5. OPŁATA ZA WPLATY GOTÓWKOWE POWYŻEJ OKREŚLONEJ KWOTY W AGENCJACH BANKU.....	8
III. PLANOWANE DZIAŁANIA UOKIK.....	9
IV. WNIOSKI.....	10



I. WSTĘP

Niniejszy raport został przygotowany w oparciu o wyniki analizy wzorców umów rachunków bankowych stosowanych przez banki w umowach z konsumentami.

Departament Polityki Konsumenckiej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził badania wzorców pod kątem występowania w nich postanowień, które zostały wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, dotyczących tzw. opłat za wypłaty gotówkowe w kasie banku. Opłaty za wypłaty gotówkowe z rachunków bankowych konsumentów w kasie banku są niezgodne z prawem. Tak stwierdził Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie (dalej także SOKiK), a potwierdził Sąd Najwyższy w wyroku przeciwko Lukas Bankowi SA oraz BZ WBK SA. SOKiK ustalił w toczącym się postępowaniu, że pozwane banki posługiwały się Tabelą Opłat i Prowizji, w której zarówno „za czynności związane z prowadzeniem rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego” jak i za „wypłatę gotówkową w kasie” banki miały możliwość pobierania opłaty. W ocenie SOKiK-u, postanowienia te należało uznać za niedozwolone, ponieważ kształtują prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Skoro banki pobierają opłatę miesięczną za prowadzenie rachunku, a w pojęciu „prowadzenie rachunku” mieszczą się czynności wpłat i wypłat środków pieniężnych, to pobieranie osobnej opłaty za wypłaty z rachunku prowadzi do wniosku, że za te same czynności opłaty pobierane są dwukrotnie. W ocenie Sądu taka praktyka prowadzi w konsekwencji do naruszenia zasady ekwiwalentności świadczeń. Po uprawomocnieniu się wyroków SOKiK-u, postanowienia uznane za niedozwolone postanowienia umowne zostały wpisane do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu – rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwany dalej Rejestrem), a ich stosowanie jest prawnie zakazane. Ponadto w toku analizy wzorców umownych wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziło kilka innych kwestii dotyczących m.in. wpłat gotówki w kasie banku na rachunek własny konsumenta.

1. Cel badania

Głównym celem przeprowadzonych badań było ustalenie, czy banki oferujące konsumentom rachunki bankowe stosują we wzorcach umownych następujące postanowienia uznane za niedozwolone:

1. w wyroku z 1 marca 2006 roku, sygn. akt XVII Amc 93/04, o treści: „Wypłata gotówkowa/czekiem w placówce BZ WBK: Konto 24 3,00zł, Konto 24 Plus 3,00 zł, Konto 24 Prestiż 3,00 zł, Konto 24 Young 3,00 zł, Konto 24 X-tra Student 3,00 zł, Konto 24 Absolwent 3,00 zł, Konto a'vista 3,00 zł”, **poz. 1157 w Rejestrze** (wpis w dniu 8 maja 2007 roku),
2. w wyroku z 19 kwietnia 2006 roku, sygn. akt XVII AmC 30/05, o treści: „Tabela Opłat i prowizji, wypłata gotówkowa do 20 000 PLN dziennie: Konto wygodne – 2 PLN; Konto Podróżne – 2 PLN, Lukas e-Konto Pro – 2 PLN”, **poz. 1170 w Rejestrze** (wpis w dniu 21 maja 2007 roku), co uzasadniałoby wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z 16 lutego



2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (DzU z 2007 roku, nr 50, poz. 331 ze zm.) lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach.

2. Zakres podmiotowy badania

Badaniem objęto wzorce umów rachunków bankowych, regulaminów oraz Tabel Opłat i Prowizji. Przeprowadzona przez Urząd kontrola objęła łącznie 20 banków, których lista stanowi załącznik do raportu.

3. Zakres przedmiotowy badania

W toku kontroli banki zostały wezwane do przekazania informacji, czy stosują opłaty za wpłaty i wypłaty gotówkowe w kasie banku oraz przekazania wzorców umów, regulaminów oraz Tabel Opłat i Prowizji wszystkich rachunków bankowych oferowanych konsumentom w ramach świadczonych usług.

Z uwagi na fakt, że każdy z przedsiębiorców stosuje od jednego do kilku wzorców umów, w ramach kontroli objętej niniejszym raportem Urząd zbadał ponad 100 tego rodzaju wzorców (razem z regulaminami powiązаныmi lub uzupełniającymi umowę główną, Tabelami Opłat i Prowizji, aneksami itp.).

Należy podkreślić, że w ramach przeprowadzonej analizy UOKiK badał jedynie umowy zawierane z konsumentami – w rozumieniu przepisu art. 22¹ *kodeksu cywilnego* (za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową).

Na potrzeby niniejszego raportu analizowane były wyłącznie wzorce umów rachunków bankowych stosowanych w obrocie z konsumentami, przesłane do Prezesa UOKiK na przełomie września i października 2007 roku.



II. ANALIZA WZORCÓW UMÓW RACHUNKÓW BANKOWYCH

1. Opłata za wypłaty gotówki w kasie banku

Mając na uwadze brzmienie:

- art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z ust. 1 ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (DzU nr 50, poz. 331) – zwanej dalej uokik, zgodnie z którym 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 (45) Kodeksu postępowania cywilnego,
- art. 479 (43) kpc: *Wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479 (45) § 2,*

oraz

- uchwały Sądu Najwyższego z 13 lipca 2006 roku, sygn. III SZP 3/2006, uznającej, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) *stosowanie identycznej klauzuli, jak klauzula wpisana do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru (...). Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych polegających na przedstawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.*

Prezes Urzędu przeanalizował nadesłane przez banki, wymienione w załączniku do raportu, dokumenty pod kątem występowania w nich postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerami 1157 oraz 1170. Ustalono, że kontrolowane przez Prezesa UOKiK podmioty dostosowały swoje działania do wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie obsługiwanych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, które zakazały pobierania opłat za wypłaty gotówki w kasie banku. Postępowanie nie wykazało tożsamości żadnego ze znajdujących się w Tabelach Opłat i Prowizji klauzul z tymi, które zostały uznane przez SOKiK za niedozwolone postanowienie umowne.

Jednak w toku analizy wzorców umownych wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziło kilka innych kwestii.



2. Opłata za wpłaty gotówkowe w bilonie

Postępowanie wykazało, że w kilku kontrolowanych bankach wprowadzono opłaty za dokonywane w bilonie wpłaty gotówki na rachunki bankowe osób fizycznych (od 3 zł do 10 zł lub min. 0,5 proc. kwoty wpłaty). Pobieranie takiej opłaty od konsumentów budzi wątpliwości Prezesa Urzędu. Po dokonanej 1 stycznia 1995 roku denominacji złotego, Narodowy Bank Polski wprowadził do obrotu jednostkę pieniężną o nazwie „złoty”, który dzieli się na 100 groszy. W konsekwencji w obrocie znalazły się zarówno banknoty jak i bilon (monety). Zdaniem Prezesa Urzędu bilon jest takim samym środkiem płatniczym w Polsce jak banknoty. Różnica polega głównie na użyciu innego materiału czy też kruszcu, z jakiego wykonany jest pieniądz. Skoro bilon jest takim samym środkiem płatniczym jak banknoty to opłaty za jego użycie np. przy dokonywaniu wpłat w kasie banku, w opinii Prezesa Urzędu, nie znajdują żadnego uzasadnienia.

Opisane działania banków mogą stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, którego definicja znajduje się w art. 3 ust. 1 ustawy z 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (DzU z 2003 roku, nr 153, poz. 1503 ze zm.): „Czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes przedsiębiorcy lub klienta”. Zdaniem Prezesa UOKiK obciążanie konsumenta dodatkowymi kosztami za wpłatę gotówki w bilonie narusza dobre obyczaje. Klient ponosi stratę finansową w wyniku rozróżnienia przez banki środków płatniczych na banknoty i bilon, a zatem jego interes ekonomiczny jest naruszony.

3. Opłata za wpłaty gotówkowe w stanie nieuporządkowanym

Wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudziło również pobieranie przez przedsiębiorców opłat za wpłatę gotówki w stanie nieuporządkowanym. Wpłacając pieniądze w większej ilości, bez posegregowania banknotów czy monet według poszczególnych nominałów, ułożenia ich w tę samą stronę, ujęcia w opaski banknotów danego nominału w ilości po 1000 sztuk, zapakowania monet jednego nominału po 50 sztuk, konsument naraża się na poniesienie dodatkowych kosztów.

W świetle art. 66 ustawy z 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe (DzU z 2002 roku, nr 72, poz. 665 ze zm.) to na przedsiębiorcy ciąży obowiązek przeliczania i sortowania banknotów i monet pochodzących z wpłat na rachunki bankowe.

Opisane działania banków mogą stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, którego definicja znajduje się w art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji: „Czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes przedsiębiorcy lub klienta”. Zdaniem Prezesa UOKiK obciążanie konsumenta dodatkowymi kosztami za wpłatę gotówki w stanie nieuporządkowanym narusza dobre obyczaje. Klient ponosi stratę finansową w wyniku obciążania go wspomnianą opłatą, a zatem jego interes ekonomiczny jest naruszony.



4. Pobieranie marży podczas wypłaty z konta walutowego w złotych, gdy w banku brakuje waluty, w jakiej prowadzony jest rachunek

W jednym z analizowanych wzorców znalazło się postanowienie przewidujące, że gdy dokonanie wypłaty gotówkowej z rachunku walutowego nie będzie możliwe w całości w walucie rachunku, bank wypłaci pozostałą część w złotych polskich, z zastosowaniem kursu wymiany walut ustalanego przez bank. Należy pamiętać, że kursy takie zawierają marżę. Dlatego też w opisanym przypadku konsument – nieponoszący przecież winy za brak odpowiedniej ilości gotówki w placówce banku, musiałby – wbrew dobrym obyczajom – albo zrezygnować z wypłaty, albo ponieść koszty wymiany waluty. Innymi słowy konsument jest w ten sposób karany za uchybienie, które następuje z winy przedsiębiorcy. Zdaniem Prezesa Urzędu w podobnych sytuacjach bank powinien przeliczać walutę na złotówki, stosując kurs średni Narodowego Banku Polskiego.

Opisane wyżej działanie może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, którego definicja znajduje się w art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji: „Czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes przedsiębiorcy lub klienta”. Zdaniem Prezesa UOKiK wyżej opisanie działanie banku narusza dobre obyczaje. Klient ponosi stratę finansową w wyniku przeliczenia wypłacanej kwoty wg kursu korzystnego dla banku, co jednocześnie związane jest z niezapewnieniem przez przedsiębiorcę odpowiedniej ilości gotówki w placówce. A zatem interes ekonomiczny konsumenta jest naruszony.

5. Opłata za wpłaty gotówkowe powyżej określonej kwoty w agencjach banku

Postępowanie wykazało także, że jeden z przedsiębiorców pobiera opłatę w wysokości 0,25 proc. wpłacanej kwoty za wpłaty gotówkowe powyżej 1000 zł dokonywane w agencjach banku. Umowy agencyjne – zgodnie z art. 6a prawa bankowego – zawierane są przez bank z odrębnymi podmiotami działającymi jednak w imieniu i na jego rzecz. Z punktu widzenia konsumenta nie jest więc istotne, czy zlecając bankowi określoną czynność składa swoje zlecenie bezpośrednio w oddziale banku czy też w agencji.

Opisane wyżej działanie może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, którego definicja znajduje się w art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji: „Czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes przedsiębiorcy lub klienta”. Zdaniem Prezesa UOKiK wspomniane działanie banku narusza dobre obyczaje, ponieważ klient ponosi stratę finansową w wyniku odmiennego potraktowania wpłaty gotówkowej w oddziale banku i agencji.



III. PLANOWANE DZIAŁANIA UOKiK

Prezes Urzędu zamierza podjąć działania w celu wyeliminowania nieprawidłowości, które zostały stwierdzone w toku kontroli. W zakresie, w którym analiza zebranych dokumentów wykazała kwestie budzące wątpliwości, Prezes podejmie działania określone w art. 49 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tzn. zostanie wszczęte postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes UOKiK wszczął również postępowania wobec kilku banków w sprawie nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, z tytułu udzielenia nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji żądanych przez Prezesa UOKiK. Część uzyskanych w toku kontroli informacji była przekazana w sposób nieprecyzyjny. Do banków, wobec których zostały wszczęte dodatkowe postępowania w sprawie nałożenia kar, zostały wystosowane zawiadomienia z wezwaniem do ustosunkowania się do przedstawionego zarzutu.

Zgodnie z art. 26 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania. W sytuacji, gdy nie zaniechał stosowania takiej praktyki, Prezes Urzędu wydaje decyzję stwierdzającą stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania. Ciężar udowodnienia zaprzestania stosowania praktyki na przedsiębiorcy. Za stosowanie takich praktyk Prezes UOKiK może również nałożyć karę pieniężną na przedsiębiorcę do wysokości 10 proc. przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.



URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

IV. WNIOSKI

Z przeprowadzonej kontroli wynika, że banki dostosowały postanowienia zawarte w Tabelach Opłat i Prowizji rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych dla osób fizycznych po wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie uznania za bezprawne pobieranie opłat za wypłaty gotówkowe w kasie banku. Warto także podkreślić, że część banków zadeklarowało chęć współpracy i dobrowolnie dokonuje zmian w celu usunięcia stwierdzonych przez Prezesa UOKiK nieprawidłowości.

Zdaniem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadzona kontrola, a w konsekwencji podjęte dalsze działania w ramach ustawowych kompetencji, przyczynią się do wyeliminowania opłat, których pobieranie nie jest zgodne z obowiązującym prawem. Natomiast postępowania, które zostały wszczęte wobec kilku banków w sprawie nałożenia kary z tytułu udzielenia nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji w trakcie kontroli, odniosą skutek prewencyjny w stosunku do ewentualnych postępowań prowadzonych przez UOKiK w przyszłości.