



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

Bydgoszcz, dnia 26 października 2017 r.

Znak: RBG-610-517/16/KL

DECYZJA NR RBG - 7/2017

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 - 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 Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** polegające na informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą oraz posiadają dostęp do systemu bankowości elektronicznej BOŚBank24, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach systemu bankowości elektronicznej, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1572 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 i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 16 grudnia 2016 r.**

- II. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest *Regulamin wydawania i użytkowania karty kredytowej dla klientów indywidualnych* - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

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

oraz po złożeniu przez **Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia jego skutków poprzez:

- i. skierowanie - **w terminie do 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji** -do wszystkich klientów, którzy w latach 2014 – 2016 byli informowani o zmianach regulaminów stanowiących integralną część umów o usługę płatniczą wyłącznie poprzez bankowość elektronicznej BOŚBank24 Twoje e-Konto, jak również do klientów, którym w informacji o zmianie regulaminów lub Taryfy opłat i prowizji nie wskazywano umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie zmian oraz okoliczności faktycznych uzasadniających tę zmianę i z którymi Bank nadal jest związany umową, pisemnej korespondencji oraz w ramach bankowości elektronicznej BOŚBank24 w treści której:
 - a. poinformuje, że poniższe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania;
 - b. zaprosi klientów do placówek bankowych w celu zawarcia bezpłatnych aneksów, zakreślając im termin na stawienie się w placówce, zgodny z zobowiązaniem zawartym w pkt ii;
 - c. poinformuje o skutkach niepodpisania, jak i podpisania aneksów;
- ii. zawarcie - **w terminie do 4 miesięcy od dnia wystania pism, o których mowa w pkt i. zobowiązania** - aneksów do umów z konsumentami, o których mowa w pkt i., którzy zgłoszą się do placówki bankowej. Aneksy będą zawierały postanowienia dotyczące:
 - a. oświadczenia Banku o bezskuteczności dokonanych zmian, o których mowa w pkt i. zobowiązania, w tym także zmiany Tabeli opłat i prowizji;
 - b. ustalenia, że wysokość opłat i prowizji dla rachunków płatniczych oraz dla kart kredytowych od dnia podpisania aneksu określa aktualnie obowiązująca Taryfa opłat i prowizji (która zostanie dołączona do aneksu w formie załącznika);
 - c. ustalenia, że od dnia zawarcia aneksu, do danej umowy ma zastosowanie aktualnie obowiązujący regulamin dotyczący danego produktu, stanowiący integralną część umowy;
 - d. ustalenia indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji konsumenta za okres od dnia rozpoczęcia ich stosowania (wprowadzenia bez wskazania odpowiedniej podstawy prawnej) do dnia podpisania aneksu, przy czym jeśli indywidualne rozliczenie klienta wykaże, że na podstawie Taryfy opłat i prowizji sprzed jej zmiany zapłaciłby on niższe opłaty, Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokona zwrotu nadpłaty na rachunek klienta - **w terminie 4 miesięcy od podpisania aneksu do umowy**. Jeśli indywidualne rozliczenie wykaże, że klient nie zapłaciłby niższych opłat na podstawie Tabeli opłat i prowizji sprzed jej zmiany, wówczas Bank przekaze klientowi informację o braku kwoty do zwrotu – **w terminie 4 miesięcy od podpisania aneksu do umowy**, przy czym w takim przypadku Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie będzie domagał się dopłaty od klientów, gdyby opłaty/prowizje stosowane w oparciu o zmienioną Tabelę opłat i prowizji były dla klienta korzystniejsze od stosowanych przed zmianą;
- iii. przyznanie konsumentom, o których mowa w pkt i. zobowiązania, rekompensaty publicznej polegającej na zwolnieniu z opłat za wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach w kraju i za granicą przez okres 1 wybranego miesiąca kalendarzowego, który wskazany zostanie w pisemnej korespondencji, o której mowa w pkt i. zobowiązania. Zwolnienie powyższe dotyczyć będzie opłat pobieranych przez Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w odniesieniu do wszystkich

kart debetowych wydanych do konta oraz wszystkich kart kredytowych dla klientów indywidualnych;

- iv. niedokonywanie – po uprawomocnieniu się pkt II niniejszej decyzji – jednostronnych zmian Taryfy opłat i prowizji w zakresie uwzględniającym zmiany dokonane w okresie od 2014 r. do 2017 r., co do których klienci nie zostali poinformowani prawidłowo o umownej podstawie prawnej lub okolicznościach faktycznych – w stosunku do tych klientów, którzy nie zawierają aneksów do umów, o których mowa w pkt ii. zobowiązania;
- v. opublikowanie na głównej stronie internetowej Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, tj. pod adresem www.bosbank.pl, treści decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK - w terminie 30 dni od dnia jej uprawomocnienia się i zapewnienie dostępności decyzji Prezesa UOKiK na stronie internetowej Banku przez okres 9 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji w pkt II (tj. w okresie, w którym zgodnie z propozycjami wskazanymi w pkt i. i ii. realizowane będzie zobowiązanie do zawarcia z klientami aneksów do umów),

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

- III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy- po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez przedłożenie informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przedłożenie - według następujących zasad:

- w terminie **do 8 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:
 - 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci potwierdzonej za zgodną z oryginałem książki nadawczej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek i daty ich nadania;
 - 2) wszelkich 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 umownych wszystkich rodzajów aneksu;
 - 4) wzorów wszystkich rodzajów listów (pism przewodnich w formie korespondencji pisemnej), o których mowa w pkt i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;
- w terminie **do 11 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:
 - 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
 - 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji o niniejszej decyzji wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji informacji z pkt iv. zobowiązania na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- w terminie **do 14 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.d. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt ii.d. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.d. zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.d. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
- 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.d. zobowiązania (10 sztuk).

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 Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej: **Bank, BOŚ, 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-92/2016 z dnia 30 grudnia 2016 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą oraz posiadają dostęp do systemu bankowości elektronicznej BOŚBank24, o proponowanych zmianach

warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach systemu bankowości elektronicznej, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1572 ze zm.) - 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 2017 r., poz. 229 ze zm.) - dalej: u.o.k.i.k.;

2. niezamieszczeniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest *Regulamin wydawania i użytkowania karty kredytowej dla klientów indywidualnych* (dalej: *Regulamin kart kredytowych*) - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.) - dalej: u.p.n.p.r. - i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k.

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

W piśmie z dnia 25 stycznia 2017 r. Spółka przyznała, że, praktyki zakwestionowane przez Prezesa UOKiK mogły skutkować niedoinformowaniem klientów o wprowadzonych zmianach warunków umowy, w szczególności zakresie zaistnienia podstawy prawnej oraz konkretnych okoliczności faktycznych stanowiących podstawę dokonania zmiany. W ocenie Banku, kwestionowane w toku postępowania praktyki nie przyniosły negatywnych skutków finansowych po stronie jego klientów. Spółka także wniosła o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.i.k. przedstawiając przy tym propozycje zobowiązania.

W pismach z dnia 7 marca i 14 czerwca 2017 r. Prezes UOKiK ustosunkował się do propozycji zobowiązania przedłożonych przez przedsiębiorcę. Z kolei Bank w korespondencji z dnia 28 kwietnia, 6 lipca 2017 r., a także 10 sierpnia dokonał stosownych poprawek swojej wersji zobowiązania.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 28 września 2017 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z tej możliwości.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż BOŚ jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000015525, oraz posiada NIP: 527-020-33-13. Wysokość kapitału zakładowego wynosi 628 732 450 PLN - w całości wpłacony. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1988 ze zm.). Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej nie sklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i

funduszy emerytalnych.

I. nieinformowanie o zmianach Umowy konta na trwałym nośniku (ustalenia faktyczne)

W ramach swojej działalności Bank oferuje konsumentom możliwość zawarcia różnego rodzaju umów o usługę płatniczą, w tym umowę rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, umowę o kartę (debetową) czy kartę kredytową. W ramach korzystania z usług bankowych Spółka umożliwia dostęp do usług bankowości elektronicznej, do których zaliczyć należy - usługę BOŚBank24 (dalej: **BOŚBank24**) oraz serwis SMS. Zasady udostępniania dostępu i korzystania z bankowości elektronicznej, w tym BOŚBank24 reguluje *Regulamin bankowości elektronicznej*.

Szczegółowe zasady przesyłania korespondencji zapisane są w poszczególnych regulacjach produktowych. Niemniej jednak ww. zasady są względem siebie zbieżne, niezależnie od tego z jakiego produktu korzysta konsument. Z punktu widzenia niniejszego postępowania ważne jest to, czy konsument posiada zawartą umowę na dostęp do bankowości elektronicznej, w tym BOŚBank24.

Zasady związane z doręczaniem zmian warunków umowy określone są m.in. w *Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowych i oszczędnościowo-rozliczeniowych dla osób fizycznych* (dalej: **Regulamin rachunków**).

Zgodnie z § 110 ust. 1 Regulaminu rachunków:

„W przypadku Posiadaczy Rachunków którzy:

- 1) mają dostęp do Usługi BOŚBank24, zmiany o których mowa w ust 1, przesyłane są w formie elektronicznej poprzez BOŚBank24,
- 2) nie mają dostępu do Usługi BOŚBank24, ale podali adres e-mail, zmiany o których mowa w ust. 1, przesyłane są w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej.”

Na podstawie § 111 ust. 1 Regulaminu rachunków „Posiadaczowi Rachunku Bank doręcza korespondencję listem zwykłym, z wyjątkiem korespondencji zawierającej oświadczenia woli, o których mowa w § 100, doręczanej listem poleconym. Bank doręcza korespondencję na ostatni podany przez Posiadacza Rachunku adres korespondencyjny, a w przypadku braku - adres zamieszkania.”

W piśmie z dnia 19 listopada 2016 r. Bank wskazał, że do wniosku o otwarcie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, oszczędnościowego konsument wypełnia *Kartę informacyjną*, której integralnym elementem jest narzucone przez przedsiębiorcę oświadczenie o treści:

„Potwierdzam, że zostałem/am poinformowany/a przez Bank, że o zmianach wzorów dokumentów stanowiących integralną część umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, rachunku oszczędnościowego i rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej będę informowany w następujący sposób:

- a) w formie elektronicznej za pośrednictwem usługi BOŚBank24 w przypadku udostępnienia tej usługi,
- b) na trwałym nośniku w sposób określony w dyspozycji dotyczącej sposobu przesyłania wyciągów w przypadku posiadania rachunku oszczędnościowo - rozliczeniowego lub rachunku oszczędnościowego, a nie posiadania dostępu do usługi BOŚBank24,
- c) na trwałym nośniku na adres korespondencyjny w pozostałych przypadkach.”

W tym samym piśmie Spółka potwierdziła, że „jeżeli konsument korzysta z bankowości elektronicznej (ebanku), informacje o zmianach regulacji przesyłane są tylko w ramach tego systemu”. Przedsiębiorca oświadczył również, że „Istotne informacje dotyczące zmian obowiązujących regulacji zamieszczane są wewnątrz wiadomości udostępnianej Klientowi po zalogowaniu do systemu BOŚBank24 Twoje e-Konto. Wiadomość zawiera link prowadzący bezpośrednio do pliku pdf zawierającego dany dokument uwzględniający wszystkie zmiany lub do strony serwisu z plikami pdf zawierającymi dokumenty uwzględniające wszystkie zmiany.

W piśmie z dnia 2 maja 2017 r. Bank wskazał, że posiada możliwość usunięcia komunikatów wysyłanych do klientów w systemie BOŚBank24. Wskazano również, iż Spółka nie czyniła tego, ale ww. komunikaty przestawały być widoczne dla klientów po upływie ważności okresu ustawionego wcześniej w systemie (tj. ustalonego z góry czasu, w którym komunikaty te miały być wyświetlane na koncie klienta bankowości elektronicznej).

Bank na przestrzeni ostatnich lat, również w latach 2014 - 2017, dokonywał nielicznych, drobnych zmian w regulacjach umownych dotyczących usług płatniczych w sposób kwestionowany w niniejszym postępowaniu, a więc informacja o proponowanych zmianach w trakcie trwania umowy udostępniona została wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach BOŚBank24 (w sytuacji aktywowania do nich dostępu).

W zakresie podwyższenia opłat i prowizji za czynności bankowe Bank tylko raz w omawianym - w 2014 r. - dokonał zmiany Taryfy opłat i prowizji za czynności bankowe dla klientów indywidualnych (dalej: Taryfa). Jednak z uwagi na to, że informacja o przedmiotowej zmianie została wysłana do klientów w formie papierowej, brak jest możliwości wzięcia jej pod uwagę przy ocenie skutków ekonomicznych kwestionowanych działań Banku. Pozostałe zmiany Taryfy, jakie zostały wprowadzone przez Spółkę w badanym okresie dotyczyły zmian w zakresie opłat i prowizji dla nowych klientów lub obniżenia wysokości stosowanej opłaty/prowizji lub wprowadzenia opłaty dla nowych usług lub zmiana była skutkiem wycofania danego produktu z oferty Banku.

Zgodnie z oświadczeniem Banku z pisma z dnia 15 września 2017 r., w dniu 15 grudnia 2016 r. Bank wystąpił do klientów posiadających dostęp do systemu bankowości elektronicznej BOŚ Bank24 informację o zmianie regulaminów produktowych stanowiących integralną część umowy o usługę płatniczą, tj. Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowych i oszczędnościowo-rozliczeniowych dla osób fizycznych, Regulaminu bankowości elektronicznej, Tabeli oprocentowania środków pieniężnych, kredytów i pożyczek w Banku Ochrony Środowiska S.A. dla klientów pionu detalicznego oraz Taryfy opłat i prowizji za czynności bankowe w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów indywidualnych (zmiana ww. regulacji związana była z wdrożeniem nowej usługi bankowości telefonicznej). Powiadomienie o powyższych zmianach było ostatnim powiadomieniem konsumentów o dokonanej przez Bank jednostronnej zmianie warunków umów, zrealizowanym wyłącznie za pośrednictwem bankowości elektronicznej BOŚBank24 w odniesieniu do klientów posiadających dostęp do tego systemu (do klientów nie posiadających dostępu do BOŚBank24 informacja powyższa przestana została pocztą w formie papierowej).

Po dniu 15 grudnia 2016r. Bank nie przysyłał do konsumentów informacji o dokonywanych przez Bank jednostronnie zmianach warunków umów o usługi płatnicze za pośrednictwem bankowości elektronicznej. Jednostronna zmiana warunków umowy, jaka została dokonana przez Bank po dniu 15 grudnia 2016r., dotyczyła Regulaminu wydawania i użytkowania karty kredytowej oraz Taryfy opłat i prowizji za czynności bankowe w obrocie

krajowym i zagranicznym dla klientów indywidualnych (w zakresie dotyczącym opłat związanych z korzystaniem z kart kredytowych). O powyższej zmianie Bank poinformował wszystkich klientów objętych Regulaminem wydawania i użytkowania karty kredytowej pocztą, przysyłając informację o proponowanych zmianach w formie papierowej. O wskazanych powyżej zmianach Bank nie informował klientów za pomocą bankowości elektronicznej BOŚBank24.

II. brak podania podstawy prawnej i faktycznej proponowanej zmiany warunków umowy.

Bank w 2016 r. przedstawił konsumentom propozycję zmiany warunków umowy, która dotyczyła postanowień zawartych w *Regulaminie kart kredytowych*. Zmiany te miały różny zakres i w odmienny sposób wpływały na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów w związku z dalszym wykonywaniem umowy.

W piśmie wymienionym poniżej - kierowanym przez Spółkę do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych w ramach *BOŚBank24* - zostały zasygnalizowane jedynie wprowadzone zmiany bez podstaw prawnych takich modyfikacji, jak również bez wskazania rzeczywistych okoliczności faktycznych, które legły u podstaw wprowadzenia tych zmian, a które to okoliczności wynikałyby z podanej podstawy prawnej.

Przy zmianie *Regulaminu kart kredytowych*, która weszła w życie w dniu 1 lutego 2016 r. Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

„Uprzejmie informujemy, że od dnia 01.02.2016 dla dotychczasowych Klientów roku będzie obowiązywał nowy Regulamin wydawania i użytkowania karty kredytowej dla klientów indywidualnych. Zmiany Regulaminu dotyczą w szczególności następujących obszarów:

- 1. Zmiany zasad wyliczania Minimalnej kwoty do spłaty z aktualnie obowiązujących 5% min. 30 zł zadłużenia wskazanego z Zestawienia Transakcji na 4% min. 30 zł, dla Zestawień transakcji wygenerowanych od dnia 1 lutego 2016 roku,*
- 2. Uszczegółowienia zapisów związanych z zasadami rozliczenia i przewalutowania transakcji, poprzez wskazanie dokładnego miejsca, w którym Klient uzyskuje informacje o stosowanych przez Bank kursach walutowych,*
- 3. Doprecyzowania terminów rozliczenia spłaty karty, poprzez dokładne wskazanie terminów rozliczenia spłaty karty na rachunku karty, terminów udostępnienia środków oraz kolejności rozliczenia spłaty z zadłużeniem,*
- 4. Uzupelnienia zapisów dotyczących blokady karty, w zakresie informowania klienta o blokadzie karty przez Bank,*
- 5. Uszczegółowienia zasad rozliczenia opłaty rocznej,*
- 6. Wprowadzenia możliwości informowania przez Bank o zmianach w Umowie za pomocą bankowości internetowej,*
- 7. Wprowadzenia nowej wersji Komunikatu, stanowiącego załącznik do Regulaminu.*

Szczegółowe informacje o zmianach dostępne są na stronie www.bosbank.pl, w oddziałach Banku oraz pod numerami telefonów infolinii: 801 355 455 lub +48 22 543 34 34 (koszt zgodny z taryfą operatora). Informujemy, że przysługuje Państwu prawo odmowy przyjęcia nowych warunków poprzez zgłoszenie sprzeciwu lub wypowiedzenie umowy w trybie i terminach określonych w dotychczasowym Regulaminie wydawania i użytkowania karty kredytowej”.

Zgodnie z oświadczeniem Spółki, Bank w dniu 15 grudnia 2016r. wysłał po raz ostatni do swoich klientów informacje o zmianach postanowień umownych bez wskazania podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie zmian oraz bez prawidłowego wskazania okoliczności

faktycznych, które spowodowały tę zmianę. Wysłana do klientów w dniu 28 czerwca 2017r. informacja o zmianie *Regulaminu wydawania i użytkowania karty kredytowej* oraz *Taryfy opłat i prowizji za czynności bankowe w obrocie krajowym i zagranicznym dla klientów indywidualnych* wskazuje natomiast podstawę prawną dokonanych zmian, jak również okoliczności faktyczne, których zaistnienie spowodowało wprowadzenie tych zmian (zmiana oferty Banku w zakresie kart oraz wprowadzenie nowych funkcjonalności, uzasadniające m. in. wprowadzenie opłat za czynności, za które dotychczas Bank nie pobierał opłat).

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 określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe*”.

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

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

W odniesieniu do przesłanki bezprawności, w przypadku zastosowania decyzji zobowiązującej, jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji, przy jej wykazywaniu należy uwzględnić art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. Zgodnie z tym przepisem „*Jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestął naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.*”.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 u.o.k.i.k. w zakresie praktyki określonej w pkt II sentencji niniejszej decyzji zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Bank art. 24 u.o.k.i.k.

Działania przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

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

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż Bank - prowadząc działalność gospodarczą jako osoba prawna - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym, jej 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

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym lub dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym obiektywnym czynnikiem, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość przedsiębiorcy istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody.

W ocenie Prezesa UOKiK, Bank w sposób nieuprawniony przysyłał konsumentom - którzy mają aktywowany dostęp do bankowości elektronicznej - informacje o proponowanych zmianach w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach BOŚBank24 (w sytuacji aktywowania do nich dostępu), gdyż nie stanowią one trwałego nośnika informacji.

Umowa o konta dotyczy świadczenia przez Spółkę usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 u.u.p. BOŚ 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 wiadomość przesłana za pomocą BOŚBank24 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 konsumentów¹. 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 postaci².

W innym orzeczeniu TSUE³ stwierdził, iż serwis internetowy Banku (a w jego ramach działająca poczta elektroniczna) jako strona internetowa, aby mogła zostać uznana za trwały nośnik informacji powinna „umożliwiać użytkownikowi usług płatniczych przechowywanie informacji adresowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez okres właściwy do celów tych informacji i odtworzenie ich w niezmienionej postaci. Ponadto aby stronę internetową można było uznać za „trwały nośnik” w rozumieniu tego przepisu, należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez dostawcę usług płatniczych lub innego przedsiębiorcę, któremu powierzy się zarządzanie tą stroną”. Trybunał zwrócił jeszcze uwagę na konieczność dostarczenia informacji wymaganych prawem, a nie jedynie ich udostępnienie w ramach serwisu internetowego Banku. W tym celu TSUE wskazał, że „rozpatrywane informacje, które dostawca usług płatniczych przekazuje użytkownikowi tych usług na stronie internetowej bankowości elektronicznej, mogą zostać uznane za dostarczone w rozumieniu art. 41 ust. 1 dyrektywy 2007/64, jeżeli takiemu przekazaniu towarzyszy aktywne zachowanie dostawcy zmierzające do podania do wiadomości użytkownika istnienia i dostępności tych informacji na wskazanej stronie.”

Przechodząc do stanu faktycznego ustalonego w niniejszej sprawie - zdaniem Prezesa UOKiK - wewnętrzny serwis bankowości elektronicznej *BOŚBank24* - na dzień wydania niniejszej decyzji - nie może stanowić „trwałego nośnika informacji”, gdyż Bank, a więc nadawca informacji posiadał techniczne możliwości jej usunięcia lub modyfikacji. Nie było 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 zmienić⁴. Stosowane przez Bank w ramach *BOŚBank24* 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 Umowy konta przestaną do klienta w ramach *BOŚBank24* nie gwarantują (mając na względzie uwarunkowania techniczne), że informacje przesyłane w ramach ww. wiadomości nie mogą być modyfikowane, jak również usunięte przez Spółkę i to w sytuacji, w której znajdowały się one w skrzynce odbiorczej konsumenta. Aby można było uznać, że

¹ 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) „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”.

² Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. C-49/11, *Content Services Ltd vs Bundesarbeitskammer*, pkt 43.

³ Wyrok TSUE z dnia 25 stycznia 2017 r., sygn. C-375/15.

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

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 *BOŚBank24* informacje nie były nigdy zmieniane, a historia wiadomości w jego skrzynce odbiorczej jest pełna (tj. nic nie zostało usunięte przez Bank). W takich sytuacjach konsument nie dysponuje również żadnymi niezależnymi (od Spółki) narzędziami, które umożliwiałyby mu zweryfikowanie ww. okoliczności.

Dla porządku należy w tym miejscu dodać, że w ramach rozpatrywania bezprawności praktyki kwestionowanej w pkt I sentencji decyzji nie ma znaczenia, czy Spółka kiedykolwiek dopuściła się rzeczywistej ingerencji w wiadomości przesłane do swoich klientów w ramach *BOŚBank24*.

Ponadto, dostęp konsumenta do *BOŚBank24* możliwy jest wyłącznie przez okres, w którym jest on związany z Bankiem stosunkiem obligacyjnym w zakresie określonego produktu bankowego (umowy konta lub umowy o kartę kredytową). Tymczasem, aby nośnik informacji mógł być uznany za „trwały” musi gwarantować „dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji⁵”, 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 umowy⁶. Tymczasem, w przypadku rozwiązania umowy konta - powodującego automatyczne rozwiązanie umowy o usługę bankowości elektronicznej, jeżeli konsument nie korzysta z innych usług Spółki umożliwiających dostęp do systemu internetowego *BOŚBank24* (bez względu na charakter zakończenia stosunku zobowiązaniowego) - użytkownik traci dostęp do materiałów przesłanych na wewnętrzną skrzynkę elektroniczną w ramach bankowości elektronicznej Banku. Istotne jest również to, że do rozwiązania umowy może dojść z inicjatywy BOŚ. 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 BOŚ 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 BOŚ 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 serwisie internetowym *BOŚBank24*. Nie towarzyszyło temu dodatkowe poinformowanie konsumentów o zamieszczeniu informacji w serwisie internetowym *BOŚBank24* 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 serwis internetowy

⁵ art. 2 pkt 30 u.u.p.

⁶ Wyrok Trybunał Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. E-4/09.

BOŚBank24 powoduje bardzo duże niedogodności dla klientów banku, gdyż są oni zmuszeni do bieżącego śledzenia treści wiadomości przesyłanych im w ramach ww. serwisu, pomimo iż na co dzień nie korzystają oni z niego jako miejsca do komunikacji z innymi osobami lub przedsiębiorcami. Duża część konsumentów może w ogóle nie logować się do bankowości elektronicznej przez dłuższy czas albo nie weryfikować zawartości skrzynki odbiorczej po zalogowaniu się do tego serwisu (nie mają bowiem takiego obowiązku, gdyż nie wnioskowali o taki sposób komunikacji z Bankiem). Tym samym, nie będą oni w ogóle mieli świadomości jakie zmiany mają zostać wprowadzone. Dochodzić może również do realnego skrócenia czasu na podjęcie przez konsumentów decyzji w 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 miesiące 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 przestania jej przez Bank. Jest to tym bardziej znamienne, że konsumenci nie mieli możliwości wyrażenia swobodnej zgody (a nawet złożenia stosownego wniosku) na taką formę przesyłania informacji o zmianie warunków umowy, gdyż już samo podpisanie umowy konta i aktywacja serwisu internetowego *BOŚBank24* oznaczało dorozumianą akceptację tego rodzaju komunikacji narzuconą przez Spółkę. W ocenie Prezesa UOKiK, taka praktyka nie była właściwa, gdyż serwis internetowy *BOŚBank24* ma służyć konsumentom przede wszystkim do innych celów związanych z usługą konta, tj. możliwością sprawdzania salda rachunku, zlecenia przelewu czy podejmowania innych czynności związanych z bieżącą obsługą rachunku. Przesyłanie informacji o zmianach warunków umowy konta za pomocą poczty elektronicznej zintegrowanej w serwis internetowy *BOŚBank24* powinno odbywać się - zgodnie z art. 26 ust. 1 u.u.p. - wyłącznie na wyraźny wniosek konsumenta.

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 konta 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. co raz 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 konsumentami w codziennych czynnościach i służy do komunikowania się z innymi osobami lub podmiotami trzecimi.

Jednocześnie należy podkreślić, iż o ile wewnętrzny system bankowości elektronicznej *BOŚBank24* (o funkcjonalności dostępnej na dzień wydania niniejszej decyzji) ma charakter poczty elektronicznej w zakresie, w jakim służy do odbierania informacji przez konsumenta i przesyłania wiadomości przez Bank, to nie mieści się on obecnie w definicji „trwałego nośnika informacji”, o którym mowa w art. 26 ust. 1 w zw. z art. 2 pkt 30 u.u.p. Oznacza to również, że przesłanie informacji o zmianie umowy konta

wyłącznie za pomocą tego systemu - przy obecnej jego funkcjonalności i modelu działania - nie stanowi wywiązania się z ustawowych obowiązków, o których mowa w art. 29 ust. 1 i 3 u.u.p., nawet jeżeli odbywałoby się to na wniosek konsumenta.

Mając na względzie powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, praktyka Spółki opisana w niniejszym zarzucie była bezprawna, gdyż narusza 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 zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w dniu 16 grudnia 2016 r.

Jednocześnie, Prezes UOKiK ma na względzie oświadczenie przedsiębiorcy złożone m.in. w piśmie z dnia 10 sierpnia 2017 r., że ewentualne zmiany dokonywane w przyszłości (do czasu odpowiedniej modernizacji serwisu elektronicznego *BOŚBank24* w zakresie dostosowania go do wymagań trwałego nośnika informacji) będą dokonywane poprzez przesłanie pisemnej informacji w formie papierowej na adres konsumenta wskazany w umowie lub - w przypadku wniosku ze strony konsumenta i wprowadzenia takiej opcji przez Bank - na adres poczty elektronicznej (e-mail).

Nieprzyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy w zakresie praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji

W tym miejscu organ ochrony konsumentów pragnie odnieść się do wniosku przedsiębiorcy w zakresie zobowiązania się do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia, o którym mowa w pkt I sentencji decyzji i usunięcia jego skutków. Zgodnie z art. 28 u.o.k.i.k. „ (...) Prezes Urzędu *może*, w drodze decyzji, *nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań*”. Z powyższego wynika, iż decyzja wydana w trybie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. jest decyzją o charakterze uznaniowym, w związku z czym Prezes UOKiK nie ma obowiązku wydania decyzji zobowiązującej w odniesieniu do wszystkich praktyk wskazanych w Postanowieniu i w każdym przypadku, gdy wniesie o to przedsiębiorca. Przepis ten nie nakłada na organ ochrony konsumentów obowiązku wydania decyzji zobowiązującej, a jedynie stwarza mu prawną możliwość wydania takiej decyzji.

Odnosząc się do samej treści tego zobowiązania w zakresie praktyki opisanej w pkt I opisanej w piśmie BOŚ z dnia 28 kwietnia oraz 6 lipca 2017 r., należy zauważyć, że Bank przedstawił propozycje przekazywania informacji o zmianach warunków umów za pośrednictwem swojej strony internetowej, na której miałyby zostać zamieszczona odrębna zakładka (sekcja), w której pojawiałyby się informacje o proponowanych zmianach warunków umownych, jak również poszczególne wersje dokumentów stanowiących części składowe umowy o usługę płatniczą uwzględniające wprowadzone zmiany. Dokumenty byłyby zamieszczane w formacie pdf, opatrzone znacznikiem czasu. Dostęp do ww. sekcji byłby możliwy zarówno dla aktualnych, jak i byłych klientów - bez konieczności logowania się do *BOŚBank24*. W przypadku dokonywania zmiany treści dokumentów stanowiących integralną część umowy o usługę płatniczą Bank - po zamieszczeniu komunikatu i dokumentów we wskazanej powyżej sekcji - poinformowałby o tym fakcie klientów za pośrednictwem SMS-a. Zgodnie z wyjaśnieniami Banku, do przedmiotowej zakładki dostęp miałby tylko tzw. administrator biznesowy, który miałby uprawnienia jedynie do

zamieszczania w sekcji poszczególnych wersji dokumentów, bez możliwości decyzji zamieszczonych dokumentów, ich modyfikowania czy usuwania. W dodatkowych wyjaśnieniach (udzielonych w związku z wezwaniem Prezesa UOKiK) BOŚ wskazał - w piśmie z dnia 6 listopada 2017 r. - że gwarancją braku możliwości ingerencji Banku w opublikowane już materiały są odpowiednie profile uprawnień, które w warstwie aplikacji pozwalają na dokonywanie przez użytkownika konkretnych czynności. Omawiana aplikacja nie zawierałaby uprawnień (w odniesieniu do posiadanych przez Bank profili), które umożliwiłyby użytkownikowi na edycje zamieszczonych wcześniej plików, ich usunięcie czy podmianę. BOŚ zaznaczył również, że „*[E]wentualna zmiana opisanego powyżej profilu uprawnień z technicznego punktu widzenia byłaby możliwa. Niemniej jednak, mając na uwadze konieczność zapewnienia niezmienności informacji zamieszczonych w przeznaczonej do tego zakładce, Bank ochrony środowiska S.A. nie będzie podejmował żadnych działań, w szczególności w zakresie nadawania opisanych powyżej uprawnień, które mogłyby prowadzić do dokonania przez kogokolwiek jakichkolwiek zmian dokumentów (...).*”

Odpowiadając na powyższe zobowiązanie Banku, Prezes UOKiK pragnie wskazać, iż omawiana koncepcja może nie spełniać cech trwałego nośnika informacji przede wszystkim w zakresie konieczności zapewnienia „niezmienności postaci” i gwarancji jakiegokolwiek możliwej ingerencji w przesłane już przez BOŚ do klientów dokumenty. Zdaniem organu ochrony konsumentów ręczne ustawienie przez autora aplikacji określonych uprawnień dla profilu nie stanowi technologicznej i technicznej gwarancji niezmienności dostarczonych do konsumenta informacji. W przyszłości bowiem może dojść do zmiany tych uprawnień, co spowoduje możliwość wpływania na treść, kształt i dostępność przesłanych już wcześniej informacji (przed dokonaniem zmian w aplikacji). Samo zapewnienie pisemne Banku złożone w toku niniejszego postępowania o braku zamiaru dokonywania takich zmian w przyszłości z uwagi na wymóg zapewnienia niezmienności ww. informacji - nie stanowi gwarancji tej niezmienności, o której mowa w definicji trwałego nośnika informacji i w orzecznictwie TSUE.

Należy przy tym podkreślić, iż w kolejnej korespondencji ze strony Banku (pismo z dnia 10 sierpnia 2017 r.) wskazane zostało, że Bank planuje wdrożyć w przyszłości nowy system bankowości internetowej, w ramach którego zamierza dostarczać do konsumentów informacje o planowanych zmianach postanowień umownych. Aktualnie Spółka oczekuje na wykształcenie się jednolitego stanowiska w analizowanej sprawie i pojawienie się rozwiązań technologicznych, które umożliwią spełnienie przez bankowość elektroniczną cech trwałego nośnika informacji. Bank uczestniczy w pracach grupy roboczej przy Związku Banków Polskich mających na celu wypracowanie rozwiązania spełniającego wymogi trwałego nośnika w ramach systemu bankowości elektronicznej (tzw. rozwiązanie blockchain).

Z uwagi na brak możliwości przedłożenia przez BOŚ koncepcji zobowiązania z uregulowaniem od strony technologicznej i technicznej kwestii trwałego nośnika informacji „na przyszłość” - nie jest możliwe przyjęcie przez organ ochrony konsumentów zobowiązania przedsiębiorcy w dotychczasowym kształcie w zakresie praktyki opisanej w pkt I Postanowienia. Należy bowiem zauważyć, iż celem przedmiotowego postępowania (jak również innych postępowań prowadzonych przeciwko bankom w związku z przekazywaniem informacji w oparciu o e-bank, który nie spełnia cech trwałego nośnika informacji⁷) jest nie tylko zaprzestanie stosowania kwestionowanych praktyk czy usunięcie skutków naruszeń, ale również uregulowanie ww. kwestii na przyszłość, przy założeniu, że przedmiotowe informacje byłyby przesyłane w postaci elektronicznej, która to postać będzie spełniać ustawowe cechy trwałego nośnika informacji.

Należy w tym miejscu podkreślić, iż **zamiarem Prezesa UOKiK wynikającym z wszczęcia i zakończenia niniejszego postępowania nie jest to, aby Bank powrócił - w zakresie przesyłania korespondencji do wszystkich swoich klientów - do formy pisemnej,**

⁷ Por. https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12923

poprzez przesyłanie informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą wyłącznie za pomocą listów papierowych przesyłanych na adres korespondencyjny podany w umowie przez konsumenta. Prezes UOKiK dostrzega postęp technologiczny, rozwój społeczeństwa informatycznego, e-commerce, e-administrację i inne udogodnienia związane z obiegiem elektronicznym, w tym obniżenie kosztów w porównaniu do przesyłek tradycyjnych, czy wygodę (zarówno dla konsumentów, jak i dla przedsiębiorcy) w zakresie przesyłania informacji za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Niemniej jednak w tym postępowaniu, przy zarzucie z pkt I sentencji decyzji, organ ochrony konsumentów pragnie zwrócić uwagę na niedostosowanie dotychczasowych rozwiązań informatycznych stosowanych w Banku do wymogów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Wynikają z tego daleko idące negatywne skutki dla konsumentów, w tym brak pewności co do niezmienności przesyłanych informacji, brak dostępu do tych informacji po rozwiązaniu umowy, czy konieczność nieustannego śledzenia informacji udostępnianych w ramach bankowości elektronicznej z uwagi na brak osobnego powiadamiania konsumentów o tym fakcie za pomocą innych środków komunikacji (np. w SMS-ie).

W ocenie organu ochrony konsumentów, e-bankowość jest jednym z najbezpieczniejszych (w zakresie ochrony przed dostępem ze strony osób trzecich) sposobem przesyłania informacji do konsumentów związanych z obsługą ich rachunków czy kredytów, w tym również w zakresie informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą. Dlatego też - w ocenie Prezesa UOKiK - to właśnie wewnętrzny system elektroniczny danego banku, w tym wypadku serwis internetowy F, powinien być tym nośnikiem informacji, który umożliwia przesyłanie przez Bank do konsumentów informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą. Niewątpliwie jednak ww. serwis bankowości elektronicznej (albo inne rozwiązanie korzystające z jego infrastruktury lub na nim się wzorujące) powinien spełniać cechy „trwałego nośnika informacji” w rozumieniu u.u.p. Z uwagi na powyższe, **celem ewentualnego zobowiązania Banku w odniesieniu do działań na przyszłość, w zakresie praktyki opisanej w zarzucie pkt I sentencji decyzji, powinna być taka modernizacja ww. systemu elektronicznego, która doprowadziłaby do dostosowania go do wymagań „trwałego nośnika informacji” (w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p.), o których mowa w uzasadnieniu do tego zarzutu.**

Nie jest przy tym wystarczające - z uwagi na interes publiczny i rolę rozstrzygnięć Prezesa UOKiK dla innych uczestników rynku - zobowiązanie się do zaprzestania stosowania praktyki określonej w pkt I.1. Postanowienia, jeżeli przedmiotem zobowiązania nie będzie podjęcie przez Spółkę konkretnych działań naprawczych, mających na celu dostosowanie systemu bankowości elektronicznej jako nośnika przesyłania informacji o zmianach warunków umowy do wymogów powszechnie obowiązującego prawa. **Prezes UOKiK oczekuje w tym zakresie, że wynikiem zobowiązania złożonego przez Bank będzie wdrożenie takiej bankowości elektronicznej, która odpowiada definicji „trwałego nośnika informacji”, a nie jedynie deklaracji wprowadzenia takich rozwiązań w bliżej nieokreślonej przyszłości.**

W tym stanie faktycznym i prawnym, mając również na względzie powyższe rozważania związane z celami wynikającymi z niniejszego postępowania, Prezes UOKiK uznał, że niezasadne jest przyjmowanie zobowiązania przedsiębiorcy w odniesieniu do praktyki opisanej w pkt I sentencji decyzji.

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

II. Uprawdopodobnienie bezprawności w zakresie praktyki opisanej w pkt II sentencji decyzji .

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

W ocenie Prezesa UOKiK, w analizowanym przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Bank może polegać na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 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 konta - które posiada zdecydowana większość obywateli⁸, a także umowy o kartę kredytową. Adresatem działań Spółki są konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowy wymienione w zarzucie z pkt II sentencji niniejszej decyzji. Przyjąć należy, że oferta handlowa BOŚ 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

⁸ Szacuje się, że z kont osobistych korzysta ok 78% Polaków w wieku powyżej 15 lat - źródło: A. Demirguc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. Van Oudheusden, The Global Findex Database 2014, World Bank Group, Policy Research Working Paper 7255, Kwiecień 2015.

wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów.

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

każdą zmianę umowy, tym bardziej, że przedsiębiorca nie udziela podstawowych informacji, od których każda taka analiza powinna zostać rozpoczęta (czyli brak jest wskazania podstawy prawnej i faktycznej dokonywanych zmian). Nawet więc, gdyby przeciętny konsument chciał dokonać weryfikacji zasadności i legalności wprowadzenia tych zmian, to musiałby wpieryw złożyć reklamację, co byłoby działaniem żmudnym, z oddaloną perspektywą uzyskania 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 podstawą prawną, które kierowały przedsiębiorcą do zmiany warunków umowy.

Dobre obyczaje

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

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.

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

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

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.

¹⁵ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 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.

produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru” (zasada nr 9). W ocenie Prezesa UOKiK, BOŚ mógł dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez niezamieszczanie - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków *Regulaminu kart kredytowych* - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Spółkę w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

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

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

Należy zauważyć, iż Bank dokonał w 2016 r. zmiany - w trakcie trwania umowy - postanowień zawartych w *Regulaminie kart kredytowych*. Zmiany te miały różny zakres i w odmienny sposób wpływały na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów w związku z dalszym wykonywaniem umowy.

W pismach - wymienionych poniżej - kierowanych przez Spółkę do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych w ramach *BOŚBank24* zostały zasygnalizowane jedynie wprowadzone zmiany bez podstaw prawnych takich modyfikacji oraz również bez wskazania rzeczywistych okoliczności faktycznych, które legły u podstaw wprowadzenia tych zmian, a które to okoliczności wynikałyby z podanej podstawy prawnej.

Przy zmianie *Regulaminu kart kredytowych*, która weszła w życie w dniu 1 lutego 2016 r. Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

„Uprzejmie informujemy, że od dnia 01.02.2016 dla dotychczasowych Klientów roku będzie obowiązywał nowy Regulamin wydawania i użytkowania karty kredytowej dla klientów indywidualnych. Zmiany Regulaminu dotyczą w szczególności następujących obszarów:

- 1. Zmiany zasad wyliczania Minimalnej kwoty do spłaty z aktualnie obowiązujących 5% min. 30 zł zadłużenia wskazanego z Zestawienia Transakcji na 4% min. 30 zł, dla Zestawień transakcji wygenerowanych od dnia 1 lutego 2016 roku,*
- 2. Uszczegółowienia zapisów związanych z zasadami rozliczenia i przewalutowania transakcji, poprzez wskazanie dokładnego miejsca, w którym Klient uzyskuje informacje o stosowanych przez Bank kursach walutowych,*
- 3. Doprecyzowania terminów rozliczenia spłat karty, poprzez dokładne wskazanie terminów rozliczenia spłat karty na rachunku karty, terminów udostępnienia środków oraz kolejności rozliczenia spłaty z zadłużeniem,*
- 4. Uzupelnienia zapisów dotyczących blokady karty, w zakresie informowania klienta o blokadzie karty przez Bank,*

5. Uszczegółowienia zasad rozliczenia opłaty rocznej,
6. Wprowadzenia możliwości informowania przez Bank o zmianach w Umowie za pomocą bankowości internetowej,
7. Wprowadzenia nowej wersji Komunikatu, stanowiącego załącznik do Regulaminu.

Szczegółowe informacje o zmianach dostępne są na stronie www.bosbank.pl, w oddziałach Banku oraz pod numerami telefonów infolinii: 801 355 455 lub +48 22 543 34 34 (koszt zgodny z taryfą operatora). Informujemy, że przysługuje Państwu prawo odmowy przyjęcia nowych warunków poprzez zgłoszenie sprzeciwu lub wypowiedzenie umowy w trybie i terminach określonych w dotychczasowym Regulaminie wydawania i użytkowania karty kredytowej.”

W ocenie Prezesa UOKiK, podstawą do dokonania zmian w trwających kontraktach mogą być - oprócz wyraźnego przepisu prawa, który nakazuje dostosować umowy do zmienionego stanu prawnego - jedynie określone w klauzulach modyfikacyjnych czynniki (przesłanki), które stanowią tzw. podstawę materialnoprawną dokonania modyfikacji warunków umowy. Wyjątkiem jest jednak sytuacja, w której to ww. czynniki (przesłanki) określone w klauzuli modyfikacyjnej mają charakter niedozwolony (abuzywny) z uwagi m.in. na nieprecyzyjną treść lub też dobór czynników, które z mocy prawa nie mogą stanowić podstawy do zmiany warunków umowy w trakcie jej wykonywania, gdyż - zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. - nie wiążą konsumenta. Powyższe rozważania pozostają jednak poza przedmiotem niniejszego zarzutu, którego celem jest wykazanie braków informacyjnych względem konsumentów niezależnie od treści (czyli zrozumiałości, precyzyjności, czy jednoznaczności) klauzul modyfikacyjnych. Na marginesie należy również dodać, że powyższe rozważania odnoszą się jedynie do takich stosunków umownych i ich elementów, które mogą być jednostronnie zmieniane przez przedsiębiorcę (*a contrario* - nawet prawidłowa klauzula modyfikacyjna nie powinna uprawniać Banku do zmiany warunków umów zawartych na czas oznaczony w zakresie jej 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 wprowadzeniu do umów przedmiotowej zmiany.**

Z punktu widzenia konsumenta, istotne jest m.in. to, aby został on poinformowany o propozycji przedsiębiorcy w sposób rzetelny, tzn. aby miał możliwość zweryfikowania zgodności przeprowadzanej zmiany z pierwotnymi warunkami umowy, które kształtują jego stosunek obligacyjny nawiązany z Bankiem. Dla konsumentów są to informacje istotne, gdyż pozwalają im nadzorować działania przedsiębiorcy, w tym czy proponowana przez przedsiębiorcę zmiana umowy jest uzasadniona i czy dokonana jest zgodnie z zawartą umową. Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę, klienci Banku powinni mieć możliwość oszacowania zakresu wprowadzonych zmian, ich podstawy prawnej (w zakresie warunków wskazanych w klauzuli modyfikacyjnej), a także weryfikacji okoliczności faktycznych mających wpływ na dokonane zmiany. 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

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

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.

Konsumenci muszą mieć możliwość przeprowadzenia weryfikacji zasadności zmian, co oznacza, że muszą wiedzieć, **na podstawie której przesłanki doszło do zmiany umowy** w trakcie jej trwania, a także czy **określone w umowie czynniki rzeczywiście zaistniały** (dotyczy to w szczególności okoliczności, które nie są publicznie znane, a na podstawie których Bank dokonuje zmian). Oznacza to, że jeżeli np. Bank decyduje się na uszczegółowienie zasad rozliczenia opłaty rocznej, czy też na wprowadzenie możliwości informowania przez Bank o zmianach w umowie za pomocą bankowości internetowej, to konsument powinien zostać poinformowany, o podstawie prawnej umożliwiającej dokonanie takich zmian, która została zawarta w umowie łączącej go z Bankiem. Jednocześnie konsument powinien móc zweryfikować w jakim okresie wystąpiła ww. okoliczność i czy zmiana warunków umowy odpowiada właściwością (np. zakresowi) tej okoliczności. Przedsiębiorca zobowiązany jest więc opisać sytuację, która wystąpiła w rzeczywistości, a która jest jednocześnie podstawą faktyczną do zmiany warunków umowy wskazanych w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej lub 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 stroną stosunkiem umownym. Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, w wiadomościach kierowanych do konsumentów powinno zostać wskazane postanowienie umowne dopuszczające możliwość dokonania proponowanych zmian warunków umowy, a także zamieszczona powinna być informacja o zaistnieniu okoliczności faktycznych, które miały wpływ na podjęcie przez przedsiębiorcę analizowanej decyzji i wynikały z przyjętej podstawy prawnej.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, omawiane w niniejszym zarzucie informacje mają charakter istotny, z punktu widzenia możliwości zweryfikowania przez konsumentów zasadności wprowadzonych zmian, które mogą mieć znaczący wpływ na dalsze wykonywanie umowy przez obie strony. W wyniku opisywanej tutaj praktyki przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie 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 (dotyczy to przede wszystkim umów zawartych na czas nieoznaczony). Niemniej jednak, aby taka zmiana była dopuszczalna, nie mogą w tym zakresie istnieć żadne przeciwwskazania określone w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, a także muszą wystąpić określone okoliczności faktyczne, które zostały wskazane w klauzuli modyfikacyjnej zamieszczonej w tychże umowach, które dopuszczają dokonanie zmian warunków umownych w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

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

Nieprzekazanie przez BOŚ przedmiotowych informacji - które mają charakter istotny z punktu widzenia odpowiednich umów bankowych (dot. m.in. rachunku osobistego, karty

¹⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 kwietnia 2002 r., sygn.. II CKN 993/99; Wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lutego 2012 r., sygn. VI ACa 1460/11.

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

kredytowej, czy karty płatniczej) i warunkach ich wykonywania - może istotnie zniekształcać zachowanie gospodarcze konsumenta, co do możliwości zweryfikowania okoliczności modyfikacji warunków umownych i stwierdzenia, czy były one dozwolone na mocy zawartego przez strony kontraktu. Tym samym, brak tych informacji, może przyczynić się do zniekształcenia decyzji dotyczących umowy, których odbiorcy nie podjęliby, gdyby takie informacje zostały umieszczone w korespondencji od Banku. Dla przykładu można wskazać, iż konsument - poprzez brak powyższych informacji - może błędnie uznać, że wprowadzona zmiana była dopuszczalna, pomimo, że decyzja Banku o zmianie umowy (w tym np. 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 lub określonych okolicznościach faktycznych. Poprzez brak wskazania istotnych informacji, o których mowa powyżej, konsumenci mogą zaniechać wykonywania praw i obowiązków, które wynikają z pierwotnej wersji umowy/regulaminu czy Taryfy, a przez to mogą doznać uszczerbku m.in. w zakresie interesu ekonomicznego, np. poprzez konieczność regulowania opłat w wyższej wysokości.

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

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów w zakresie praktyki opisanej w punkcie I i II sentencji decyzji

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę²⁰.

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

²⁰ 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.

znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”²¹.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowanie Spółki godzą w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez ww. przedsiębiorcę jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest zawarta umowa bankowa (umowa o kredyt konsumencki, kartę kredytową, płatniczą czy umowę konta). Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z przedsiębiorcą.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór”²². 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 orzecznictwie²³.

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

²¹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I KKN 504/01.

²² Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

²³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn.. VI ACa 67/13.

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 przedsiębiorcą²⁴. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów²⁵. 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 ochronie²⁶.

Po przedstawieniu zarzutów w Postanowieniu, BOŚ na początku niniejszego postępowania złożył wniosek 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 następujący kształt (w zakresie praktyki dot. pkt II):

Pierwszy z obowiązków wskazanych w zobowiązaniu (pkt i.) polega na skierowaniu - w terminie do 5 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji - do wszystkich klientów, którzy w latach 2014 – 2016 byli informowani o zmianach regulaminów

²⁴ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048;

²⁵ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99;

²⁶ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

stanowiących integralną część umów o usługę płatniczą wyłącznie poprzez *BOŚBank24*, jak również do klientów, którym w informacji o zmianie regulaminów lub Taryfy opłat i prowizji nie wskazywano umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie zmian oraz okoliczności faktycznych uzasadniających tę zmianę i z którymi Bank nadal jest związany umową, pisemnej korespondencji oraz za pośrednictwem *BOŚBank24* w treści której Bank:

- a. poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK, wskazując jej numer i datę wydania;
- b. zaprosi klientów do placówek bankowych w celu zawarcia bezpłatnych aneksów, określając im termin na stawienie się w placówce, zgodny z zobowiązaniem zawartym w pkt ii;
- c. poinformuje o skutkach niepodpisania, jak i podpisania aneksów.

Ponadto Spółka (w pkt ii. zobowiązania) - w terminie 4 miesiące od dnia wystania powyższej korespondencji - będzie zawierała aneksy do umów z konsumentami, o których mowa w pkt i., którzy zgłoszą się do placówki bankowej w określonym terminie. Aneksy będą zawierały postanowienia dotyczące:

- a. oświadczenia Banku o bezskuteczności dokonanych zmian, o których mowa w pkt i. zobowiązania, w tym także zmiany Tabeli opłat i prowizji;
- b. ustalenia, że wysokość opłat i prowizji dla rachunków płatniczych oraz dla kart kredytowych od dnia podpisania aneksu określa aktualnie obowiązująca Taryfa opłat i prowizji (która zostanie dołączona do aneksu w formie załącznika);
- c. ustalenia, że od dnia zawarcia aneksu, do danej umowy ma zastosowanie aktualnie obowiązujący regulamin dotyczący danego produktu, stanowiący integralną część umowy
- d. ustalenia indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji konsumenta za okres od dnia rozpoczęcia ich stosowania (wprowadzenia bez wskazania odpowiedniej podstawy prawnej) do dnia podpisania aneksu, przy czym jeśli indywidualne rozliczenie klienta wykaże, że na podstawie Taryfy opłat i prowizji sprzed jej zmiany zapłaciłby on niższe opłaty, Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokona zwrotu nadpłaty na rachunek klienta - **w terminie 4 miesiące od podpisania aneksu do umowy**. Jeśli indywidualne rozliczenie wykaże, że klient nie zapłaciłby niższych opłat na podstawie Tabeli opłat i prowizji sprzed jej zmiany, wówczas Bank przekaze klientowi informację o braku kwoty do zwrotu – **w terminie 4 miesiące od podpisania aneksu do umowy**, przy czym w takim przypadku Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie będzie domagał się dopłaty od klientów, gdyby opłaty/prowizje stosowane w oparciu o zmienioną Tabelę opłat i prowizji były dla klienta korzystniejsze od stosowanych przed zmianą.

BOŚ rozważy również uwzględnienie w zawieranych z klientami aneksach zmian regulacyjnych dot. formy doręczania korespondencji umownej. Przy czym w toku postępowania nie zostały przedstawione nowe treści postanowień tego dotyczące, co jest uzasadnione tym, że nie zostały jeszcze podjęte decyzje o kształcie systemu bankowości elektronicznej, który miałby spełniać cechy trwałego nośnika informacji. Ponadto Bank nie wyklucza, że informacje o ww. planowanych zmianach regulaminów zostaną wysłane pocztą tradycyjną dlatego też ten element nie będzie przedmiotem zobowiązania Spółki przyjętego przez Prezesa UOKiK w niniejszym postępowaniu

Niezależnie od usunięcia skutków stosowanych praktyk w formie opisanej w pkt ii.d. zobowiązania, Spółka zdecydowała (w pkt iii.) o przyznaniu konsumentom, o których mowa w pkt i. zobowiązania, rekompensaty publicznej polegającej na zwolnieniu z opłat za wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach w kraju i za granicą przez okres 1 wybranego

miesiąca kalendarzowego, który wskazany zostanie w pisemnej korespondencji, o której mowa w pkt i. zobowiązania. Zwolnienie powyższe dotyczyć będzie opłat pobieranych przez Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w odniesieniu do wszystkich kart debetowych wydanych do konta oraz wszystkich kart kredytowych dla klientów indywidualnych, których dotyczy postępowanie.

Aby zobowiązanie Banku było zasadne z punktu widzenia jego skuteczności „na przyszłość”, Spółka zobowiązała się również do niedokonywania – po uprawomocnieniu się pkt II niniejszej decyzji – jednostronnych zmian Taryfy w zakresie uwzględniającym zmiany dokonane w okresie od 2014 r. do 2017 r., co do których klienci nie zostali poinformowani prawidłowo o umownej podstawie prawnej lub okolicznościach faktycznych – w stosunku do tych klientów, którzy nie zawrą aneksów do umów, o których mowa w pkt ii. zobowiązania.

W zakresie spełnienia przez Spółkę obowiązków informacyjnych, Bank zobowiązał się do opublikowania na głównej stronie internetowej przedsiębiorcy (która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem www.bosbank.pl) niniejszej decyzji w terminie do 30 dni od dnia uprawomocnienia się w zakresie pkt II, w ten sposób, że treść tej decyzji będzie dostępna na przedmiotowej stronie internetowej co najmniej przez okres 9 miesięcy od dnia jej uprawomocnienia się (tj. w okresie, w którym zgodnie z propozycjami wskazanymi w pkt i. oraz ii. realizowane będzie zobowiązanie do zawarcia z klientami aneksów do umów).

Wskazać należy, iż BOŚ zobowiązał się jeszcze do podjęcia działań mających na celu uzyskanie od klientów wyraźnej dyspozycji, co do sposobu dostarczania im informacji o planowanych zmianach postanowień umów o usługę płatniczą, w tym Taryfy. Należy jednak zauważyć, iż przedmiotowe zobowiązanie nie jest na tyle skonkretyzowane (brak wskazania, o jakie działania chodzi), aby mogło stanowić obowiązek przedsiębiorcy wynikający z decyzji Prezesa UOKiK (którego wykonanie podlega kontroli przez ww. organ). Ponadto należy nadmienić, iż powyższe działanie Banku dotyczy - co do zasady - praktyki określonej w pkt I niniejszej decyzji, co do której Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie jej stosowania. Jeżeli jednak w przyszłości BOŚ będzie w dalszym ciągu wysyłał do konsumentów informacje o zmianach warunków umowy z naruszeniem formy opisanej w przepisach u.u.p. to może być to podstawą do kolejnej interwencji ze strony organu ochrony konsumentów.

Biorąc pod uwagę, że bezprawność działań Banku w zakresie praktyki opisanej w punkcie II sentencji decyzji została, jak wykazano wyżej, uprawdopodobniona, oraz że Spółka złożyła wnioski o przyjęcie złożonego w toku postępowania zobowiązania zmierzającego do zakończenia naruszeń zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia ich skutków, możliwe stało się skorzystanie przez Prezesa UOKiK z przewidzianej w art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. możliwości nałożenia na Bank obowiązku wykonania tego zobowiązania.

Na powyższy fakt wpływa również okoliczność, że po wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w dniu 16 grudnia 2016 r. Spółka zaniechała stosowania praktyk, o których mowa w pkt I i pkt II niniejszej decyzji.

Należy uznać, że nałożone na Bank zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do zakończenia uprawdopodobnionego w toku niniejszego postępowania naruszenia art. 24 u.o.k.i.k. opisanego w pkt II sentencji decyzji i usunięcia jego skutków. W szczególności na aprobatę zasługuje takie działanie Banku, w wyniku którego wycofa się on ze wszystkich zmian postanowień umownych (w tym wysokości opłat i prowizji) udostępnionych klientom w latach 2014-2017 z pominięciem doręczenia ich na trwałym nośniku informacji i bez zakomunikowania konsumentom o podstawach prawnych i faktycznych ich wprowadzenia. Najistotniejszym punktem tego zobowiązania jest jednak usunięcie skutków praktyki w aspekcie finansowym, które przybiera formę indywidualnego rozliczenia się z pobranych opłat i prowizji w oparciu o wadliwie komunikowane konsumentom zmiany TOiP aż do dnia podpisania aneksu, w którym będzie wskazany określony wniosek konsumenta w tym zakresie.

Charakter i wysokość rekompensaty publicznej podyktowane są przede wszystkim niewielką ilością zmian wysokości opłat i prowizji na niekorzyść konsumentów. Stąd też - w ocenie Prezesa UOKiK - taki sposób usunięcia trwających skutków naruszenia jest właściwy mając na względzie uwarunkowania faktyczne w niniejszej sprawie, w szczególności w kontekście analizy zmian warunków umownych dokonywanych przez Bank w badanym okresie.

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, 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 BOŚ 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, według następujących zasad:

- w terminie **do 8 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:
 - 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci potwierdzonej za zgodną z oryginałem książki nadawczej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek i daty ich nadania;
 - 2) wszelkich 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 umownych wszystkich rodzajów aneksu;
 - 4) wzorów wszystkich rodzajów listów (pism przewodnich w formie korespondencji pisemnej), o których mowa w pkt i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;
- w terminie **do 11 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:
 - 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
 - 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Bank Ochrony Środowiska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji o niniejszej decyzji wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji informacji z pkt iv. zobowiązania na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- w terminie **do 14 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:
 - 7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania;
 - 8) informacji na temat liczby klientów, którym Bank dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.d. zobowiązania;

- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Bank nadpłat, o których mowa w pkt ii.d. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Bank zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.d. zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Bank nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.d. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
- 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.d. zobowiązania (10 sztuk).

Należy przy tym zauważyć, iż dodane zostały obowiązki z pkt 10-12, których nie było w propozycji złożonej przez Bank w toku postępowania. Powyższe związane jest z tym, iż 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 informacji²⁷.

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 art. 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 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*

²⁷ Wyrok SA w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11.