

RAPORT Z KONTROLI WZORCÓW UMÓW O KARTY PŁATNICZE

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
listopad 2010 r.



Opracowanie:

Departament Polityki Konsumentckiej UOKiK

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP	5
1. Cel badania	5
2. Podstawa prawna analizy/działania Prezesa Urzędu	5
3. Opis sektora	7
4. Zakres podmiotowy badania	8
5. Zakres przedmiotowy badania	8
II. ANALIZA WZORCÓW UMÓW O KARTY PŁATNICZE STOSOWANYCH PRZEZ BANKI	10
1. Uwagi ogólne	10
1.1. Definicja umowy o kartę płatniczą	10
1.2. Rodzaje kart płatniczych	10
1.3. Uczestnicy obrotu	12
2. Uwagi na temat zakwestionowanych przez UOKiK postanowień wzorców umów	12
2.1. Wyłączenie odpowiedzialności banku	13
2.2. Reklamacje	18
2.3. Brak obowiązkowych elementów umowy	23
2.4. Nieprawidłowy sposób zmiany umowy	24
2.5. Obsługa nieterminowej spłaty	26
2.6. Właściwość sądu	29
2.7. Wypowiedzenie/rozwiązanie umowy	30
2.8. Postanowienia dotyczące bankowego tytułu egzekucyjnego	32
2.9. Doręczenia zestawienia operacji	34
2.10. Skutki wypowiedzenia umowy	36
2.11. Utrata prawa posługiwania się kartą płatniczą	37
2.12. Zmiana limitu/blokada rachunku	38
2.13. Doręczenia korespondencji	41

2.14. Wyłączenie możliwości skorzystania przez konsumenta z uprawnienia do wzajemnego potrącania swoich wierzytelności wobec banku	44
2.15. Odmowa autoryzacji transakcji	45
2.16. Opłata za wypowiedzenie umowy	46
2.17. Nieprecyzyjne określenie transakcji traktowanych jak transakcje gotówkowe	47
2.18. Obowiązek przekazywania bankowi informacji na temat sytuacji finansowej konsumenta	48
2.19. Rozliczanie nadpłaty i niedopłaty należności przez bank	49
2.20. Odpowiedzialność za dokonanie transakcji przy użyciu karty przez osobę nieupoważnioną	51
2.21. Przekazywanie informacji dotyczących konsumenta do Biura informacji kredytowej	52
2.22. Zasady odstąpienia posiadacza od umowy o kartę płatniczą	54
2.23. Uprawnienie banku do określenia maksymalnego czasu przez jaki autoryzacja pomniejsza dostępny limit kredytu w przypadku braku rozliczenia transakcji	55
III. PODSUMOWANIE	57

I. WSTĘP

Niniejszy raport został przygotowany w oparciu o wyniki prowadzonej w III i IV kwartale 2010 r. analizy wzorców umów o karty płatnicze stosowanych przez objęte kontrolą banki w umowach z konsumentami.

Departament Polityki Konsumentckiej oraz delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadziły badanie wzorców umów pod kątem występowania w nich treści mogących stanowić niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ §1 i 3 oraz art. 385³ kodeksu cywilnego, jak również treści, których wykorzystanie stanowić może praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

1. Cel badania

Głównym celem przeprowadzonej analizy było wykrycie nieprawidłowości i wyeliminowanie z obrotu niekorzystnych dla konsumentów postanowień. Urząd przeprowadził stosowną analizę w oparciu o zgodność z obowiązującymi przepisami prawa, regulującymi badaną materię, m.in.:

- z ustawą z 20 lipca 2001 roku o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 100, poz. 81 ze zm.),
- z ustawą z 12 września 2002 roku o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz.U. nr 169, poz. 1385 ze zm.),
- z ustawą z 23 kwietnia 1964 roku kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93 ze zm.),
- z ustawą z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50, poz. 331 ze zm.),
- z ustawą z 29 sierpnia 1997 roku prawo bankowe (Dz.U. z 2002 roku, nr 72, poz. 665 ze zm.).

Badanie wzorców umów o karty płatnicze miało również służyć zasygnalizowaniu opinii publicznej, że w stosunkach z bankami konsument zajmuje pozycję słabszej strony umowy.

2. Podstawa prawna analizy/działania Prezesa Urzędu

Podstawę prawną przeprowadzonej kontroli stanowił art. 48 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 i 5 ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zebrany w ramach badania materiał daje podstawę do podjęcia działań w ramach ustawowych kompetencji Prezesa Urzędu, tj. wszczęcia postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (art. 49 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), jak również wystąpienia do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z pozwami o uznanie konkretnych postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 479³⁸ kodeksu postępowania

cywilnego). W chwili obecnej (stan na 30 września 2010 r.) do Rejestru klauzul niedozwolonych wpisane są 93 klauzule z zakresu usług bankowych.

Należy wyjaśnić, że powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone jest szczególnym typem powództwa. Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uznający postanowienie wzorca za niedozwolone, ma bowiem rozszerzoną skuteczność i wpływa na sytuację prawną nie tylko pozwanego przedsiębiorcy, ale również wszystkich innych.

Z tego też powodu Prezes Urzędu będzie kierował pozwy do SOKiK-u bez względu na okoliczność, że część banków zadeklarowała gotowość wycofania się ze stosowania kwestionowanych postanowień, poprzez ich usunięcie lub modyfikację. Wniesienie powództwa o uznanie klauzuli umownej za niedozwoloną nawet w przypadku, gdy bank zaprzestał jej umieszczania we wzorcu umownym, zapobiegnie wykorzystywaniu takiego postanowienia w przyszłości także przez inne banki, w szczególności te, które nie były objęte kontrolą. Kierowane przez Prezesa Urzędu pozwy nie mają bowiem na celu napiętnowania pozwanego przedsiębiorcy, a trwałe usunięcie z obrotu kwestionowanych klauzul umownych.

W zakresie, w którym analiza zebranych dokumentów wzbudziła wątpliwości pod względem możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Prezes UOKiK podejmie działania określone w art. 49 ustawy z 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów, tzn. zainicjuje postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym wskazać, że w tych przypadkach, gdzie bank wycofa się z postanowienia sprzecznego z bezwzględnie obowiązującymi przepisami bądź tożsamego z wpisaniem do rejestru, Prezes Urzędu nie będzie prowadził postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. W przypadku, gdy bank zadeklarował gotowość wycofania się ze stosowania takiego postanowienia, Prezes Urzędu zweryfikuje deklarację banku i – w zależności od rezultatów – odstąpi od prowadzenia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów lub też takie postępowanie zainicjuje.

W sytuacji, gdy przedsiębiorca nie odstąpi od stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu będzie mógł wydać decyzję stwierdzającą stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i nakazać zaniechanie jej stosowania. Ciężar udowodnienia zaprzestania stosowania praktyki spoczywa na przedsiębiorcy. Prezes Urzędu może w takiej sytuacji nałożyć również karę pieniężną do wysokości 10 proc. przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok wydania decyzji.

W wystąpieniach, kierowanych do przedsiębiorców podczas kontroli, Prezes Urzędu wskazywał na wstępną kwalifikację prawną określonych postanowień. Jednakże, w pewnych

sytuacjach, po dokonaniu wnikliwej analizy, kwalifikacja ta została zmieniona – stąd też argumentacja przytoczona w raporcie może różnić się od argumentacji zawartej w wystąpieniach Prezesa Urzędu do banków.

Szczegółowe informacje o działaniach, jakie zostały oraz zostaną podjęte przez Prezesa UOKiK w wyniku przeprowadzonej kontroli określa Załącznik do Raportu.

3. Opis sektora¹

Według danych opublikowanych przez Narodowy Bank Polski (*Informacja o kartach płatniczych - I kwartał 2010 r.*, Warszawa, Czerwiec 2010 r.), pod koniec marca 2010 r., na polskim rynku znajdowało się w obiegu 32,8 mln kart płatniczych a od stycznia do marca br. liczba wydanych kart płatniczych zmniejszyła się o 400 tys., co stanowiło spadek o 1,2%. Wśród wydanych kart największy udział mają karty debetowe (67,7%), a drugą pozycję zajmują karty kredytowe (31,2%).

Według danych NBP, na przestrzeni ostatnich kwartałów potwierdza się stała tendencja wzrostu liczby kart debetowych na rynku polskim. W I kwartale br. liczba kart debetowych wzrosła o 210 tys. i osiągnęła łączną wielkość 22,2 mln szt. W konsekwencji zwiększył się udział kart debetowych w rynku kart płatniczych z 65,8% do 67,7%.

Drugie pod względem powszechności są karty kredytowe. Ze względu na możliwość swobodnego dysponowania środkami w obrębie przyznanego limitu kredytowego, popularność tego instrumentu płatniczego jest coraz większa. Na przestrzeni ostatnich sześciu lat liczba wyemitowanych przez banki kart kredytowych wzrosła aż 9-krotnie. W I kwartale br. liczba kart kredytowych zmniejszyła się o 610 tys. i na koniec marca br. łączna liczba wyniosła 10,2 mln szt. Spadek liczby kart kredytowych o 5,6% wynika z działań podjętych przez banki. Ponieważ zwiększa się odsetek kredytów zaciąganych przez klientów (przy użyciu kart kredytowych) spłacanych nieterminowo, banki rozpoczęły lustrację klientów pod kątem ich zdolności do spłaty długu, cięcie limitów lub wypowiedzanie umów najmniej wiarygodnym klientom. Część ze zlikwidowanych przez banki kart kredytowych miało status tzw. *martwej* karty, co oznacza, że karta nie była przez klienta używana.

Na przestrzeni ostatnich kwartałów potwierdza się tendencja spadkowa, jeśli chodzi o liczbę wydawanych kart obciążeniowych. W I kwartale 2010 r. liczba kart obciążeniowych zmniejszyła się o 10 tys. i na koniec marca br. wynosiła 364 tys. szt. W I kwartale 2010 r. liczba kart obciążeniowych zmniejszyła się o 2,5%. W I kwartale 2010 r. udział kart obciążeniowych w rynku kart płatniczych pozostał na poziomie 1,1proc..

¹ Dane zaczerpnięto z opublikowanej przez Narodowy Bank Polski *Informacji o kartach płatniczych - I kwartał 2010 r.*, Warszawa, Czerwiec 2010 r.)

W I kwartale br., według danych NBP, przeprowadzono przy użyciu kart płatniczych 358 mln transakcji (gotówkowych oraz bezgotówkowych). W porównaniu do poprzedniego kwartału odnotowano spadek o 2,2%. W I kwartale 2010 r. przeważająca większość transakcji, tj. 86% była dokonywana kartami debetowymi. Mniej liczne były transakcje dokonywane kartami kredytowymi (13%) oraz kartami obciążeniowymi (1%). W I kwartale 2010 r. wartość transakcji wykonanych przy użyciu kart płatniczych wyniosła 79,8 mld zł – w porównaniu z IV kwartałem ubiegłego roku stanowi to spadek o 7,4 proc.

W I kwartale 2010 r. średnia wartość transakcji przeprowadzonej przy użyciu karty płatniczej wyniosła 223 zł, co w porównaniu do poprzedniego kwartału stanowi spadek o 5 proc. (średnia wartość transakcji wynosiła 235 zł).

Innym wskaźnikiem charakteryzującym zachowania użytkowników kart płatniczych jest średnia liczba transakcji przeprowadzanych pojedynczą kartą. W I kwartale 2010 r. średnio na jedną kartę przypadało 11 przeprowadzonych transakcji płatniczych. Wskaźnik ten w porównaniu do poprzedniego kwartału pozostał na tym samym poziomie.

4. Zakres podmiotowy badania

Badaniem objęto wzorce umów o karty płatnicze, regulaminów oraz Tabel Opłat i Prowizji. Przeprowadzona przez Urząd kontrola objęła łącznie 12 banków: AIG Bank Polska S.A., Bank BPH S.A., Bank Gospodarki Żywnościowej S.A., Bank Handlowy w Warszawie S.A., Bank Polska Kasa Opieki S.A., BRE Bank S.A., Euro Bank S.A., Fortis Bank Polska S.A., Lukas Bank S.A., Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A., Raiffeisen Bank Polska S.A., Sygma Banque Societe Anonyme działającego w Polsce jako Sygma Banque Societe Anonyme (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, zwanej dalej: „Sygma Banque”. Podmioty podlegające kontroli zostały wybrane częściowo w drodze losowania (5 banków), częściowo zaś poprzez wytypowanie ich przez Urząd (7 banków). Przy wyznaczaniu banków, Prezes Urzędu kierował się bądź to wielkością ich udziału w rynku (badanie objęło trzy banki mające największy udział w rynku bankowym – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A., Bank Pekao S.A., BRE Bank S.A.) bądź też ilością skarg konsumentów dotyczących umów o kartę płatniczą wpływających do Urzędu na bank.

5. Zakres przedmiotowy badania

Przedmiotem analizy były wzorce umów o karty płatnicze, regulaminy, Tabele Opłat i Prowizji stosowane przez banki w umowach z konsumentami. Z uwagi na fakt, że każdy z przedsiębiorców stosuje od jednego do kilku wzorców umów, w ramach kontroli objętej niniejszym raportem Urząd zbadał około 280 różnego rodzaju wzorców (w tym ok. 110 wzorców umów o kartę płatniczą).

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

Przedstawiona w raporcie ocena abuzywności klauzul nie jest ostateczna. Wyłącznie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ma kompetencję do uznania postanowienia za niedozwoloną klauzulę. Po uprawomocnieniu się wyroku SOKiK takie postanowienie wpisywane jest do rejestru klauzul niedozwolonych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Od tego momentu jego stosowanie w obrocie z konsumentami jest zakazane.

W przypadku podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru (dotyczy to także sytuacji, w których przedsiębiorca stosuje klauzule podobne do wpisanych do rejestru nawet jeśli wyrok SOKiK, na mocy którego dokonano wpisu, nie był wydany w stosunku do tego przedsiębiorcy), ostateczna ocena praktyki dokonywana jest w decyzji Prezesa UOKiK, po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego.

Konsument, który znalazł w umowie jaką zamierza zawrzeć lub w już podpisanej, postanowienie podejrzane o abuzywność, i znajdujące się w niniejszym Raporcie, powinien zwrócić bankowi uwagę na ten fakt. W przypadku, gdy nie wyrazi on zgody na zmianę kwestionowanych klauzul, najlepiej zmienić kontrahenta. Natomiast jeśli umowa już zawarta zawiera niedozwolone postanowienia, to – zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego – takie klauzule nie wiążą konsumenta z mocy prawa. Jeżeli przedsiębiorca nie przychyli się do tego stanowiska, należy zwrócić się do właściwego sądu powszechnego o uznanie danego postanowienia za niewiążące w stosunkach między stronami umowy (tzw. kontrola incydentalna postanowień umownych). Można przy tym korzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji konsumentów (np. Federacji Konsumentów). Lista rzeczników konsumentów oraz organizacji konsumentów znajduje się na stronie internetowej UOKiK - www.uokik.gov.pl.

Niezależnie od powyższego, każdy, z kim mogłaby zostać zawarta umowa, może zwrócić się do SOKiK-u o uznanie danego postanowienia za niedozwolone (tzw. kontrola abstrakcyjna postanowień wzorca umowy). Wybór tej opcji może doprowadzić do wpisania postanowienia do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru klauzul niedozwolonych, nie będzie miał jednak bezpośredniego skutku w relacjach między danym konsumentem a bankiem.

II. ANALIZA WZORCÓW UMÓW O KARTY PŁATNICZE STOSOWANYCH PRZEZ BANKI

1. Uwagi ogólne

1.1. Definicja umowy o kartę płatniczą

Zgodnie z przepisem art. 14. ust. 1 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, przez umowę o kartę płatniczą wydawca karty zobowiązuje się wobec posiadacza karty do rozliczania operacji dokonanych przy użyciu tej karty płatniczej, a posiadacz zobowiązuje się do zapłaty kwot operacji wraz z należnymi wydawcy kwotami opłat i prowizji lub do spłaty swoich zobowiązań na rachunek wskazany przez wydawcę.

1.2. Rodzaje kart płatniczych

A. Karty debetowe

Karta debetowa (ang. *debit card*) jest kartą płatniczą pozwalającą na wypłatę gotówki z konta za pomocą bankomatów (transakcje gotówkowe) oraz dokonywanie płatności za zakupione towary i usługi z posiadanych i dostępnych na koncie osobistym środków (transakcje bezgotówkowe). Rachunek bankowy jest automatycznie obciążany kwotą dokonywanej płatności, a posiadacz karty nie może przekroczyć salda środków znajdujących się na koncie. Karty te są ściśle związane z kontem osobistym i ze względu na małe ryzyko związane z ich użytkowaniem są popularne i często wydawane klientom bezpłatnie (część banków pobiera opłatę za używanie tej karty po roku od jej wydania). Banki przy wydawaniu tych kart klientom nie stawiają żadnych dodatkowych wymogów.

B. Karty kredytowe

Karta kredytowa (ang. *credit card*) jest kartą płatniczą, pozwalającą na dokonywanie transakcji bezgotówkowych, bez posiadania bieżących środków na koncie, na podstawie podpisanej z bankiem umowy o udzielenie kredytu do ustalonego limitu (tzw. limit kredytowy). Za zakupione towary lub usługi płaci więc bank i tym samym udziela posiadaczowi karty kredytu, który jest on zobowiązany spłacić na zasadach i w terminie określonym w umowie.

Warunki kredytu określone zostają we wcześniej podpisanej umowie kredytowej, na podstawie której klient otrzymuje kartę kredytową, w związku z czym karta ta nie wymaga posiadania bądź otwarcia konta. Wysokość limitu kredytowego, jaki będzie miał do dyspozycji posiadacz karty ustalana jest przez bank po zbadaniu jego stanu majątkowego, dochodów

i wiarygodności kredytowej. Do uzyskania karty kredytowej niektóre banki wymagają wysokich zarobków z tytułu umowy o pracę.

Konsument po zakończeniu okresu rozliczeniowego (zazwyczaj miesięcznego) otrzymuje z banku zestawienie transakcji zawartych w tym okresie przy użyciu karty kredytowej i zostaje zobowiązany w określonym terminie do spłaty całości lub części zaciągniętego kredytu (tzw. minimalna kwota do zapłaty). Banki często do określonego w umowie momentu nie pobierają oprocentowania od zaciągniętego kredytu. Wyznaczony jest on czasem liczoną od momentu wystawienia zestawienia transakcji – jeżeli konsument spłaci w tym czasie kredyt nie musi płacić odsetek. Czas ten dochodzi nawet do 26 dni od daty wystawienia zestawienia transakcji, co w połączeniu z 30-dniowym okresem rozliczeniowym daje maksymalnie 56 dni na spłacanie kredytu bez konieczności płacenia odsetek. Jednak, jeżeli konsument w wyznaczonym terminie nie zacznie spłacać kredytu lub spłaci tylko określoną jego część – bank naliczy odsetki. Oprocentowanie kredytu zaciągniętego przy pomocy karty kredytowej jest relatywnie wysokie, gdyż bank udzielając takiego kredytu nie zna dokładnie jego sumy, ani też okresu jego spłaty, a jednocześnie kredyty te są kredytami wysokiego ryzyka.

Wydanie, jak i użytkowanie karty kredytowej jest odpłatne. Przy pomocy karty kredytowej można także pobierać gotówkę z bankomatu, jednak poza wysoką prowizją od tej transakcji, zaciągnięcie kredytu w ten sposób wiąże się z automatycznym rozpoczęciem naliczania oprocentowania od wartości pobranej gotówki.

C. Karty obciążeniowe

Karta obciążeniowa (z ang. *charge card*) jest kartą płatniczą, dzięki której posiadacz karty może korzystać ze środków, których nie posiada w danej chwili na rachunku bankowym. Karty obciążeniowe różni od kart kredytowych fakt, że działają one jedynie na zasadzie odroczonej płatności w stosunku do chwili zakupu i z ich wykorzystaniem nie jest związane zaciągnięcie kredytu. Konto właściciela zostaje obciążone wysokością wykorzystanych środków wraz z prowizjami dopiero na koniec określonego w umowie okresu rozliczeniowego karty (zazwyczaj miesięcznego). Jeżeli posiadacz nie ureguluje powstałej należności musi zapłacić odsetki karne, które określone są w umowie.

Karta tego typu jest atrakcyjna głównie dla osób nie posiadających w danym momencie żadnych środków pieniężnych na rachunku bankowym, ale mających pewność, że w dniu rozliczenia transakcji dokonanych tą kartą odpowiednia ich ilość znajdzie się na tym rachunku, by pokryć wymagane należności.

Karty obciążeniowe są wydawane odpłatnie, a od transakcji gotówkowych i bezgotówkowych mogą być naliczane prowizje. Niespłacenie należności może powodować obciążenie posiadacza karty wysokimi opłatami za zwłokę i zastrzeżeniem karty.

1.3. Uczestnicy obrotu

Posiadacz karty płatniczej: osoba fizyczna, prawna lub inny podmiot, który na podstawie umowy o kartę płatniczą dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz operacji kartą płatniczą określonych w umowie.

Wydawca karty płatniczej: bank bądź inna osoba prawna, która na podstawie umowy o kartę płatniczą wydaje karty płatnicze i zobowiązuje się do rozliczania transakcji dokonanych przy ich użyciu.

Akceptant: przedsiębiorca honorujący kartę jako formę płatności za towary lub usługi (np. sklep, punkt handlowo-usługowy).

2. Uwagi na temat zakwestionowanych przez UOKiK postanowień wzorców umów

Wszystkie banki poddane kontroli, posługiwały się w obrocie z konsumentami wzorcami umów zawierającymi postanowienia umowne, które wzbudziły wątpliwości Prezesa Urzędu. Przede wszystkim zastrzeżenia Prezesa Urzędu budziły klauzule umowne, które można uznać za niedozwolone postanowienia wzorca umowy, bądź też postanowienia – zdaniem Prezesa Urzędu – tożsame z postanowieniami wpisanymi do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone. Bez względu na charakter oraz skalę naruszeń, jak również ewentualne wyrażanie przez banki gotowości do usunięcia kwestionowanych przez Urząd postanowień, należy zwrócić uwagę, że stosowanie niedozwolonych postanowień w umowach o karty płatnicze jest zjawiskiem częstym i niesie ze sobą zagrożenie dla praw słabszych uczestników rynku.

Część kontrolowanych postanowień była również sprzeczna z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

Ponadto, Prezes UOKiK w toku kontroli zwracał uwagę na brak czytelności i przejrzystości klauzul umownych. Należy bowiem pamiętać, że przepisy kodeksu cywilnego przewidują, że *postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumenta* (art. 385 § 2 k.c.). Niestety, nałożony przez ustawodawcę obowiązek formułowania wzorca umowy w sposób jednoznaczny i zrozumiały nie jest przez wszystkich przedsiębiorców właściwie realizowany, co staje się przyczyną wielu nieporozumień w kontaktach konsument – bank. Zasada ta, o ile ma istotne znaczenie dla kontroli incydentalnej – pozwala konsumentowi, który wdał się w spór z bankiem powołać się na niewiążący charakter kwestionowanej klauzuli, nie ma jednak znaczenia dla prowadzonej przez SOKiK kontroli abstrakcyjnej.

Poniżej przedstawione zostały najważniejsze kwestie, jakie w trakcie omawianej kontroli zostały przez Urząd podniesione i przedstawione w wystąpieniach do banków.

2.1. Wyłączenie odpowiedzialności banku

A. Klauzule dotyczące wyłączenia odpowiedzialności banku za wykonanie czynności przewidzianych umową, które mogą być uznane za niedozwolone postanowienia umowne

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Bank BGŻ nie ponosi odpowiedzialności za skutki odmowy realizacji operacji w punktach handlowo-usługowych lub bankomatach oraz kasach innych banków.* (Bank Gospodarki Żywnościowej S.A.)

ii) *Bank nie ponosi odpowiedzialności w przypadku: (...) 3. braku autoryzacji danej operacji.* (BRE Bank S.A.)

iii) *Bank nie ponosi odpowiedzialności za odmowę akceptacji Karty przez akceptanta, ani odmowę autoryzacji Transakcji w Bankomacie lub terminalu elektronicznym z przyczyn niezależnych od Banku.* (Fortis Bank Polska S.A.)

iv) *Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki następujących zdarzeń:*

a) *odmowa akceptacji Karty z przyczyn niezależnych od Banku,*

b) *odmowa Autoryzacji transakcji w Bankomacie, Wpłatomacie lub Terminalu POS z przyczyn niezależnych od Banku,²*

c) *wadliwe funkcjonowanie Bankomatu lub Terminala POS nienależącego do Banku,*

k) *nieprawidłowe przeprowadzenie transakcji przez punkt handlowo-usługowy.*

(Euro Bank S.A.)

v) *Bank nie ponosi odpowiedzialności za odmowę akceptacji karty przez punkt handlowo-usługowy, nieprawidłowe przeprowadzenie transakcji przez punkt handlowo-usługowy lub odmowę wypłaty gotówki w bankomacie.* (AIG Bank S.A.)

vi) *Bank nie ponosi odpowiedzialności za odmowę akceptacji Karty przez placówkę przyjmującą płatność z użyciem Karty, nieprawidłowe przeprowadzenie transakcji przez tę placówkę lub odmowę wypłaty gotówki w bankomacie.* (Sygma Banque)

vii) *Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z przyczyn niezależnych od Banku, w tym:*

(...)

2) *fakt odmowy akceptacji Karty przez Punkt akceptujący lub Bankomat*

(Bank BPH S.A.)

² Punkt b) wskazanego postanowienia może być dodatkowo uznany za tożsamy z klauzulą wpisaną do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru niedozwolonych postanowień wzorców umowy pod poz. 1951.

viii) *Bank nie ponosi odpowiedzialności za odmowę akceptacji Karty przez Akceptanta (...)*

(Raiffeisen Bank Polska S.A.)

Podstawowym celem umowy o kartę płatniczą jest realizacja operacji dokonanych przez posiadacza przy użyciu karty. Wskazane klauzule wyłączają odpowiedzialność banku za skutki odmowy realizacji operacji przez akceptantów i w bankomatach lub za brak autoryzacji operacji. Zdaniem Prezesa Urzędu, odmowa taka lub brak autoryzacji nie musi jednak wynikać wyłącznie z woli podmiotów trzecich, lecz może być rezultatem braku należytej staranności ze strony banku. Taka konstrukcja klauzuli umownej w sposób istotny ogranicza możliwość dochodzenia roszczeń przez konsumenta w stosunku do ogólnych zasad odpowiedzialności odszkodowawczej. W świetle wyroku Sądu Najwyższego z 19 marca 2007 r. (sygn. akt III SK 21/06, LEX nr 396113), jeżeli przepisy ogólne stwarzają konsumentowi lepszą sytuację niż postanowienie wzorca umownego, należy przyjąć, że ma ono charakter abuzywny. Kierując się wskazanymi wyżej względami, Prezes Urzędu uważa, że wskazane postanowienia mają charakter niedozwolonych postanowień wzorca umowy.

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu Euro Bank S.A. zadeklarował zamiar zastąpienia stosowanego dotychczas postanowienia klauzulą o treści: *Bank ponosi odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Umowy na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym*, a Sygma Banque, Raiffeisen Bank Polska S.A. poinformowały o zamiarze usunięcia kwestionowanych postanowień z oferowanych konsumentom wzorców umownych. Bank BPH poinformował, iż prowadzi analizę dokumentacji kredytowej w tym zakresie celem wprowadzenia ewentualnych zmian.

Inne banki natomiast nie podzieliły argumentacji zawartej w wystąpieniach Prezesa Urzędu.

W związku z powyższym, wybrane postanowienia zostaną poddane ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

B. Klauzule dotyczące wyłączenia odpowiedzialności banku za wykonanie czynności przewidzianych umową, które mogą być uznane za tożsame z postanowieniami wpisanymi do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru klauzul niedozwolonych

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z przyczyn niezależnych od Banku, w tym:*

1) *za termin rozliczenia Transakcji przez Organizację rozliczeniową*

(...)

3) *awarię systemu uwierzytelniająco – rozliczeniowego (Bank BPH S.A.)*

ii) *Bank nie ponosi odpowiedzialności (...) za odmowę autoryzacji Transakcji realizowanej u akceptanta, w bankomacie lub Oddziale z przyczyn niezależnych od Banku. (Raiffeisen Bank Polska S.A.)*

iii) *PKO BP SA nie odpowiada za szkody wynikłe z powodu awarii systemów informatycznych lub telekomunikacyjnych, niezależnej od PKO BP SA. (Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.)*

iv) *Bank nie odpowiada za wyrządzone szkody z powodu okoliczności niezależnych od Banku, a w szczególności spowodowane:*

(...)

3) opóźnieniem wynikającym z awarii systemów komputerowych, systemów zasilania, łączny telekomunikacyjnych, awarii sieci telefonii komórkowych oraz opóźnień wynikłych z działań telekomunikacji lub poczty, (...)

4) przerwami w funkcjonowaniu systemów informatycznych banku, wynikającymi z konieczności dokonania niezbędnych czynności związanych z ich prawidłowym funkcjonowaniem, ulepszaniem, konserwacją, zasilaniem lub zabezpieczeniem. (Raiffeisen Bank Polska S.A.)

v) *Bank nie ponosi odpowiedzialności za: (...) c) wadliwe działanie systemów zasilania, systemów telefonicznych lub teleinformatycznych, należących do zewnętrznych dostawców lub operatorów, które uniemożliwiają lub utrudniają Posiadaczowi Karty dokonanie Transakcji. (Fortis Bank Polska S.A.)*

vi) *Bank nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z usług bankowości elektronicznej wynikający z przyczyn niezależnych od Banku. (Lukas Bank S.A.)*

vii) *Bank zastrzega sobie prawo odmowy udostępnienia Serwisu bankowości internetowej Citibank Online bez podania przyczyn (Bank Handlowy w Warszawie S.A.).*

viii) *Bank może czasowo ograniczyć dostęp do rachunku limitu kredytowego za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub inne, niezależne od Banku okoliczności. Ograniczenie dostępu trwa przez okres niezbędny do usunięcia przyczyn blokujących dostęp. Bank nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia wynikające z przyczyn, o których mowa w ust.1 (Lukas Bank S.A.)*

ix) *Ze względów bezpieczeństwa lub z jakichkolwiek przyczyn niezależnych od Banku, Bank ma prawo do czasowego zawieszenia świadczenia usług w ramach Serwisu e.cetelem, bez ponoszenia żadnej*

odpowiedzialności wobec Kredytobiorcy, na okres jakiego wymaga bezpieczeństwo bądź usunięcie usterki. (...) (Sygma Banque).

Zdaniem Prezesa UOKiK, postanowienia i) oraz iii) – vi), a także viii) i ix) - w zakresie w jakim odnoszą się do skutków awarii systemu uwierzytelniająco-rozliczeniowego, systemów informatycznych, zasilania, bankomatów itd. - mogą być uznane za tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod poz. 1953 o treści:

Bank nie odpowiada za powstałe z przyczyn niezależnych od Banku opóźnienia wynikające z awarii systemów informatycznych, systemów zasilania, łączny telekomunikacyjnych, opóźnienia wynikające z działania telekomunikacji oraz Poczty Polskiej

a także z klauzulą figurującą we wspomnianym rejestrze pod poz. 1961:

Bank nie odpowiada za straty spowodowane okolicznościami niezależnymi od Banku takimi jak (...) wadliwe działanie bankomatów i innych urządzeń akceptujących karty.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uzasadniając wyrok uznający klauzulę wpisaną do rejestru pod poz. 1953 przyjął, że wspomniane postanowienie *jest sprzeczne z przepisami prawa cywilnego regulującymi zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania – art. 471 k.c. i następne. Powoduje bowiem wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności pozwanego wobec konsumentów a także prowadzi do wyłączenia możliwości dochodzenia przez nich roszczeń wynikających z zawartej umowy bez względu na okoliczności. Oprócz niezgodności z przepisami kodeksu cywilnego jest to sprzeczne z zasadą równorzędności stron. Sprzeczne z dobrymi obyczajami jest również przerzucanie na konsumenta ryzyka gospodarczego wynikającego z prowadzonej przez bank działalności gospodarczej. To bank winien spełnić roszczenia konsumenta, a następnie ma prawo dochodzenia odszkodowania od osoby lub podmiotu ponoszącego winę za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyjaśnia również, że kwestionowane postanowienie zostało sformułowane bardzo ogólnie, niejednoznacznie i w sposób niezrozumiały, co jest sprzeczne z art. 358 § 2 k.c., gdyż tylko do pozwanego będzie należała ocena, czy zaistniałe okoliczności, powodujące opóźnienie mieszczą się w przedmiotowym zakresie.*

W uzasadnieniu wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznającego za niedozwoloną klauzulę wpisaną do rejestru pod poz. 1961, sąd stwierdził, że wskazana klauzula wyłącza odpowiedzialność banku za niewykonanie i nienależyte wykonanie zobowiązania. Zdaniem sądu, przekonanie, że wadliwe działanie bankomatów i innych urządzeń akceptujących karty jest zawsze okolicznością niezależną od banku jest błędne, gdyż zdarzenia te mogą wynikać z naruszenia przez bank reguł starannego działania wymaganego od profesjonalisty. Bank natomiast nie może być zwolniony z odpowiedzialności za wynikłe z takich okoliczności szkody.

Niezależnie od powyższego, klauzule i), ii) oraz iv) mogą być tożsame co do wywoływanego skutku z klauzulą wpisaną do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru pod poz. 1951 o treści:

Bank nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub nieprawidłowości, które mogą zaistnieć z przyczyn niezależnych od Banku.

Uzasadniając ocenę postanowienia wpisanego do rejestru pod poz. 1951 sąd przyjął identyczną argumentację jak w odniesieniu do klauzuli zamieszczonej w rejestrze pod poz. 1953.

Zdaniem Prezesa Urzędu, postanowienie wskazane w punkcie vii) może być tożsame co do skutków z postanowieniem wpisanym do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod poz. 1933 o treści:

Bank ma prawo do odmowy uruchomienia Usługi Bankowości Internetowej bez podania przyczyny.

Uzasadniając wyrok uznający wyżej wskazaną klauzulę za niedozwoloną, sąd stwierdził, że: *czynności związane z prowadzeniem rachunku bankowego są wykonywane za pośrednictwem Internetu (tj. kanału elektronicznego). Ustalenie zatem w § 6 ust. 2 Regulaminu, że bank ma prawo do odmowy uruchomienia usługi bankowości internetowej bez podania przyczyny oznacza, że pozwany wyposażył się w prawo do odmowy wykonania czynności związanych z prowadzeniem rachunku bankowego klienta bez podania przyczyny. Treść tego postanowienia narusza przepis 727 k.c., który stanowi, że bank może odmówić wykonania zlecenia posiadacza rachunku bankowego tylko w wypadkach przewidzianych w przepisach szczególnych, czyli musi wystąpić konkretna przyczyna uzasadniająca odmowę wykonania świadczenia przez bank. Zdaniem sądu, takie postanowienie rażąco narusza interesy konsumentów albowiem wprowadza nieusprawiedliwioną obowiązującymi przepisami dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść klienta i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, bo nieuczciwie i nierzetelnie informuje o prawach i obowiązkach stron.*

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu, ww. banki wyraziły gotowość zmiany wzorców umownych. Jednocześnie Bank BPH podniósł, iż klauzule niedozwolone (nr 1951, 1952 i 1953) wpisane zostały do rejestru klauzul niedozwolonych dopiero 25 maja br. (tj. prawie jednocześnie z wystąpieniem Prezesa Urzędu dotyczącym przekazania wzorców). Bank podniósł, iż w związku z tym prowadzi analizę dokumentacji kredytowej w tym zakresie. Ewentualne zmiany dokumentacji zostaną wdrożone w najbliższym możliwym terminie.

W odniesieniu do klauzuli viii), Lukas Bank S.A. zadeklarował zamiar zmiany postanowienia poprzez doprecyzowanie, że ograniczenie dostępu do rachunku jest możliwe z uwagi na względy bezpieczeństwa, o ile wynika to z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W odniesieniu do klauzuli ix) Sygma Banque S.A. zaproponował zmianę, która jest przedmiotem analizy Urzędu z punktu widzenia wywoływanych skutków. Również PKO BP S.A. zapowiedział zmianę stosowanego we wzorcach umownych postanowienia (klauzula iii).

W przypadku usunięcia przez banki wskazanych w wystąpieniach Prezesa UOKiK naruszeń, Prezes UOKiK nie będzie wszczynał postępowań w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

2.2. Reklamacje

A. Opłata za nieuzasadnioną reklamację

Treść kwestionowanej klauzuli:

Jeżeli po zakończeniu procesu reklamacyjnego reklamacja nie została w całości lub w części uznana, PKO BP SA ma prawo do obciążenia rachunku kwotą nie uznanej reklamacji oraz kwotą należnych opłat i prowizji z datą uznania, o której mowa w ust. 1 (Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.)

W toku kontroli Prezes Urzędu zwrócił uwagę, że powyższa klauzula może być tożsama w skutkach z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 31 o treści:

Jeżeli po zakończeniu procesu reklamacyjnego reklamacja Posiadacza karty nie została w całości lub w części uznana, PKO BP SA ma prawo do obciążenia rachunku kwotą należnych opłat.

W wyroku uznającym wskazaną klauzulę za niedozwoloną sąd wskazał, że pobieranie przez bank wynagrodzenia za rozpatrzenie reklamacji, nawet jeśli okaże się bezzasadna, rażąco narusza interesy konsumenta i jest sprzeczne z dobrymi obyczajami.

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa UOKiK, Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A. wyjaśnił, że mimo literalnego podobieństwa, stosowana obecnie klauzula nie jest tożsama z klauzulą wpisaną do rejestru, gdyż obecnie stosowane wzorce umowne nie przewidują żadnych opłat za zgłoszenie nieuzasadnionej reklamacji. Obecnie trwa weryfikacja stanowiska banku.

B. Terminy

a) terminy rozpatrzenia reklamacji

Zgodnie z przepisem art. 27 ust. 3 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, zgłoszenia posiadacza karty płatniczej dotyczące niezgodności w zestawieniu operacji powinny być rozpatrywane niezwłocznie. Należy podkreślić, że ustawodawca posługując się terminem *niezwłocznie* zrezygnował jednocześnie z określania terminu rozpatrzenia reklamacji poprzez wskazanie liczby dni lub tygodni. Oznacza to, że bank obowiązany jest rozpatrzyć zgłoszenie bez zbędnej zwłoki, a więc tak szybko jak jest to możliwe przy zachowaniu należytej staranności. Stąd też, zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudziły postanowienia przewidujące

odmienne, niż przyjął ustawodawca, sposoby określenia terminu rozpatrzenia reklamacji. Zdaniem Prezesa UOKiK, rozpatrzenie reklamacji w ciągu 90 dni nie jest równoznaczne z rozpatrzeniem reklamacji bez zbędnej zwłoki. Część zgłoszeń może być bowiem rozpatrzona bez konieczności przeprowadzania skomplikowanych i długotrwałych wyjaśnień, inne natomiast wymagają poświęcenia przez bank większej ilości czasu.

Ponadto, niedopuszczalne wydaje się również przyznanie bankowi uprawnienia do przedłużania terminu rozpatrzenia reklamacji bądź to z racji nieokreślonych bliżej przyczyn, bądź z uwagi na treść umowy między bankiem a innym podmiotem. Należy zwrócić uwagę, że banki uzasadniały zastosowanie wspomnianego mechanizmu warunkami umów zawartych z instytucjami zrzeszającymi wydawców kart płatniczych (np. Visa i MasterCard). Zdaniem Prezesa Urzędu, umowy zawarte przez bank z podmiotem trzecim, co do zasady nie mogą kształtować praw i obowiązków konsumenta – posiadacza karty płatniczej. Z uwagi na fakt, że ustawodawca przyjął, że bank obowiązany jest rozpatrzyć zgłoszenie konsumenta niezwłocznie, należy jednak przyjąć, że w większości przypadków zgłoszenie klienta może zostać rozpatrzone bez udziału organizacji zrzeszającej wydawców kart płatniczych. W określonych przypadkach indywidualnych, może się natomiast zdarzyć, że bank nie jest w stanie rozpatrzyć reklamacji bez udziału takiej organizacji. Wskazana okoliczność nie uprawnia natomiast banku do przyjmowania we wzorcach umownych modelu rozpatrywania reklamacji odmiennego niż model ustalony przez obowiązujące przepisy.

Warto zwrócić uwagę, że z jednej strony, bank określa minimalny termin na rozpatrzenie reklamacji (nawet jeśli bez zbędnej zwłoki możliwe jest wcześniejsze rozpatrzenie reklamacji), z drugiej zaś umożliwia sobie wydłużenie określonego wcześniej terminu. Takie rozwiązanie, zdaniem Prezesa Urzędu, nie tylko narusza przepis art. 27 ust. 3 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, lecz również powoduje dezorientację konsumenta, który nie wie czy może spodziewać się rozpatrzenia reklamacji w terminie określonym we wzorcu, gdyż – zgodnie z postanowieniem wzorca - bank zawsze ma możliwość jego wydłużenia.

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *O terminie i sposobie rozpatrzenia reklamacji Bank informuje Użytkownika w chwili rozpoczęcia postępowania reklamacyjnego. Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 90 dni od daty otrzymania dokumentu, o którym mowa w § 40 ust. 2. W przypadku uzasadnionej konieczności przedłużenia tego terminu wynikającej z przepisów Visa International oraz specyfiki procesów reklamacyjnych, Użytkownik zostanie powiadomiony niezwłocznie, w formie pisemnej. W takim przypadku termin rozpatrzenia reklamacji nie powinien być dłuższy niż 140 dni, licząc od daty otrzymania przez Bank dokumentu, o którym mowa w - § 40 ust. 2 (BRE Bank S.A.)*

ii) *Bank niezwłocznie przystępuje do rozpatrzenia reklamacji i w ciągu 14 dni informuje Posiadacza Karty załatwieniu reklamacji albo o trybie i terminie jej dalszego załatwienia. (Fortis Bank Polska S.A.)*

iii) Bank rozpatrzy reklamację w terminie nie przekraczającym 90 dni, chyba że zachodzą ważne przyczyny niezależne od Banku. (Sygma Banque)

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa UOKiK, Fortis Bank Polska S.A oraz Sygma Banque zadeklarowały gotowość zmiany stosowanych w swoich wzorcach umownych postanowień. Obecnie trwa analiza stanowisk banków. BRE Bank S.A. nie podzielił argumentacji Prezesa Urzędu, w związku z powyższym klauzula stosowana przez ww. bank zostanie poddana ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

b) terminy zgłoszenia reklamacji

W kontrolowanych wzorcach umownych znalazły się budzące wątpliwości Prezesa UOKiK postanowienia dotyczące terminu na zgłoszenie reklamacji przez konsumenta skonstruowane w sposób odmienny niż przewiduje ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych. Zgodnie z przepisem art. 27 ust. 1 wspomnianej ustawy, posiadacz karty jest obowiązany zgłosić wydawcy niezgodności w zestawieniu operacji w terminie określonym w umowie o kartę płatniczą, który nie może być jednak krótszy niż 14 dni od dnia otrzymania zestawienia. Jednocześnie, w przypadku nieotrzymania zestawienia operacji, posiadacz karty obowiązany jest zgłosić wydawcy nieotrzymanie zestawienia operacji w ustalonym w umowie terminie.

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Posiadacz lub Użytkownik zobowiązany jest zgłosić do Banku reklamację dotyczącą kwestionowanych operacji ujętych na wyciągu, błędu lub innych nieprawidłowości w przeprowadzeniu rozliczenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania wyciągu lub powzięcia w inny sposób informacji o kwestionowanych operacjach, jednak nie później niż 60 dni kalendarzowych od daty księgowania reklamowanej operacji. (Euro Bank S.A.)*

W powyższym postanowieniu początek biegu 60-dniowego terminu na złożenie reklamacji w przedmiotowym przypadku został określony od daty księgowania reklamowanej operacji. W skrajnych przypadkach może to oznaczać, że termin ten minie przed upływem ustawowego terminu 14 dni od dnia otrzymania zestawienia operacji. W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu, bank zadeklarował zmianę kwestionowanego postanowienia, w związku z czym Prezes Urzędu postanowił odstąpić od wszczęcia postępowania wobec banku.

ii) *W przypadku kwestionowania operacji ujętych w zestawieniu, jak również w przypadku nieścisłości w nim zawartych (...), posiadacz karty ma obowiązek niezwłocznie powiadomić o tym Bank, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty generowania zestawienia. (AIG Bank Polska S.A.)*

Kwestionowana klauzula przewiduje początek 14-dniowego terminu zgłoszenia reklamacji na dzień wygenerowania zestawienia, a nie dzień otrzymania przez konsumenta zestawienia operacji. W reakcji na wystąpienie Prezesa UOKiK, bank wyraził gotowość modyfikacji wzorca

umownego, jednak zaproponowane zmiany nadal budzą wątpliwości Prezesa Urzędu. Ewentualne wszczęcie postępowania przez Prezesa UOKiK uzależnione jest od stanowiska banku.

c) wygaśnięcie roszczeń w przypadku niedochowania terminu zgłoszenia reklamacji

i) *W przypadku nieotrzymania wyciągu za dany okres rozliczeniowy (...) lub w przypadku, gdy wyciąg zawiera niezgodne saldo albo inne nieprawidłowości, Posiadacz rachunku kredytowego jest zobowiązany, nie później niż w ciągu 14 dni od daty końca okresu rozliczeniowego, którego dotyczy wyciąg, zwrócić się do Banku w celu ustalenia salda zadłużenia. Niedotrzymanie powyższego terminu powoduje zwolnienie Banku z odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego ustalenia salda.(Lukas Bank S.A.)*

ii) *Roszczenia Posiadacza karty z tytułu nieautoryzowanych Transakcji lub niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji wygasają, jeśli Posiadacz karty nie powiadomi Banku o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależytych wykonanych Transakcjach bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 13 miesięcy od daty obciążenia Rachunku karty.(Bank BPH S.A.)*

iii) *W przypadku otrzymania zestawienia zawierającego niezgodne saldo, posiadacz karty jest zobowiązany zwrócić się do Banku w celu ustalenia salda zadłużenia, nie później niż w ciągu 14 dni od daty końca okresu rozliczeniowego, którego dotyczy zestawienie. Niedotrzymanie powyższego terminu powoduje zwolnienie Banku z odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego ustalenia salda. (AIG Bank Polska S.A.)*

W pierwszej i trzeciej z powyższych klauzul przewidziano zwolnienie banku z odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego ustalenia salda, w drugiej natomiast wygaśnięcie roszczeń posiadacza z tytułu ewentualnych błędów banku w przypadku gdy posiadacz karty nie zgłosi reklamacji w terminie 13 miesięcy od daty obciążenia rachunku karty. Przepis art. 6 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych takich sankcji nie dopuszcza. Roszczenia z tytułu umowy o kartę płatniczą przedawniają się dopiero z upływem 2 lat od momentu w którym stały się wymagalne, toteż postanowienia przewidujące wcześniejsze wygaśnięcie roszczeń można uznać za sprzeczne z przepisami ustawy.

Ponadto, w ocenie Prezesa Urzędu, każda z wymienionych powyżej klauzul określa w sposób nieprawidłowy moment, od którego zaczyna się bieg terminu na zgłoszenie reklamacji przez konsumenta. Pierwsze oraz trzecie postanowienie wskazuje, że termin na zgłoszenie przez konsumenta niezgodności salda lub innych nieprawidłowości w wyciągu z rachunku jako 14 dni od końca okresu rozliczeniowego. Drugie zaś, że bieg terminu zaczyna się od daty obciążenia rachunku karty. Zgodnie z art. 27 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych posiadacz karty jest obowiązany zgłosić wydawcy niezgodności w zestawieniu operacji w terminie określonym w umowie o kartę płatniczą, który nie może być krótszy niż 14

dni od dnia otrzymania zestawienia. Zatem, termin na zgłoszenie reklamacji powinien liczyć się od dnia otrzymania zestawienia, a nie od daty obciążenia rachunku, czy też końca okresu rozliczeniowego. Reasumując, ww. postanowienia określają termin na zgłoszenie niezgodności operacji przy użyciu karty w sposób sprzeczny z ustawą o elektronicznych instrumentach płatniczych.

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa UOKiK Lukas Bank S.A. i AIG Bank Polska S.A. zadeklarowały gotowość dostosowania wzorca umownego do stanu zgodnego z przepisami ustawy, dlatego też Prezes UOKiK, o ile banki wyeliminują naruszenia, nie będzie prowadził w stosunku do tych banków postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Rozważane jest wszczęcie postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przeciwko Bankowi BPH S.A. (przytoczone w raporcie argumenty nie były podnoszone w wystąpieniu do banku, stąd też dalsze działania Prezesa UOKiK będą uzależnione od stanowiska przedsiębiorcy).

C. Tryb składania reklamacji

W kontrolowanych wzorcach umownych znalazło się postanowienie dotyczące procesu składania reklamacji, które w opinii UOKiK, przewidywało nadmierne trudności z tym związane, a co za tym idzie niewygodę organizacyjną i stratę czasu, naruszając tym samym interes konsumentów.

Treść kwestionowanej klauzuli:

Reklamacja składana jest w oddziale, w formie pisemnej (na odpowiednim formularzu bankowym) i zawiera podpis Użytkownika, zgodny z podpisem na karcie (BRE Bank S.A.)

W opinii UOKiK, kwestionowane postanowienie nakładające na posiadacza karty składającego reklamację obowiązek złożenia jej jedynie w oddziale banku ograniczać może mu faktyczną możliwość złożenia reklamacji. Zwrócić należy uwagę, iż możliwość złożenia reklamacji jedynie w placówce banku, w sytuacji szerokiej dostępności innych sposobów komunikacji (np. poczta tradycyjna bądź elektroniczna) uznane być może za uciążliwą formalność i tym samym stanowić niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385³ pkt 21 ustawy Kodeks cywilny (zgodnie z powołanym przepisem *w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności: uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności*).

W trakcie kontroli bank nie podzielił niniejszego stanowiska. W związku z powyższym ww. klauzula zostanie poddana ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2.3. Brak obowiązkowych elementów umowy

A. Brak informacji wskazanych w art. 4 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 100, poz. 1081 ze zm.)

Jak wskazano już w niniejszym raporcie, dokonywanie za pomocą karty kredytowej transakcji obciążającej limit kredytowy przyznany przez bank w umowie, stanowi zaciągnięcie kredytu (por. str. 9-10). W związku z powyższym, umowa o kartę kredytową zawierana z konsumentem powinna spełniać rygory określone przez ustawę o kredycie konsumenckim.

Przeprowadzona analiza umów o kartę kredytową wykazała, iż niektóre z banków nie zawierają obligatoryjnych elementów umowy o kredyt konsumencki we wzorcu umowy o kartę kredytową, lecz w innych wzorcach (regulaminach, tabelach opłat i prowizji, tzw. umowach ramowych, załącznikach do umowy o kartę kredytową).

Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim umowa o kredyt konsumencki (w tym umowa o kartę kredytową) powinna zawierać m.in. takie dane jak: zasady i terminy spłaty kredytu, opłaty i prowizje oraz inne koszty związane z udzieleniem kredytu, w tym opłatę za rozpatrzenie wniosku kredytowego oraz przygotowanie i zawarcie umowy kredytowej, będące elementem całkowitego kosztu kredytu, oraz warunki ich zmiany, informację o uprawnieniu i skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta, informację o terminie, sposobie i skutkach wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy przez konsumenta. W opinii Prezesa Urzędu, powyższa regulacja ustawowa ma na celu umożliwienie konsumentowi zapoznanie się w łatwy sposób z istotnymi elementami umowy kredytowej bez konieczności poszukiwania ich we wzorcach umownych załączanych do umowy.

Jak wskazał Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z 20 czerwca 2006 r. (sygn. akt III SK 7/06): (...) *prawkładowa wykładnia art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim prowadzi do wniosku, że obligatoryjne postanowienia (essentialia negotii) umowy o kredyt konsumencki, które zostały wymienione w tym przepisie, powinny być w umowie uzgodnione literalnie, wyraźnie, bezpośrednio i wyczerpująco, czego nie gwarantuje odesłanie w całości lub w części tych postanowień do informacji zawartych w abstrakcyjnych wzorcach umownych, regulaminach lub inaczej nazwanych ogólnych warunkach stosowanych przy zawieraniu umów kredytowych (...).*

W świetle powyższego, zdaniem Prezesa Urzędu, zamieszczanie wskazanych powyżej obligatoryjnych elementów umowy o kredyt konsumencki w innych wzorcach umowy niż wzór umowy stanowi naruszenie art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim.

Na skutek wystąpienia Prezesa Urzędu, niektóre banki zadeklarowały wprowadzenie ww. elementów umowy bezpośrednio do wzorca umowy o kartę kredytową (Raiffeisen Bank Polska S.A., Bank Handlowy w Warszawie S.A., Euro Bank S.A., Lukas Bank S.A., Sygma Banque, Fortis Bank S.A., PKO BP S.A.), część zaś nie podzieliła argumentów przedstawionych w wystąpieniu (BRE Bank S.A., BGŻ S.A.). W związku z powyższym Prezes Urzędu odstąpił od wszczęcia postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wobec banków, które zadeklarowały wprowadzenie zmian (Raiffeisen Bank Polska S.A., Bank Handlowy w Warszawie S.A., Euro Bank S.A., Lukas Bank S.A., Sygma Banque, Fortis Bank S.A., PKO BP S.A.).

W stosunku do banków, które nie podzieliły argumentacji Prezesa Urzędu zostaną wszczęte postępowania o stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

B. Brak informacji wskazanej w art. 3 ust. 2 pkt 4 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych

W trakcie kontroli stwierdzono ponadto, iż jeden z banków (Euro Bank S.A.) nie zawiera we wzorcach umowy rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji na temat terminu wykonania zleceń posiadacza karty, do czego zobowiązuje art. 3 ust. 2 pkt 4 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych. W ocenie UOKiK, termin wykonania zlecenia posiadacza karty stanowi jeden z najistotniejszych elementów umowy o kartę płatniczą, w związku z powyższym określony winien zostać wyjątkowo precyzyjnie.

Z uwagi na fakt, iż w wyniku wystąpienia Prezesa Urzędu, bank zobowiązał się uzupełnić wzorce umowne o informację określającą termin wykonania zlecenia posiadacza karty, Prezes Urzędu zdecydował się odstąpić od wszczęcia postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

2.4. Nieprawidłowy sposób zmiany umowy

W trakcie kontroli wzorców umownych, UOKiK zwrócił szczególną uwagę na postanowienia określające zasady zmiany warunków umowy po jej zawarciu. Szczególne znaczenie niniejszej kwestii wynika z faktu, iż dokonanie zmiany umowy bez dochowania obowiązujących wymogów skutkować może brakiem znajomości przez konsumenta obowiązków oraz uprawnień przysługujących mu z tytułu zawarcia umowy.

Istnieją dwa dopuszczalne sposoby zmiany warunków umowy. Pierwszy polega na zgodnym oświadczeniu przez strony umowy woli zmiany jej treści (aneksowanie umowy). We wskazanej sytuacji, dla skuteczności dokonania zmiany niezbędnym jest wyraźne wyrażenie przez konsumenta zgody na zmiany. Ponadto, stosownie do treści art. 77 § 1 ustawy kodeks cywilny zmiana ta wymaga zachowania takiej formy, jaką strony przewidziały w celu jej zawarcia (o ile

ustawa nie przewidziała innej formy). Wskazać należy, iż zgodnie z ustawą o elektronicznych instrumentach płatniczych umowę o kartę płatniczą zawiera się w formie pisemnej (art. 3 ustawy). Oznacza to, iż zmiana umowy o kartę płatniczą powinna być dokonana również w formie pisemnej.

Drugi sposób zmiany postanowień umowy możliwy jest jedynie w sytuacji, gdy wynikający z umowy stosunek prawny pomiędzy stronami umowy ma charakter ciągły (stosunek ciągły powstaje gdy strona umowy zobowiązuje się do świadczenia polegającego na pewnym stałym zachowaniu w czasie trwania umowy). W powyższej sytuacji, przedsiębiorca może zmienić warunki umowy, jeżeli doręczył konsumentowi nowe warunki umowy, a ten zaś nie wypowiedział jej w najbliższym terminie wypowiedzenia. Wskazać przy tym należy, iż w opisanym trybie nie można dokonać zmiany postanowień umowy, a jedynie postanowienia zawarte we wzorcach umownych takich jak: taryfy opłat, regulaminy, itp.

Przeprowadzona kontrola wzorców umów o kartę płatniczą wykazała, iż jeden z banków zawiera we wzorcach umownych postanowienie uprawniające do dokonania zmiany umowy za zgodą konsumenta jednakże bez dochowania wymaganej formy (tj. formy pisemnej).

Treść kwestionowanej klauzuli:

Bank może zaproponować Posiadaczowi zmianę warunków Umowy w formie telefonicznej. Zaproponowane zmiany do Umowy mogą być wprowadzone po wyrażeniu przez Posiadacza ustnej zgody, przekazanej Bankowi w zarejestrowanej rozmowie telefonicznej. (Bank Pekao S.A.)

Z uwagi, iż bank zadeklarował gotowość usunięcia postanowienia, Prezes Urzędu zdecydował się odstąpić od wszczęcia postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Ponadto, ustalono, iż w jednym z postanowień zawartych w kontrolowanych wzorcach umownych inny bank zastrzegł, iż o wprowadzeniu nowych produktów i usług w zakresie obsługi karty i przyznanego limitu kredytowego będzie informował dopiero po skorzystaniu przez konsumenta z nowej oferty. Zdaniem UOKiK, informowanie konsumentów o warunkach świadczenia nowych produktów oraz usług i związanych z tym kosztach dopiero po skorzystaniu z nich, naraża konsumentów na poniesienie kosztów - związanych ze skorzystaniem z nowoprowadzonego produktu bądź usługi - których wysokość nie jest konsumentom znana. W świetle powyższego, stosowanie opisanego postanowienia uznane być może za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Treść kwestionowanej klauzuli:

Wprowadzenie tych zmian nie wymaga informowania Posiadacza karty w sposób określony w § 28 ust. 3 oraz § 29 ust. 5 Regulaminu. O wprowadzonej w tym zakresie zmianie Regulaminu oraz Tabeli opłat

i prowizji Bank powiadomi Posiadacza karty w momencie skorzystania przez niego z nowego produktu lub usługi. (Euro Bank S.A.)

W wyniku wystąpienia Prezesa Urzędu, bank zobowiązał się zastąpić ww. postanowienie postanowieniem, którego treść nie narusza praw konsumentów, w związku z czym Prezes Urzędu zdecydował się odstąpić od wszczęcia postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

2.5. Obsługa nieterminowej spłaty

W toku prowadzonej analizy, uwagę UOKiK zwrócił szereg klauzul dotyczących konsekwencji nieterminowej spłaty kwoty minimalnej. Co do zasady, zakwestionowane klauzule przewidywały pobieranie zryczałtowanej opłaty za obsługę nieterminowej spłaty przy jednoczesnym braku wyłączenia możliwości pobierania odsetek karnych lub opłaty za poszczególne czynności windykacyjne bez określenia na jakich zasadach i w jakich terminach wspomniane czynności mogą być podejmowane.

A. Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Opłata za obsługę nieterminowej spłaty 25 zł.* (PKO BP S.A.)

ii) *Obsługa nieterminowej spłaty minimalnej kwoty do zapłaty - opłata pobierana od niespłaconej kwoty: karta płatnicza 2,00 proc. min. 1,00 zł; karta płatnicza Gold 2,00 proc. min. 25,00 zł.* (Bank Gospodarki Żywnościowej S.A.)

iii) *Opłata za obsługę nieterminowej spłaty – 2 proc. salda zadłużenia przeterminowanego – min. 3 zł, nie więcej niż 50 zł.* (BRE Bank S.A.)

Wskazane postanowienia mogą być uznane za tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 632 o treści:

Opłata za spóźnioną spłatę minimalnej kwoty – 45 zł.

W uzasadnieniu do wyroku uznającego powyższe postanowienie za niedozwolone sąd wskazał, że niedozwolony charakter tej opłaty wynika z faktu, że pobierana może być ona obok odsetek ustawowych przewidzianych w art. 481 § 1 kodeksu cywilnego. Żadne bowiem postanowienie wzorca umownego nie wyłączało zastosowania odsetek ustawowych, w konsekwencji czego w sytuacji nieterminowej spłaty kwoty minimalnej, bank żądać mógł zarówno zakwestionowanej opłaty, jak i przysługujących na mocy przepisów kodeksu cywilnego odsetek. Skumulowanie obydwu sankcji w ocenie sądu jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta.

Tożsamy skutek wywołują zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w toku kontroli wzorców umownych klauzule. Pomimo użycia w części wzorców innego sformułowania – *opłata za obsługę nieterminowej spłaty* zamiast *opłata za spóźnioną spłatę*, charakter tych opłat pozostaje taki sam. Sformułowanie *opłata za obsługę* może co prawda sugerować, że jest to zryczałtowana rekompensata dla banku, za czynności do jakich podjęcia został zmuszony w wyniku naruszenia umowy przez konsumenta (np. wysłanie wezwania do zapłaty, wykonanie telefonu itd.), lecz z treści wzorca umownego nie wynika, że wykonanie takich czynności jest warunkiem naliczenia opłaty. (Ponadto, w przypadku Banku BGŻ oraz BRE Banku, w taryfie opłat i prowizji występowała dodatkowo opłata za monity i wezwania, co definitywnie wyklucza uznanie kwestionowanej opłaty za zryczałtowaną opłatę za czynności windykacyjne.) W obu bowiem przypadkach pobranie opłaty w sposób automatyczny następuje jako konsekwencja opóźnienia w spłacie minimalnej kwoty. Również w obu przypadkach, pozostałe postanowienia wzorca umownego nie wyłączają zastosowania instytucji odsetek ustawowych, dopuszczając możliwość podwójnego ukarania konsumenta za opóźnienie. Nie jest przy tym istotne, czy bank w praktyce korzysta z przysługującego mu uprawnienia do jednoczesnego żądania zarówno zapłaty opłaty za obsługę nieterminowej spłaty i odsetek ustawowych. Przedmiotem badania jest bowiem treść klauzuli umownej, która taką możliwość dopuszcza, co powoduje że jest tożsama co do wywoływanych skutków z postanowieniem figurującym w rejestrze klauzul niedozwolonych.

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu PKO BP S.A. zadeklarował gotowość skorygowania kwestionowanej klauzuli poprzez wyraźnie doprecyzowanie, że zastosowanie opłaty za obsługę nieterminowej spłaty wyłącza uprawnienie banku do żądania odsetek ustawowych. Bank BGŻ S.A. poinformował o zmianie wzorca umownego poprzez analogiczne doprecyzowanie. Stanowisko banku jest przedmiotem analizy w kontekście równoczesnego stosowania opłat za monity i wezwania oraz odsetek za opóźnienie w przypadku zaległości w spłacie zadłużenia. BRE Bank S.A. nie podzielił natomiast stanowiska Prezesa Urzędu, w związku z czym planowane jest wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

B. Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Bezpośrednia wizyta w miejscu zamieszkania lub miejscu pracy klienta, stosowana w przypadkach nieterminowej spłaty rat kredytu/pożyczki (dla zadłużenia utrzymującego się powyżej 30 dni)-50,00 zł (Fortis Bank Polska S.A.)*

ii) *W przypadku niewykonania przez Posiadacza karty zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy Bank ma prawo podjąć działania windykacyjne w następującej kolejności: monity telefoniczne (w tym również za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS oraz automatycznych wiadomości głosowych), monity listowe, windykacyjne wizyty terenowe, wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego, informując każdorazowo Posiadacza karty o wymaganym zadłużeniu oraz określając warunki spłaty.*

Niedotrzymanie przez Posiadacza karty określonych przez Bank warunków spłaty skutkuje podjęciem przez Bank kolejnych czynności windykacyjnych. Posiadacz karty będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Banku opłat w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji, które na dzień podpisania Umowy wynoszą, odpowiednio: (Euro Bank S.A.)

iii) Posiadacz Karty wyraża zgodę na prowadzenie w przedmiocie ww. Umowy działań monitorująco - upominawczych z wykorzystaniem m.in. wysyłanych komunikatów głosowych/SMS na podane numery telefonów. Opłaty dotyczące zadłużenia przeterminowanego określone zostały w Tabeli Opłat i Prowizji. (AIG Bank Polska S.A.)

iv) Wysłanie przez Bank wezwania do zapłaty (upomnienia) – 20 zł.

Wysłanie przez Bank do Przystępującego do Długu informacji o opóźnieniu w spłacie przez Kredytobiorcę – 20 zł (BRE Bank S.A.)

Wysłanie przez Bank do Współmałzonka, będącego formalnie Współkredytobiorcą, informacji o opóźnieniu w spłacie przez Kredytobiorcę – 20 zł

Opłata za monit telefoniczny – 5 zł

(Sygma Banque S.A.)

v) Opłata za monit wysłany poprzez SMS – 1 zł

Opłata za monit telefoniczny – 5zł

Opłata za sporządzenie i wysłanie upomnienia lub monitu listownego - 20 zł

Opłata za sporządzenie i wysłanie wezwania do zapłaty lub ostatecznego wezwania do zapłaty - 20 zł (BRE BANK)

Wskazane postanowienia, w opinii Prezesa UOKiK, mogą być tożsame z klauzulą figurującą w rejestrze niedozwolonych postanowień wzorców umowy pod poz. 1796 o treści:

W przypadku niewykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Kredytobiorca poniesie koszty związane z monitorowaniem Kredytobiorcy: 1) telefoniczne upomnienie Kredytobiorcy związane z nieterminową spłatą kredytu - 13 PLN; 2) korespondencja kierowana do Kredytobiorcy związana z nieterminową spłatą kredytu (zawiadomienie, upomnienie, prośba o dopłatę, wystawienie Bankowego Tytułu Egzekucyjnego), za każde pismo. Opłata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3. wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN.

Tożsamość postanowień wynika z faktu, że bank nie określił częstotliwości składania wizyt Klientowi. Rozstrzygnięcie, co do niedozwolonego charakteru wskazanego wyżej postanowienia sąd uzasadnił następująco:

Kwestionowane postanowienie, poprzez brak określenia procedur jakimi bank kieruje się przy podejmowaniu czynności związanych z dochodzeniem swoich należności, może prowadzić do dowolności

działania pozwanego w zakresie zasad, terminów czy częstotliwości korzystania z tych środków i w związku z tym znacznego zwiększenia zadłużenia konsumenta. Brak regulacji w tym zakresie, powoduje, iż pozwany ma możliwość podejmowania działań, a tym samym naliczania ww. opłat według własnego uznania, bez zachowania określonej kolejności i terminów. Sąd wskazał również, że brak sprecyzowania procedur podejmowania czynności windykacyjnych może prowadzić do sytuacji, w której bank podejmuje równoległe kilka czynności (np. monit telefoniczny i wysłanie pisemnego wezwania do zapłaty) lub w krótkich odstępach czasowych nie dając konsumentowi szansy na podjęcie stosownych działań w związku z otrzymanym monitem. Istota abuzywnego charakteru kwestionowanej klauzuli w rozumieniu art. 385¹ §1 kodeksu cywilnego tkwi więc w możliwości naliczania przez bank opłat za czynności windykacyjne, które wykonane zostały w taki sposób, że konsument nie miał zagwarantowanego czasu na reakcję po jednej z tych czynności. Co istotne, w ocenie Prezesa UOKiK, nawet zastosowanie górnej granicy sumy wszystkich opłat windykacyjnych pobranych w określonym okresie nie skutkuje wykluczeniem zagrożenia, że w ramach tego ograniczenia bank pobierze opłatę za dwie czynności następujące jednocześnie lub w takim odstępie czasowym, że konsument nie może przy zachowaniu należytej staranności zastosować się do wezwania banku.

W efekcie wystąpienia Prezesa Urzędu Fortis Bank Polska S.A. oraz Euro Bank S.A. zadeklarowały zmianę stosowanych postanowień, w związku z czym Prezes Urzędu odstąpił od wszczęcia postępowań wobec wspomnianych banków. Prezes Urzędu analizuje aktualnie stanowisko Sygma Banque. AIG Bank Polska S.A. nie podzielił stanowiska Prezesa UOKiK, w związku z czym planowane jest wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

2.6. Właściwość sądu

Treść kwestionowanej klauzuli:

Sądem właściwym do rozpoznania wszelkich spraw spornych mogących wyniknąć ze stosunku prawnego nawiązanego na podstawie umowy jest sąd powszechny właściwy dla siedziby oddziału PKO BP SA, który zawarł umowę. (PKO BP S.A.)

Kwestionowane postanowienie może być uznane za tożsame z postanowieniami figurującymi w prowadzonym przez Prezesa UOKiK rejestrze klauzul niedozwolonych (m. in. pod poz. 1012, 1853, 1908, 1973, 1984).

Przykład klauzuli figurującej w rejestrze (poz. 1012): *Kwestie sporne pomiędzy stronami rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby (...).*

W uzasadnieniu do wyroku uznającego powyższą klauzulę za niedozwoloną, sąd wyjaśnia, że przedmiotowa klauzula naraża konsumenta na niedogodności związane z koniecznością

dotarcia do miejscowości będącej siedzibą przedsiębiorcy, podczas gdy zgodnie z 27 § 1 kodeksu postępowania cywilnego, w przypadku, gdy pozwanym jest konsument, właściwy będzie sąd jego miejsca zamieszkania. Zakwestionowana przez Prezesa UOKiK klauzula, podobnie przesądza, że sądem właściwym będzie zawsze sąd siedziby oddziału banku, niezależnie od tego która strona jest stroną pozwaną. Stąd też, nawet gdy pozwanym będzie konsument, narażony on będzie na niedogodności związane z podróżą do miejscowości w której znajduje się siedziba oddziału w którym zawarł umowę.

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa UOKiK, bank zadeklarował gotowość zmiany kwestionowanej klauzuli. W związku z powyższym, Prezes UOKiK odstąpi od wszczęcia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o ile wprowadzone przez bank zmiany wyeliminują zakwestionowane naruszenie.

2.7. Wypowiedzenie/rozwiązanie umowy

A. Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Umowa może zostać wypowiedziana przez Bank BGŻ z ważnych przyczyn, w przypadku wycofania karty z oferty Banku BGŻ. (Bank BGŻ S.A.)*

ii) *Bank może wypowiedzieć umowę z następujących ważnych przyczyn: i) zaprzestanie wydawania przez Bank Kart danego rodzaju. (Fortis Bank Polska S.A.)*

W ocenie Prezesa Urzędu, wskazane postanowienia mogą naruszać art. 385¹ § 1 k.c. Banki nie wskazały przyczyn, których zaistnienie powoduje wycofanie karty z obrotu i - co się z tym wiąże - wypowiedzenie umowy. Konstrukcja taka uderza w interesy konsumentów i powoduje stan niepewności po ich stronie, gdyż niewskazanie przyczyn wycofania karty z obrotu ani w umowie, ani w regulaminie stwarza sytuację, w której bank arbitralnie względem konsumenta decyduje, kiedy karta zostanie wycofana. Należy również wskazać, że wypowiedzenie umowy oznacza, że konsument będzie musiał w ciągu 30 dni spłacić całość zadłużenia. Zgodnie z przepisem art. 4 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, wydawca może umowę wypowiedzieć tylko z ważnych powodów określonych w umowie. Celem ustawodawcy było zagwarantowanie konsumentowi przewidywalności ze strony banku w odniesieniu do możliwości wypowiedzenia umowy. Sposób określenia przyczyn wypowiedzenia umowy przez bank, sprawia natomiast, że bank *de facto* ma możliwość podjęcia takiego działania, gdy uzna za stosowne by kartę wycofać z oferty. Co więcej, bank nie jest w tym względzie ograniczony koniecznością wypowiedzenia umów wszystkim posiadaczom karty, którą zdecydował się wycofać z oferty, gdyż decydując się na wycofanie karty, bank może również zdecydować, którym konsumentom wypowiedzieć umowę, a którym umowy nie wypowiadać.

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu, Bank BGŻ S.A. nie podzielił stanowiska Prezesa UOKiK, natomiast Fortis Bank Polska S.A. zadeklarował zamiar usunięcia kwestionowanego postanowienia. Niezależnie od powyższego, omawiane klauzule zostaną poddane ocenie Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

B. Treść kwestionowanej klauzuli:

Bank może wypowiedzieć Umowę limitu w przypadku: braku wymaganej spłaty minimalnej przez okres 2 miesięcy (...)

w zw. z:

O wypowiedzeniu Umowy limitu Bank zawiadamia Posiadacza rachunku kredytowego pisemnie, podając powód decyzji i informując o dalszym trybie postępowania, w szczególności o wysokości zadłużenia wobec Banku i terminie spłaty tego zadłużenia. (Lukas Bank S.A.)

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe postanowienie może być sprzeczne z przepisem art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim, który stanowi, że jeżeli konsument nie zapłacił w terminach określonych w umowie pełnych rat kredytu za co najmniej dwa okresy płatności, kredytodawca może wypowiedzieć umowę **po uprzednim wezwaniu konsumenta**, w trybie określonym w umowie kredytowej, do zapłaty zaległych rat lub ich części w terminie nie krótszym niż 7 dni od otrzymania wezwania pod rygorem wypowiedzenia umowy. Kwestionowane postanowienie nie przewiduje jednak obowiązku przedsiębiorcy do wezwania konsumenta do zapłaty zaległej kwoty minimalnej pod rygorem wypowiedzenia umowy.

W reakcji na wystąpienie Prezesa Urzędu bank zadeklarował zamiar dostosowania postanowienia do stanu zgodnego z obowiązującymi przepisami. W związku z powyższym, Prezes UOKiK odstąpi od wszczęcia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o ile wprowadzone przez bank zmiany wyeliminują dostrzeżone naruszenie.

C. Treść kwestionowanej klauzuli:

Bankowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy (...) w przypadkach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w razie: a) (...), b) naruszenia przez Klienta istotnych postanowień umowy, c) (...), d) utraty przez Klienta zdolności kredytowej do spłaty kredytu w wysokości Limitu kredytu. (Bank Handlowy w Warszawie S.A.)

W kwestionowanej klauzuli wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudził przykładowy katalog przesłanek uprawniających bank do wypowiedzenia umowy. Jak już wcześniej wspomniano, ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych nakłada na bank obowiązek wskazania w umowie wszystkich przyczyn wypowiedzenia umowy.

W kwestionowanym postanowieniu zwraca uwagę okoliczność, że *naruszenie istotnych postanowień umowy* nie jest przewidziane jako ustawowa przesłanka wypowiedzenia umowy o kartę kredytową określoną przez bezwzględnie obowiązujące przepisy. Co więcej, sformułowanie *istotnych postanowień umowy* umożliwia bankowi każdorazową arbitralną ocenę, czy dane postanowienie dotyczyło postanowień istotnych czy też nieistotnych (np. bank mógłby uznać, że naruszeniem istotnych postanowień umowy jest nie powiadomienie banku w terminie o zmianie adresu). Zgodnie z art. 75 ust. 1 prawa bankowego, bank ma prawo wypowiedzieć umowę kredytu w przypadku niedotrzymania przez kredytobiorcę warunków udzielenia kredytu. Nie sposób jednak twierdzić, że przesłanka *naruszenia istotnych postanowień umowy* jest tożsama z przesłanką niedotrzymania warunków udzielenia kredytu (tj. warunków które musiał spełnić konsument, aby bank udzielił mu kredytu).

Podsumowując, zdaniem Prezesa Urzędu, wskazana klauzula, poprzez brak precyzji i zagrożenie arbitralnym postępowaniem banku, może zostać uznana za klauzulę abuzywną w rozumieniu art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego, co uzasadnia poddanie jej kontroli sądu. W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa UOKiK bank nie przychylił się do zawartej w nim argumentacji. W związku z powyższym, Prezes UOKiK wystąpi w stosunku do banku z powództwem o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone.

2.8. Postanowienia dotyczące bankowego tytułu egzekucyjnego

Wśród postanowień zawartych w kontrolowanych wzorcach, które wzbudziły wątpliwości Prezesa Urzędu znalazły się klauzule regulujące wystąpienie przez bank o nadanie klauzuli wykonalności bankowemu tytułowi egzekucyjnemu. Należy wyjaśnić, że bankowy tytuł egzekucyjny (BTE) jest dokumentem stwierdzającym wierzytelność banku wobec dłużnika. Po nadaniu przez sąd klauzuli wykonalności jest podstawą wszczęcia egzekucji prowadzonej według przepisów kodeksu postępowania cywilnego. W postępowaniu o nadanie BTE klauzuli wykonalności sąd co do zasady nie bada, czy roszczenie objęte przez BTE przysługuje bankowi. BTE może być podstawą egzekucji jedynie przeciw osobie, która złożyła pisemne oświadczenie o poddaniu się egzekucji oraz gdy roszczenie objęte BTE wynika bezpośrednio z czynności bankowej lub jej zabezpieczenia.

Oświadczenie o poddaniu się egzekucji konsument zazwyczaj składa zawierając z bankiem umowę. Zgodnie z przepisem art. 97 ust. 2 prawa bankowego oświadczenie o poddaniu się egzekucji powinno określać kwotę zadłużenia, do której bank może wystawić bankowy tytuł egzekucyjny oraz termin, do którego bank może wystąpić o nadanie temu tytułowi klauzuli wykonalności.

W ramach kontroli wzorców umów o karty płatnicze, Prezes Urzędu zakwestionował przedstawiane konsumentom wzory oświadczeń o poddaniu się egzekucji, które umożliwiały bankom występowanie z wnioskiem o nadanie BTE klauzuli wykonalności nawet po upływie terminu przedawnienia dochodzonych przez bank roszczeń. Roszczenia wynikające

z umów o karty płatnicze, zgodnie z art. 6 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, przedawniają się z upływem 2 lat. Stosowane przez banki wzory oświadczeń przewidywały natomiast terminy dłuższe. W swoich stanowiskach banki podkreślały, że wydłużone terminy wynikają z okoliczności, że bieg przedawnienia (po ziszczeniu się przesłanek określonych w przepisach kodeksu cywilnego) może ulec przerwaniu (liczy się od nowa) lub zawieszeniu (jego bieg zostaje czasowo wstrzymany). W ocenie Prezesa Urzędu, podniesiony przez banki problem można rozwiązać poprzez wskazanie jako terminu, do którego bank może wystąpić o nadanie BTE klauzuli wykonalności - terminu przedawnienia roszczeń banku – tj. 2 lat. Nawet jeśli, bieg przedawnienia ulegnie w tym okresie przerwaniu lub zawieszeniu, to po upływie 2 lat, bank nadal będzie dysponował – innymi niż tak szczególny instrument jakim jest BTE – formami dochodzenia roszczeń. Postanowienia dopuszczające występowanie z wnioskiem o nadanie BTE klauzuli wykonalności po upływie terminu przedawnienia dochodzonego roszczenia należy, zdaniem Prezesa UOKiK ocenić jako abuzywne tj. sprzeczne z art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego, ponieważ w nieuprawniony sposób poszerzają uprawnienia banku i mogą być przywoływane jako uzasadnienie wystąpienia przez bank z wnioskiem o nadanie BTE klauzuli wykonalności w odniesieniu do roszczeń przedawnionych. Stąd też zasadne jest ich poddanie ocenie sądu.

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Oświadczam, że w trybie art. 97 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. (...) poddaję się w zakresie zobowiązań wynikających z Umowy o Kartę Kredytową, egzekucji prowadzonej według przepisów k.p.c. Na mocy niniejszego oświadczenia, Bank Handlowy w Warszawie S.A. będzie mógł wystawić bankowy tytuł egzekucyjny do kwoty 50.000 zł oraz będzie **mógł do dnia 31 grudnia 2020 roku** wystąpić o nadanie temu tytułowi klauzuli wykonalności.(Bank Handlowy w Warszawie S.A.)*

ii) *Bank może wystąpić o nadanie klauzuli wykonalności bankowemu tytułowi egzekucyjnemu w terminie do 3 lat, liczonym od dnia rozwiązania Umowy karty. (Raiffeisen Bank Polska S.A.)*

iii) *Bank może wystąpić o nadanie bankowemu tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności najpóźniej w terminie do 36 miesięcy od dnia rozwiązania umowy. (Euro Bank S.A.)*

iv) *„Kredytobiorca oraz Współkredytobiorca (jeśli jest stroną Umowy) oświadcza w trybie art. 97 ust.1 i 2 ustawy z 29.08.1997 Prawo bankowe (Dz.U.72 z 2002 r. poz. 665 z późn. zm.), że poddaje się egzekucji na podstawie bankowego tytułu egzekucyjnego w zakresie roszczeń Banku wynikających z niniejszej Umowy z tytułu:*

a) Kredytu, w tym kapitału, odsetek oraz należnych opłat i prowizji, do kwoty 80 000 zł, przy czym Bank może wystawić bankowy tytuł egzekucyjny do kwoty zadłużenia 80 000 zł oraz wystąpić o nadanie bankowemu tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności w terminie do 31.12.2030 roku.

b) Limitu, w tym Kapitału, odsetek oraz należnych opłat i prowizji, do kwoty 40 000 zł, przy czym Bank może wystawić bankowy tytuł egzekucyjny do kwoty zadłużenia 40 000 zł oraz wystąpić o nadanie

bankowemu tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności w terminie do 31.12.2030 roku. W przypadku przedłużenia Limitu w trybie § 7, termin, do upływu którego Bank ma prawo wystąpić o nadanie bankowemu tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności ulega przedłużeniu o okres, o który został przedłużony Limit.” (Sygma Banque)

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu, Euro Bank S.A. oraz Raiffeisen Bank Polska S.A. zadeklarowały gotowość zmiany kwestionowanych postanowień. Pozostałe banki natomiast nie podzieliły argumentacji Prezesa Urzędu. Jak już wcześniej wspomniano, zasadne jest poddanie wybranych postanowień kontroli sądu.

2.9 Doręczenia zestawienia operacji

A. Zwolnienie banku z obowiązku udostępnienia posiadaczowi karty zestawienia operacji

Zgodnie z art. 24 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych wydawca co najmniej raz w miesiącu udostępnia posiadaczowi zestawienia operacji. Pomimo, iż ww. przepis ma charakter normy bezwzględnie obowiązującej (tzn. umowa nie może wyłączać jego zastosowania), niektóre banki zawierają w umowach o kartę płatniczą klauzule umożliwiające zwolnienie się z ww. obowiązku w sytuacji zaistnienia określonych okoliczności.

Treść kwestionowanych klauzul:

i) W przypadku trybów udostępniania wyciągów, o których mowa w ust. 2 lit. a) i b), Bank może wstrzymać wysyłkę wyciągu generowanego po zakończeniu bieżącego okresu rozliczeniowego, jeśli saldo zadłużenia na koniec bieżącego i poprzedniego okresu rozliczeniowego wynosi „0”. Bank podejmie ponownie wysyłkę wyciągów w przypadku zaksięgowania obciążenia na rachunku kredytowym. (Lukas Bank S.A.)

ii) Zestawienie Operacji nie jest wysyłane w przypadku, gdy Zadłużenie zostało całkowicie spłacone przed dniem sporządzenia Zestawienia Operacji. (Sygma Banque)

iii) (...) Bank może nie udostępnić Kredytobiorcy Miesięcznego wyciągu za Okres rozliczeniowy, jeżeli:
a) w tym Okresie rozliczeniowym Kredytobiorca nie skorzystał z żadnej kwoty kredytu i nie dokonano żadnej zmiany Opcji spłaty,
b) na koniec tego Okresu rozliczeniowego Saldo zadłużenia nie przekraczało 15 zł lub Kredytobiorca opóźniał się ze spłatą długu wynikającego z umowy o kredyt (...). (Sygma Banque)

Zdaniem UOKiK, wprowadzając obowiązek comiesięcznego udostępniania zestawienia operacji, wolą ustawodawcy było zapewnienie posiadaczowi karty płatniczej możliwości sprawdzenia m.in. prawidłowości zestawienia operacji, wyliczenia odsetek, prowizji i innych opłat należnych wydawcy. W świetle powyższego, nie sposób uznać, iż wyłączenie obowiązku

udostępnienia zestawienia operacji może nastąpić, gdy zadłużenie zostało spłacone przed dniem sporządzenia zestawienia operacji (por. przykład i) i ii)), gdyż uniemożliwia to weryfikację prawidłowości operacji dokonanych przy użyciu karty w danym okresie rozliczeniowym jak również sprawdzenia wysokości opłat, którymi została obciążona karta, w każdej sytuacji, gdy z obliczeń dokonanych przez bank wynikać będzie, iż zadłużenie zostało całkowicie spłacone.

Z analogicznych przyczyn, niedopuszczalne jest, zdaniem UOKiK, wyłączenie obowiązku banku do przekazania zestawienia operacji w sytuacji, gdy saldo zadłużenia nie przekraczało 15 zł lub Kredytobiorca opóźniał się ze spłatą długu wynikającego z umowy o kredyt (por. przykład iii)).

Z uwagi, na okoliczność że banki zadeklarowały zmianę klauzul wskazanych w przykładach i) i ii), Prezes Urzędu odstąpił od wszczęcia postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w powyższym zakresie.

Jednocześnie, z uwagi na to, iż wystąpienie Prezesa Urzędu dotyczące klauzuli wskazanej w przykładzie iii) nie przyniosło oczekiwanych rezultatów, Prezes Urzędu, w powyższym zakresie, planuje wszczęcia postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

B. Skutki nieudostępnienia zestawienia operacji posiadaczowi karty

W trakcie kontroli, UOKiK zwrócił uwagę również na skutki nieudostępnienia zestawienia operacji posiadaczowi kart. Jak wskazano powyższej, comiesięczne udostępnienie zestawienia operacji jest obowiązkiem wydawcy karty. Zdaniem UOKiK, nie wywiązanie się banku z niniejszego obowiązku nie może skutkować niemożnością lub znacznym utrudnieniem ustalenia przez posiadacza karty tzw. minimalnej kwoty spłaty limitu. W świetle powyższego, w trakcie kontroli wątpliwości UOKiK wzbudziły następujące klauzule:

Treść kwestionowanych klauzul:

- i) *Nieotrzymanie Zestawienia Operacji nie zwalnia Kredytobiorcy z obowiązku wpłaty Kwoty Minimalnej Spłaty Limitu. (Sygma Banque)*
- ii) *W przypadku nie otrzymania wyciągu za dany miesiąc lub stwierdzenia niezgodności na wyciągu, Posiadacz rachunku zobowiązany jest skontaktować się z Bankiem w celu zgłoszenia faktu nieotrzymania wyciągu oraz uzyskania informacji o aktualnie wymaganej minimalnej kwocie spłaty. Termin spłaty minimalnej kwoty nie ulega zmianie w tym przypadku. (BRE Bank S.A.)*
- iii) *Nieotrzymanie Zestawienia transakcji nie zwalnia Posiadacza karty z obowiązku wpłaty Minimalnej kwoty spłaty z zachowaniem Terminu płatności. (Euro Bank S.A.)*

Niemniej jednak, dokonując oceny ww. postanowień UOKiK wziął pod uwagę okoliczność umożliwiania posiadaczowi karty uzyskania informacji o wysokości wymaganej minimalnej

kwoty spłaty limitu w inny sposób niż poprzez udostępnienie zestawienia operacji. Wszystkie ww. banki wskazały w trakcie kontroli, iż w sytuacji nie doręczenia zestawienia operacji, posiadacz karty ma możliwość uzyskania informacji o minimalnej kwocie spłaty limitu za pośrednictwem strony internetowej, telefonicznie (poprzez infolinię) bądź w placówce banku. Dostrzegając wynikający z ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych obowiązek posiadacza karty płatniczej do kontrolowania terminowości otrzymywania zestawienia operacji, UOKiK uznał, iż w sytuacji udostępnienia konsumentowi szerokiego wachlarza możliwości uzyskania informacji o minimalnej kwocie spłaty limitu, nie doręczenie konsumentowi zestawienia operacji nie zwalnia go z obowiązku spłaty minimalnej kwoty limitu. W konsekwencji, Prezes Urzędu uznał, iż opisane działanie banków nie narusza interesu konsumenta.

2.10. Skutki wypowiedzenia umowy

Niektóre z banków w swoich wzorcach umownych zawierały postanowienia uniemożliwiające konsumentowi korzystanie z karty płatniczej po wypowiedzeniu umowy, przed upływem terminu wypowiedzenia. Warto podkreślić, że wypowiedzenie umowy nie powoduje jej natychmiastowego rozwiązania, a umowa obowiązuje aż do momentu upływu terminu wypowiedzenia. W ocenie Prezesa Urzędu, klauzule powodujące, że *de facto* umowa nie może być wykonywana z chwilą jej wypowiedzenia, należy uznać za abuzywne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego, gdyż nie tylko są sprzeczne z dobrymi obyczajami, lecz z istotą instytucji wypowiedzenia umowy, godząc przy tym w interesy konsumentów, pozbawionych możliwości korzystania z produktu jeszcze w okresie obowiązywania umowy.

Treść kwestionowanych klauzul:

- i) *Po wypowiedzeniu umowy przez jedną ze stron Bank ogranicza możliwość korzystania z rachunku kredytowego tylko do dokonywania wpłat na ten rachunek.* (Lukas Bank S.A.)
- ii) *W przypadku wypowiedzenia Umowy Klient nie może zwiększać swojego Zadłużenia wobec Banku z tytułu Umowy, niezwłocznie zwraca Kartę Główną wraz z Kartami Dodatkowymi lub niszczy w sposób uniemożliwiający dalsze ich używanie, a całe Zadłużenie spłaca najpóźniej następnego dnia po upływie okresu wypowiedzenia.(...)* (Bank Handlowy w Warszawie S.A.)

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu Lukas Bank S.A. zapowiedział stopniowe wprowadzenie zmian do wzorca umownego oraz zmianę systemów informatycznych. Propozycja banku jest obecnie przedmiotem analizy. Bank Handlowy w Warszawie S.A. nie przychylił się do argumentacji zawartej w wystąpieniu Prezesa Urzędu. Niezależnie od powyższego, zasadne jest poddanie obu klauzul pod ocenę sądu.

2.11. Utrata prawa posługiwania się kartą płatniczą

Zastrzeżenia UOKiK wzbudziły postanowienia wzorców umów o kartę płatniczą nakładające na posiadacza karty obowiązek zwrotu karty. Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, przez umowę o kartę płatniczą wydawca karty płatniczej zobowiązuje się wobec posiadacza karty do rozliczania operacji dokonywanych przy użyciu karty płatniczej, a posiadacz zobowiązuje się do zapłaty kwot operacji wraz z należnymi wydawcy kwotami opłat i prowizji lub do spłaty swoich zobowiązań na rachunek wskazany przez wydawcę. W myśl art. 21 powołanej wyżej ustawy wydanie karty następuje po zawarciu umowy o kartę płatniczą. W ramach umowy bank zobowiązuje się zatem do umożliwienia klientowi używania karty na zasadach określonych w umowie.

W ocenie UOKiK, postanowienia umowy uprawniające bank do żądania zwrotu karty bez zaistnienia ważnej okoliczności uzasadniającej powyższe żądanie, umożliwia *de facto* jednostronne zwolnienie się banku z zaciągniętego zobowiązania (tj. rozliczania operacji dokonywanych przy użyciu karty płatniczej na zlecenie posiadacza). Zdaniem UOKiK, postanowienie takie może zostać uznane za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385³ pkt 8 ustawy kodeks cywilny, zgodnie z którym niedozwoloną klauzulą jest postanowienie umowne uzależniające spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta.

Treść kwestionowanych klauzul:

- i) *Karta główna oraz Karty dodatkowe stanowią własność Banku i powinny być zwrócone na każde jego żądanie.* (Bank BPH S.A.)
- ii) *Karta jest własnością Banku i na jego żądanie, (...) Posiadacz/Użytkownik karty zobowiązany jest ją zwrócić.* (LUKAS Bank S.A.)

Ponadto, analogiczne wątpliwości UOKiK wzbudziło postanowienia określające okoliczności, w których posiadacz karty traci prawo korzystania z niej.

- iii) *Utrata prawa posługiwania się kartą ma miejsce w szczególności w następujących przypadkach: (...) 2. niewywiązania się Klienta z innych umów zawartych z Bankiem, m.in. (...): 9. wycofania karty z oferty Banku.* (BRE Bank S.A.)

W opinii UOKiK, okoliczności utraty prawa korzystania z karty wskazane w ww. klauzuli, nie sposób uznać za ważne. Odnosząc się do pierwszej przesłanki, należy zauważyć, iż o ile okoliczność niewywiązania się klienta z innych umów kredytowych zawartych z bankiem mogłoby mieć wpływ na ocenę możliwości klienta do spłaty zaciągniętego zobowiązania, a tym samym uzasadnić odebranie konsumentowi prawa korzystania z karty kredytowej, to niedochowanie jakichkolwiek obowiązków wynikających z wszystkich umów (w tym umów

depozytowych) nie powinno stanowić podstawy do zablokowania konsumentowi możliwości korzystania z karty, a tym samym możliwości uchylania się przez bank od przyjętego w umowie zobowiązania.

Odnosząc się do drugiej ze wskazanej w klauzuli przesłanek utraty posługiwania się kartą, należy wskazać, iż wycofanie karty z oferty nie powinno wywoływać ww. skutku. Zaznaczyć trzeba, iż umowa o kartę zawarta jest na czas określony i bank winien wywiązywać się z wynikających z niej zobowiązań niezależnie od okoliczności wprowadzenia do obiegu nowej karty. O niedozwolonym charakterze klauzuli świadczy, że wycofania karty z oferty jest okolicznością zależną jedynie od banku.

Z tego punktu widzenia w opinii UOKiK tego rodzaju postanowienie może być sprzeczne z art. 385¹ § 1 k.c., jako kształtujące prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu LUKAS Bank S.A. zadeklarował zmianę zakwestionowanego postanowienia, natomiast Bank BPH S.A. oraz BRE Bank S.A. nie podzieliły stanowiska Prezesa Urzędu.

Z uwagi na abuzywny charakter zakwestionowanych postanowień, wybrane klauzule przewidujące utratę prawa posługiwania się kartą płatniczą zostaną poddane ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2.12. Zmiana limitu/blokada rachunku

W trakcie kontroli wzorców umownych wątpliwości Prezesa Urzędu wzbudziły postanowienia dotyczące możliwości zmiany limitu transakcji oraz blokady rachunku karty płatniczej. Przyczyną wspomnianych zastrzeżeń była bądź to ich sprzeczność z obowiązującymi przepisami, bądź też treść spełniająca, w ocenie Prezesa UOKiK, przesłanki uznania tych postanowień za klauzule abuzywne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego.

A. Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Bank zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości Limitów dziennych transakcji. O zmianie Bank informuje Użytkowników Kart poprzez umieszczenie informacji w Tabeli. (Raiffeisen Bank Polska S.A.)*

ii) *Bank ma prawo do zmiany Limitów Karty bez uprzedniej zgody Posiadacza w przypadku nieprzebrzegania Regulaminu. (Euro Bank S.A.)*

iii) *Bank zastrzega sobie prawo do odmowy autoryzowania transakcji lub wprowadzenia ograniczeń limitów (kwotowych bądź ilościowych) autoryzowanych transakcji gotówkowych i/lub bezgotówkowych przeprowadzanych w ramach dostępnego limitu kredytowego w przypadku:*

a) naruszenia postanowień Umowy limitu lub Regulaminu limitu,

b) naruszenia postanowień Umowy o kartę lub Regulaminu karty (jeśli posiadacz rachunku kredytowego zawarł z Bankiem Umowę o kartę),

c) powzięcia wiarygodnych informacji o pogorszeniu zdolności kredytowej lub sytuacji majątkowej Posiadacza rachunku kredytowego (...).

(Lukas Bank S.A.)

Cytowane postanowienia dają bankowi prawo do jednostronnej zmiany limitów transakcji bez określenia przesłanek przeprowadzenia takiej czynności lub z uwzględnieniem przesłanek nieprzewidzianych przez obowiązujące przepisy. Zgodnie z przepisem art. 19 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, zmiana limitów jest możliwa jedynie w sytuacji nieterminowej spłaty należności lub stwierdzenia zagrożenia ich terminowej spłaty, o ile zastrzeżono ją w umowie. Warunkiem skorzystania przez bank z przysługującego mu uprawnienia jest zatem, po pierwsze, wcześniejsze zastrzeżenie w umowie z klientem jego prawa do zmiany wspomnianych wcześniej limitów bez uzyskiwania zgody klienta. Po drugie, aby bank z możliwości takiej skorzystał, musi zaistnieć co najmniej jedna z przesłanek określonych w art. 19 ww. ustawy, tj. nieterminowa spłata należności przez posiadacza lub też stwierdzenie zagrożenia ich nieterminowej spłaty. Kwestionowane klauzule, poprzez umożliwienie zmiany limitów w dowolnej sytuacji, bądź w sytuacjach innych niż przewiduje to ustawa, naruszają więc przepisy ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych.

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa UOKiK, Raiffeisen Bank Polska S.A. oraz Euro Bank S.A. zmieniły kwestionowane postanowienia, wskazując ustawowe przesłanki zmiany limitów transakcji, w związku z czym Prezes UOKiK zdecydował o niepodjęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Lukas Bank S.A. zadeklarował natomiast gotowość wprowadzenia stosownych zmian we wzorcu umownym. Ewentualne odstąpienie od wszczęcia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów przez Prezesa Urzędu zależeć będzie od wyników weryfikacji dokonanej przez bank zmiany.

B. Treść kwestionowanych klauzul:

i) W przypadku niewywiązania się Posiadacza karty ze zobowiązań wynikających z umów zawartych z Bankiem, Bank może zablokować kartę/karty (uniemożliwić dokonywanie operacji) do czasu uregulowania zobowiązań oraz dokonania przez Bank oceny możliwości utrzymania dotychczasowego limitu kredytowego na podstawie określonych przez Bank dokumentów niezbędnych do oceny ryzyka kredytowego. (Bank Polska Kasa Opieki S.A.)

Cytowane postanowienie przyznaje bankowi uprawnienie do zablokowania karty w przypadku, gdy posiadacz nie wywiązuje się ze zobowiązań wynikających z umów (także innych) zawartych z Bankiem. Wskazane postanowienie nie precyzuje jednak charakteru tychże zobowiązań (np. czy dotyczą one świadczeń o charakterze pieniężnym, czy również niepieniężnym), a w konsekwencji umożliwia zablokowanie karty, w przypadku naruszeń

innych umów zawartych z bankiem, które pozostają bez wpływu na wykonywanie przez konsumenta umowy o kartę.

Ponadto, warto podkreślić, że obowiązujące przepisy przyznają bankowi odpowiednie środki ochronne w przypadku zagrożenia niewywiązaniem się z umowy przez konsumenta – np. art. 19 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych przewiduje, że: *w umowie o kartę płatniczą wydawca może zastrzec prawo do zmiany, bez zgody posiadacza, limitów i ograniczeń dotyczących kwot dokonywanych operacji, określonych w umowie, w przypadku nieterminowej spłaty należności przez posiadacza lub stwierdzenia zagrożenia ich terminowej spłaty, dodatkowo nakładając na wydawcę obowiązek niezwłocznego poinformowania klienta o zmianie limitu.* Powoływany przepis umożliwia zastosowanie ograniczeń kwotowych dokonywanych przez konsumenta operacji. Zdaniem Prezesa UOKiK, dopuszczalne wydaje się również zastosowanie blokady karty (uniemożliwienie dokonywania operacji) o ile instrument ten nie wywołuje konsekwencji bardziej uciążliwych niż obniżenie limitu – tj. ma czasowy charakter i spełnia ustawowe przesłanki obniżenia limitu. Zasadny staje się więc wniosek, że kwestionowane postanowienie nie spełnia powyższych wymagań, z powodu określenia przesłanek zastosowania blokady karty w sposób szerszy, niż wynika to z przepisu art. 19 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych.

Bank zadeklarował zmianę kwestionowanego postanowienia aprobowaną przez Prezesa UOKiK. W związku z powyższym, Prezes Urzędu odstąpi od wszczęcia postępowania.

ii) *Bank ma prawo zastrzec Kartę lub odmówić jej wznowienia z ważnych powodów. Za ważne powody uważa się w szczególności naruszenie przez Klienta postanowień Umowy lub innych umów kredytu zawartych lub administrowanych przez Bank, albo w przypadku podejrzenia pojawienia się nieuprawnionych operacji.* (Sygma Banque)

W opinii Prezesa UOKiK, wskazana klauzula może zostać uznana za niedozwolone postanowienie wzorca umowy z dwóch powodów.

Po pierwsze, jak podniósł Prezes UOKiK w wystąpieniu do banku, zastosowanie sformułowania *w szczególności* sprawia, iż kwestionowane postanowienie nabiera innego, szerszego dla konsumenta znaczenia – powodując, że wymieniony katalog przesłanek zastrzeżenia karty ma jedynie charakter przykładowy. Omawiane rozwiązanie pozwala również bankowi uznać, że zaistnienie niewskazanych we wzorcu okoliczności, których konsument nie znał i nie mógł przewidzieć, uzasadnia zastrzeżenie karty. Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, omawiana klauzula ma charakter niedozwolony.

W reakcji na wystąpienie Prezesa UOKiK, bank zadeklarował gotowość zmiany kwestionowanego postanowienia poprzez usunięcie sformułowania *w szczególności*.

W ocenie Prezesa UOKiK, kwestionowane postanowienie – nawet po usunięciu zwrotu *w szczególności* będzie wypełniało przesłanki uznania klauzuli umownej za niedozwoloną, z uwagi na argumenty przytoczone w odniesieniu do klauzuli wskazanej w pkt i). W związku z powyższym, zasadne staje się poddanie wspomnianego postanowienia kontroli sądu.

iii) *Bank ma prawo dokonać blokady albo zastrzeżenia Karty lub Karty Dodatkowej niezależnie od odmiennej woli Posiadacza Karty w następujących przypadkach /Bank może wypowiedzieć Umowę z następujących ważnych powodów, -istotnego naruszenia przez Posiadacza Karty (któregokolwiek z) postanowień Umowy lub Regulaminu, - zaistnienia okoliczności, które w opinii Banku mają negatywny wpływ/które mogą negatywnie wpłynąć na zdolność Posiadacza Karty do regulowania jego zobowiązań pieniężnych wobec Banku, niezależnie od podstawy prawnej tych zobowiązań, - uzasadnionego podejrzenia wobec Posiadacza Karty o popełnienie przestępstwa o charakterze majątkowym (Fortis Bank Polska S.A.)*

Cytowane postanowienie przyznaje bankowi uprawnienie do decydowania o zastrzeżeniu lub blokadzie karty, (również o wypowiedzeniu umowy, co zostało omówione w pkt 7), gdy:

- posiadacz dopuścił się – wg arbitralnej oceny banku – istotnego naruszenia postanowień umowy (bez sprecyzowania jakie naruszenie umowy będzie uznawane za istotne);

- zaistnieją okoliczności, które w opinii banku mogą wpływać negatywnie na zdolność kredytową posiadacza karty (por. uwagi dotyczące klauzuli stosowanej przez Bank Polska Kasa Opieki S.A. na temat możliwości obniżenia limitu transakcji w przypadku zagrożenia spłaty kredytu);

- bank posiada uzasadnione podejrzenia, że posiadacz popełnił przestępstwo o charakterze majątkowym (przesłanka o charakterze stricte subiektywnym – nie sprecyzowano bowiem sytuacji, w których takie podejrzenia należy uważać za uzasadnione).

Uznać należy, że uprawnienia banku określone są w sposób szerszy niż gwarantują to przewidziane ustawowo instrumenty, a działania, które bank może podjąć oparte są na jego subiektywnej ocenie. Stąd też, w ocenie Prezesa UOKiK, omawiana klauzula spełnia warunki uznania jej za niedozwoloną postanowienie wzorca umowy. W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa UOKiK, bank nie podzielił argumentacji zawartej w wystąpieniu. Z uwagi na powyższe, zasadne jest poddanie klauzuli kontroli sądu.

2.13. Doręczenia korespondencji

A. Domniemanie doręczenia korespondencji

Niektóre banki w swoich wzorcach umownych zawierały postanowienia pozwalające bankowi uznać, że konsument otrzymał korespondencję nawet jeśli w rzeczywistości taka sytuacja mogła nie mieć miejsca.

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 2, uważa się za doręczone po upływie 14 dni od dnia nadania listu poleconego, wysłanego na ostatni adres wskazany Bankowi przez Użytkownika Karty głównej. (Raiffeisen Bank Polska S.A.)*

ii) *W przypadku wysłania wypowiedzenia, uważa się je za doręczone po upływie 14 dni od dnia nadania listu, wysłanego pod ostatni adres wskazany Bankowi przez Klienta. (BRE Bank S.A.)*

Należy zwrócić uwagę, że przepis art. 61 k.c., stanowi, że oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Przyjęcie, że wypowiedzenie umowy – które jest przecież oświadczeniem woli - dotarło do konsumenta po upływie 14 dni od daty nadania listu, stawia konsumenta w sytuacji mniej korzystnej niż wynikałoby to z istoty przepisu regulującego złożenie oświadczenia woli innej osobie. Zdaniem Prezesa Urzędu, postanowienia umowne dopuszczające domniemanie doręczenia oświadczenia woli nawet w sytuacjach kiedy konsument nie mógł zapoznać się z ich treścią, należy ocenić jako abuzywne w świetle art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego, gdyż *de facto* przenoszą na konsumenta odpowiedzialność za doręczenie konsumentowi oświadczenia woli banku we wskazanym w umowie terminie. Ponadto, niniejsze postanowienie może być tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru pod nr. 1861 o treści: *Korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 7 dni od daty wysłania na ostatni podany przez Kredytobiorcę adres do korespondencji.*

W reakcji na wystąpienie Prezesa Urzędu, Raiffeisen Bank Polska S.A. oraz BRE Bank S.A. poinformowały o zamiarze usunięcia kwestionowanych postanowień ze wzorców umownych. W związku z powyższym, Prezes UOKiK odstąpi od wszczęcia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o ile wprowadzone przez banki zmiany wyeliminują zakwestionowane naruszenie.

Treść kwestionowanej klauzuli:

iii) (...) *W takim przypadku termin, w którym Kredytobiorca ma prawo odstąpić od Umowy, biegnie od dnia otrzymania przez Kredytobiorcę Umowy, a jeżeli dnia tego nie można ustalić, od dnia przypadającego 7 dni po wysłaniu egzemplarza Umowy do Kredytobiorcy. (Sygma Banque)*

W omawianym postanowieniu bank zastrzegł sobie prawo do uznawania, o ile nie da się tego ustalić (np. brak potwierdzenia odbioru przesyłki), że wysłana konsumentowi umowa została mu doręczona w 7 dni po jej wysłaniu. Co istotne, skutkiem takiego domniemanie jest również uznanie, że z tym momentem rozpoczyna się bieg terminu na odstąpienie od umowy. W przypadku gdy konsument w rzeczywistości otrzymuje egzemplarz umowy później niż po 7 dniach od jego wysłania – okres kiedy konsument może odstąpić od umowy ulega nieuprawnionemu skróceniu. W skrajnych przypadkach konsument może otrzymać umowę

w sytuacji kiedy termin wypowiedzenia (zgodnie z przyjętą konstrukcją klauzuli umownej) już minął. Kwestionowane postanowienie przerzuca na konsumenta ciężar wykazania z jaką chwilą otrzymał korespondencję, nawet jeśli bank nie dołożył należytej staranności, aby udokumentować w stosowny sposób (np. list polecony z potwierdzeniem odbioru) fakt odebrania przesyłki przez konsumenta. W opinii Prezesa Urzędu, omawiana klauzula może - jako sprzeczna z dobrymi obyczajami i rażąco naruszająca interesy konsumenta - zostać uznana za klauzulę niedozwoloną.

W reakcji na wystąpienie Prezesa UOKiK bank zadeklarował zamiar usunięcia kwestionowanej klauzuli ze wzorca umownego. Niemniej jednak, w celu skutecznego wyeliminowania klauzuli z obrotu i zapobiegnięcia stosowaniu jej również przez inne banki, planowane jest wystąpienie z powództwem o uznanie klauzuli za abuzywną.

B. Wyłączenie odpowiedzialności banku za skutki niedoręczenia bądź nieterminowego doręczenia korespondencji

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Bank nie ponosi również odpowiedzialności za skutki wynikające z nieterminowego dostarczenia lub zaginięcia korespondencji, spowodowanych przyczynami niezależnymi od Banku (AIG Bank Polska S.A.)*

ii) *Bank nie ponosi również odpowiedzialności za skutki wynikłe z nieterminowego dostarczenia lub zaginięcia korespondencji spowodowanego przyczynami niezależnymi od Banku (Lukas Bank S.A.)*

W ocenie UOKiK, ww. postanowienia wyłączają odpowiedzialność banku za działania podmiotów, którymi bank posługuje się w realizacji umowy (np. poczty, firm kurierskich). Wskazać należy, iż zgodnie z art. 474 ustawy kodeks cywilny *dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza (...)*. Tym samym, uznać należy, iż bank odpowiada za działania podmiotów doręczających korespondencję jak za własne działanie. W świetle powyższego, wskazać należy, iż ww. postanowienia wyłączające odpowiedzialność za przyczyny niezależne od banku mogą umożliwiać mu zwolnienie się z odpowiedzialności za niewłaściwe działania podmiotów, z których pomocą wykonuje on swoje zobowiązania.

Zdaniem UOKiK, wskazane postanowienia mogą być uznane za klauzule abuzywne, o których mowa w art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego w zakresie w jakim przewidują mniej korzystny zakres odpowiedzialności banku niż wynikałoby to z przepisów ogólnych.

W wyniku wystąpienia Prezesa Urzędu, bank stosujący klauzule wskazaną w przykładzie ii) zadeklarował jej usunięcie, zaś bank stosujący klauzule wskazaną w przykładzie i) nie podzielił argumentacji Prezesa Urzędu.

Prezes Urzędu uznał za zasadne skierowanie pozwów o uznanie wybranych postanowień za niedozwolone do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2.14. Wyłączenie możliwości skorzystania przez konsumenta z uprawnienia do wzajemnego potrącania swoich wierzytelności wobec banku

Zgodnie z art. 498 § 1 ustawy kodeks cywilny, jeśli dwie osoby są jednocześnie względem siebie dłużnikami i wierzycielami, każda z nich może potrącić swoją wierzytelność z wierzytelnością drugiej strony, jeżeli przedmiotem obu wierzytelności są pieniądze lub rzeczy tej samej jakości oznaczone tylko co do gatunku, a obie wierzytelności są wymagalne i mogą być dochodzone przed sądem lub przed innym organem państwowym. Instytucja potrącenia należy zatem do kategorii zdarzeń powodujących wygaśnięcie zobowiązania. Jednocześnie, stosownie do art. 385³ pkt 3 ustawy kodeks cywilny *w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony.*

W ocenie UOKiK, celem uznania przez ustawodawcę postanowienia wyłączającego lub istotnie ograniczającego potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony za niedozwolone było wyeliminowanie z obrotu postanowień ograniczających bądź wyłączających odpowiedzialność przedsiębiorcy wobec konsumenta oraz kształtujących w sposób nierównoważny uprawnienia stron umowy.

Dokonując analizy wzorców umów o kartę płatniczą, UOKiK zwrócił uwagę na postanowienie stosowane przez jeden z banków wyłączające możliwość skorzystania przez konsumenta z uprawnienia do wzajemnego potrącania swoich wierzytelności wobec banku, przy jednoczesnym braku wyłączenia dokonania potrącenia przez bank.

Treść kwestionowanej klauzuli:

Posiadacz rachunku kredytowego oświadcza, że nie będzie korzystał z prawa do wzajemnego potrącania swoich wierzytelności wobec Banku z jakiegokolwiek tytułu do momentu całkowitej spłaty zadłużenia wraz z odsetkami i innymi kosztami. Oświadczenie to nie uchybia uprawnieniu z art. 10 ustawy o kredycie konsumenckim. (LUKAS Bank S.A.)

Pomimo że w wyniku wystąpienia Prezesa Urzędu bank zadeklarował usunięcie ww. klauzuli ze wszystkich stosowanych wzorców umów o kartę płatniczą, Prezes Urzędu uznał za zasadne skierowanie pozwu o uznanie ww. postanowienia za niedozwolone do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2.15. Odmowa autoryzacji transakcji

Autoryzacja transakcji stanowi kluczowy element procesu przeprowadzenia transakcji za pomocą karty płatniczej. Autoryzacja to udzielona w procesie transakcji zgoda banku na dokonanie operacji przy użyciu karty na wskazaną kwotę. Brak autoryzacji transakcji skutkuje zazwyczaj niemożnością jej przeprowadzenia.

Zdaniem UOKiK, z uwagi na wskazany skutek odmowy dokonania autoryzacji (brak przeprowadzenia transakcji), przesłanki umożliwiające odmowę autoryzacji powinny być określone w umowie w sposób maksymalnie precyzyjny – nie pozwalający bankowi na ich swobodną interpretację. Ponadto, dopuszczalność odmowy udzielenia autoryzacji uzależniona powinna być od zaistnienia konieczności ochrony istotnego interesu banku bądź klienta (np.: zaistnienie okoliczności uprawdopodobniających, iż: klient nie spłaci zaciągniętego zobowiązania, kartą posługuje się osoba nieuprawniona).

W trakcie kontroli, wątpliwości UOKiK wzbudziły niektóre postanowienia regulujące odmowę autoryzacji transakcji.

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *W przypadku powstania wątpliwości dotyczących aktualnej zdolności kredytowej Kredytobiorcy, Bank może odmówić autoryzacji i zażądać od Kredytobiorcy ponownego udokumentowania jego sytuacji majątkowej.* (Sygma Banque)

Dokonując oceny powyższej klauzuli, należy zwrócić uwagę, iż wskazana w niej okoliczność uprawniająca bank do odmowy autoryzowania dokonywanych przez konsumenta transakcji została określona w sposób bardzo ogólny. Powzięcie wątpliwości dotyczących aktualnej zdolności kredytowej zależy bowiem od subiektywnej oceny banku i jako takie nie stanowi przesłanki o charakterze obiektywnym.

ii) *Bank zastrzega sobie prawo do odmowy **autoryzowania** transakcji lub wprowadzenia ograniczeń limitów (kwotowych bądź ilościowych) autoryzowanych transakcji gotówkowych i/lub bezgotówkowych przeprowadzanych w ramach dostępnego limitu kredytowego w przypadku:*

a) naruszenia postanowień Umowy limitu lub Regulaminu limitu,

b) naruszenia postanowień Umowy o kartę lub Regulaminu karty (jeśli posiadacz rachunku kredytowego zawarł z Bankiem Umowę o kartę),

c) powzięcia wiarygodnych informacji o pogorszeniu zdolności kredytowej lub sytuacji majątkowej Posiadacza rachunku kredytowego (...). (LUKAS Bank S.A.)

W ocenie UOKiK, nie sposób uznać, iż przesłankę odmowy dokonania autoryzacji transakcji powinno stanowić każde naruszenie postanowień umowy o kartę płatniczą czy załączanego do niej regulaminu. Przyjmując takie rozwiązanie, bank miałby bowiem możliwość zwolnienia się z obowiązku określonego w umowie świadczenia z powodów nie mających wpływu na ochronę ważnych interesów stron (np. w sytuacji opóźnienia w zawiadomieniu banku o zmianie adresu do korespondencji posiadacza karty, o ile tylko umowa przewidywała taki obowiązek).

Banki stosujące postanowienia i) oraz ii) nie podzieliły stanowiska Prezesa Urzędu.

Z przytoczonych powyżej powodów, zdaniem UOKiK, ww. postanowienia mogą być uznane za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 ustawy kodeks cywilny. Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu zdecydował, iż wybrane klauzule poddane zostaną ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2.16. Opłata za wypowiedzenie umowy

Kontrola wzorców umów o kartę płatniczą wykazała, iż wzorce stosowane przez niektóre banki zawierają postanowienia uprawniające je do pobrania opłaty za wypowiedzenie umowy. Ponadto, zdaniem UOKiK klauzule te są zbieżne z postanowieniem, które zostało już wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Treść kwestionowanych klauzul:

- i) *Wystawienie przez Bank wypowiedzenia Umowy – 20 zł (Sygma Banque)*
- ii) *W dniu zawarcia umowy koszty wynoszą: (...) wysłanie Oświadczenia o wypowiedzeniu umowy (list polecony) zł.*

Wysłanie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy (list polecony) – 17 zł. (AIG BANK S.A)

- iii) *Wypowiedzenie umowy przez Bank – 15 PLN. (Lukas Bank S.A)*

Postanowienia w ww. brzmieniu, w ocenie UOKiK mogą być tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją nr 1806, a zatem posługiwanie się nim stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, zakazaną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wyrokiem z 20 lutego 2009 r. (XVII AmC 96/08) Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne w brzmieniu (...) *zawiadomienie posiadacza rachunku, kredytobiorcy, poręczycieli o wypowiedzeniu umowy (...) - wysłane listem zwykłym 15 zł - wysłane listem poleconym 20 zł.*

W uzasadnieniu powołanego wyroku, sąd wskazał, iż postanowienie uprawniające bank do pobrania opłaty za wypowiedzenie umowy przenosi na konsumenta koszty prowadzenia przez bank działalności gospodarczej. Sąd zauważył ponadto, iż opłata za zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy, będąc zastrzeżoną tylko na rzecz banku (analogiczna sytuacja ma miejsce we wzorcach umownych stosowanych przez banki wymienione w przykładach i-iii) *w sposób nieuzasadniony i nadmierny obciąża konsumenta i jako taka kształtuje jego obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.*

Z powyższych powodów sąd uznał, że zakwestionowane postanowienie umowne spełnia przesłanki dla uznania go za niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 ustawy kodeks cywilny tj. jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz rażąco narusza interes konsumenta.

W wyniku wystąpienia Prezesa Urzędu banki stosujące postanowienia wskazane w przykładzie i) oraz iii) zadeklarowały usunięcie ww. postanowień ze stosowanych przez siebie wzorców umownych. W związku z powyższym, Prezes Urzędu zdecydował się odstąpić od wszczęcia postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wobec wskazanych banków.

Jednocześnie, z uwagi, iż bank stosujący postanowienie wskazane w przykładzie ii) nie podzielił stanowiska Prezesa Urzędu, wobec niniejszego banku zostanie wszczęte postępowanie o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

2.17. Nieprecyzyjne określenie transakcji traktowanych jak transakcje gotówkowe

Treść kwestionowanej klauzuli:

Bank zastrzega sobie prawo do traktowania Transakcji realizowanych w szczególności w bankach, urzędach pocztowych lub innych instytucjach finansowych za pomocą Kart jako Transakcji gotówkowych. Wówczas zastosowanie mają przepisy, o których mowa w ust. 3. (Raiffeisen Bank Polska S.A.)

Transakcje gotówkowe kartami kredytowymi (np. wypłata gotówki z bankomatu), w odróżnieniu od transakcji bezgotówkowych (np. płatność kartą w sklepie) zazwyczaj wiążą się z koniecznością ponoszenia dodatkowych kosztów. W zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu postanowieniu rozszerzony został krąg transakcji traktowanych jako transakcje gotówkowe - poprzez poprzedzenie wyliczenia transakcji w bankach, urzędach pocztowych oraz *innych instytucjach finansowych, zwrotem w szczególności* - co czyni ten katalog katalogiem otwartym, do którego można zaliczyć każdą inną transakcję. Wzorzec umowny nie precyzuje dodatkowo, jakie instytucje należy uważać za *inne instytucje finansowe*. Zdaniem Prezesa Urzędu, konsekwencją takiej konstrukcji postanowienia jest brak możliwości przewidzenia która transakcja zostanie przez bank potraktowana jak transakcja gotówkowa. Uprawnienie banku do każdorazowego potraktowania dowolnej transakcji jak transakcji gotówkowej

przesądza, zdaniem Prezesa UOKiK, o abuzywnym charakterze kwestionowanej klauzuli i tym samym jest sprzeczne z art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, Raiffeisen Bank Polska S.A. poinformował o zaprzestaniu stosowania kwestionowanego postanowienia z dniem 1 czerwca 2010 r. Nowe brzmienie nadal budzi jednak wątpliwości Prezesa Urzędu.

Niezależnie od powyższego, zasadne wydaje się poddanie zakwestionowanej klauzuli ocenie sądu.

2.18. Obowiązek przekazywania bankowi informacji na temat sytuacji finansowej konsumenta

W toku kontroli wzorców umownych Prezes Urzędu zwrócił uwagę na postanowienia, które nakładają na konsumenta obowiązek dostarczania bankowi informacji na temat swojej sytuacji finansowej, nie precyzując jednocześnie kiedy i jakie informacje mają być bankowi przekazywane. Klauzule skonstruowane w taki sposób powodują, że konsument przez cały okres wykonywania umowy nie jest pewien, czy jego sytuacja finansowa (np. z powodu podwyżek cen energii, wyboru droższego abonamentu telefonicznego itd.) zmieniła się na tyle, aby należało o tym fakcie poinformować bank. Z wyjaśnień banków wynika, że celem wspomnianych klauzul jest umożliwienie bankowi monitorowania zdolności konsumenta do spłaty zaciągniętych zobowiązań. Celowi temu nie stoi jednak na przeszkodzie precyzyjne określenie o jakich sytuacjach konsument powinien informować bank. Zdaniem Prezesa UOKiK, nakładane na konsumenta obowiązki powinny być określone w sposób na tyle precyzyjny, aby przeciętny konsument wiedział, czy w danym momencie wywiązuje się ze swoich obowiązków, czy też narusza postanowienia umowy. Klauzule umowne skonstruowane odmiennie są – w ocenie Prezesa UOKiK – niedozwolonymi postanowieniami umownymi i stąd też zasadna jest ich weryfikacja przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Posiadacz karty jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego informowania Banku o zmianie: (...)*

3) *sytuacji finansowej. (Bank Polska Kasa Opieki S.A.)*

ii) *Posiadacz karty jest zobowiązany do powiadomienia Banku o każdej zmianie danych dotyczących miejsca zatrudnienia, sytuacji finansowej, w szczególności danych o dochodach. (AIG Bank Polska S.A.)*

iii) *Kredytobiorca zobowiązany jest do informowania Banku o istotnych decyzjach i faktach mających wpływ na jego sytuację prawną, ekonomiczną i finansową, a w szczególności (...) o zmianie Banku, w którym prowadzi rachunki bankowe.* (Sygma Banque)

Dodatkowo, w postanowieniu stosowanym przez Sygma Banque wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudził obowiązek informowania o zmianie banku w którym konsument prowadzi rachunki bankowe.

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu Bank Polska Kasa Opieki S.A. zadeklarował gotowość zmiany kwestionowanego postanowienia. AIG Bank Polska S.A. nie podzielił stanowiska zaprezentowanego przez Prezesa UOKiK. Deklaracja Sygma Banque co do zamiaru modyfikacji kwestionowanego postanowienia jest obecnie przedmiotem analizy.

Jak już wcześniej wspomniano, przedstawione wyżej postanowienia umowne zostaną poddane ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

2.19. Rozliczanie nadpłaty i niedopłaty należności przez bank

W trakcie kontroli UOKiK zwrócił uwagę na zasady rozliczania przez banki nadpłat oraz niedopłat należności występujących na rachunku przed jego zamknięciem. Należy podkreślić, iż przeprowadzona przez UOKiK kontrola niniejszej kwestii polegała zarówno na analizie treści zawartych w stosowanych przez banki we wzorcach umownych, jak i praktyki danego banku wynikającej często z wewnętrznych procedur banku nieznanymi konsumentowi. Kontrola wzorców umownych wskazała, iż postanowienie stosowane przez banki reguluje zasady rozliczania nadpłaty i niedopłaty należności w sposób nieprawidłowy.

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Jeżeli przy zamknięciu rachunku kredytowego nadpłata lub niedopłata należności nie przekroczy 5 - krotności opłaty za nadanie listu poleconego, kwota ta nie będzie – odpowiednio – zwrócona Posiadaczowi rachunku kredytowego ani od niego dochodzona.* (Lukas Bank S.A.)

ii) *Jeżeli przy zamknięciu rachunku karty nadpłata lub niedopłata należności nie przekroczy 3- krotności opłaty za nadanie zamiejscowego listu poleconego, kwota ta nie będzie- odpowiednio - zwrócona posiadaczowi karty ani od niego dochodzona.* (AIG Bank Polska S.A.)

Zdaniem UOKiK, przedmiotowe postanowienia wzorców mogą być tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod nr. np.: 1804 o treści *W momencie całkowitej spłaty pożyczki Bank*

dokonyuje rozliczenia pożyczki przy czym nie podlegają zwrotowi nadpłaty/niedopłaty kapitału i odsetek nie przekraczające równowartości pięciokrotnej opłaty pocztowej za list polecony.

W uzasadnieniu wyroku, będącym podstawą dokonania wpisu ww. postanowienia do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, iż postanowienia te wyłączają prawo konsumenta do żądania zwrotu nienależnie spełnionego przez niego świadczenia i powodują zachwianie zasady ekwiwalentności świadczeń stron umowy. Konsekwencją takiej treści zapisu jest to, że świadczenie jednej ze stron umowy nie jest ekwiwalentne do świadczenia drugiej strony.

Jednocześnie, w opinii UOKiK, przedmiotowe postanowienia wzorców mogą być tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod nr. np.: 157 o treści *Nadpłaty w kwotach nie przekraczających 15 zł nie podlegają zwrotowi*. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uzasadniając wyrok uznający klauzulę wpisaną do rejestru pod poz. 157 za niedozwoloną, przyjął, że brak jest racjonalnego powodu, aby pozbawić konsumenta możliwości zwrotu nadpłaty nieprzekraczającej 15 zł.

W świetle powyższego, UOKiK nie znajduje uzasadnienia dla niedokonywania zwrotu nadpłat na rachunek konsumenta przed jego zamknięciem.

AIG Bank Polska S.A. nie podzielił stanowiska Prezesa Urzędu. W związku z powyższym, wobec wskazanego banku zostanie wszczęte postępowanie o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Natomiast Lukas Bank S.A. w efekcie wystąpienia Prezesa Urzędu zadeklarował zmianę kwestionowanego postanowienia polegającą na odstąpieniu od dochodzenia od konsumenta niedopłat w wysokości do 5 - krotności opłaty za nadanie listu poleconego. Jednocześnie, zgodnie z propozycją banku nadpłata zostanie przekazana na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta, a w przypadku braku wskazania rachunku do rozliczenia nadpłaty – bank przekaże nadpłatę konsumentowi za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. Analiza przedstawionej przez bank propozycji zmiany postanowienia skłania do pozytywnej oceny zaprezentowanych rozwiązań, co uzasadnia odstąpienie od wszczęcia postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, na aprobatę zasługuje również rozwiązanie zaprezentowane przez inny bank (BPH S.A.), zgodnie z którym umorzenie nadpłat dopuszczalne jest jedynie w sytuacji, gdy nie będzie możliwy ich zwrot (np. gdy konsument nie wskazał rachunku, na który przelana być może kwota nadpłaty), zaś kwota nadpłaty podlegająca umorzeniu jest dwukrotnie niższa niż kwoty niedopłaty umarzonej przez bank.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu zdecydował się w chwili obecnej odstąpić od wszczęcia postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wobec Lukas Bank S.A. oraz Banku BPH S.A.).

Jednocześnie, Prezes Urzędu wystąpił do kontrolowanych banków o przekazanie szczegółowych wyjaśnień dotyczących funkcjonujących w nich procedur rozliczania nadpłat

oraz niedopłat należności występujących na rachunku przez jego zamknięciem. W sytuacji stwierdzenia nieprawidłowości w praktykach banków, mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu podejmie działania w ramach przysługujących mu ustawowo kompetencji.

2.20. Odpowiedzialność za dokonanie transakcji przy użyciu karty przez osobę nieupoważnioną

W trakcie kontroli, UOKiK zwrócił uwagę na postanowienia określające odpowiedzialność za dokonanie transakcji.

Należy wskazać, iż zasady odpowiedzialności za transakcje dokonane przy użyciu karty płatniczej reguluje ustawa o elektronicznych instrumentach płatniczych (art. 5, 28 oraz 32 niniejszej ustawy).

Zgodnie z art. 5 ustawy posiadacza karty nie obciążają operacje dokonane przy użyciu elektronicznego instrumentu płatniczego, których zlecenia nie potwierdził.

Jednocześnie od generalnej zasady odpowiedzialności za transakcje - określonej w powołanym przepisie - istnieją następujące wyjątki:

1. posiadacza obciążają operacje dokonane przez osoby, którym udostępnił kartę płatniczą lub ujawnił kod identyfikacyjny (art. 28 ust. 6 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych);
2. posiadacza obciążają operacje dokonane na odległość, mimo iż karta płatnicza została wykorzystana bez fizycznego przedstawienia, o ile umowa o kartę płatniczą przewiduje taką możliwość (art. 28 ust. 6 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych);
3. posiadacza obciążają operacje dokonane przez osoby, którym udostępnił informacje, o działaniu elektronicznego instrumentu płatniczego udostępnionego w ramach umowy o usługi bankowości elektronicznej (art. 32 ust. 2 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych).

W świetle powyższych regulacji, wątpliwości UOKiK wzbudziły postanowienia, zgodnie z których treścią wszelkie transakcje potwierdzone kodem PIN uważa się za transakcje dokonane przez posiadacza karty i tym samym ponosi on za nie odpowiedzialność.

Treść kwestionowanych klauzul:

i) Wszelkie Transakcje wymagające potwierdzenia Kodem PIN i potwierdzone prawidłowym Kodem PIN traktowane są przez Bank jako Transakcje dokonane przez Posiadacza Karty. (Fortis Bank S.A.)

ii) *Transakcje dokonane przy użyciu karty i numeru PIN, a w przypadku płatności na odległość – wymagające podania numeru karty, daty jej ważności i (opcjonalnie) kodu weryfikacyjnego, traktowane są jako dokonane przez Posiadacza/Użytkownika karty. Bank nie odpowiada za dyspozycje złożone przez osoby nieupoważnione w przypadku podania przez nie danych niezbędnych do dokonania transakcji. (Lukas Bank S.A.)*

W ocenie UOKiK, wskazane postanowienia określają odpowiedzialność posiadacza karty za transakcje dokonane przy jej użyciu w zakresie szerszym niż przewiduje to ustawa. Z uwagi, iż opisana regulacja określa minimalny poziom ochrony konsumenta, powyższe zawężenie jest niedopuszczalne.

Zwrócić należy uwagę, iż zgodnie z treścią kwestionowanych postanowień, posiadacza karty obciążają wszystkie transakcje potwierdzone kodem PIN niezależnie od tego czy transakcja została dokonana przez posiadacza kart czy osobę trzecią. Tymczasem zgodnie z regulacją ustawową, posiadacza karty obciążają transakcje potwierdzone kodem PIN, dokonane przez osoby trzecie o ile niniejszy kod został im udostępniony przez posiadacza karty. Tym samym, należy uznać, iż ww. postanowienia w sposób niezgodny z ustawą przewidują odpowiedzialność konsumenta za wszelkie transakcje potwierdzone kodem PIN nawet jeżeli konsumentowi nie można przypisać winy za użycie przez osobę nieuprawnioną zabezpieczeń dokonywania transakcji.

Z uwagi na powyższe, zdaniem UOKiK, ww. postanowienia mogą być sprzeczne z art. 5 w zw. z art. 28 ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych oraz stanowić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W wyniku wystąpienia Prezesa Urzędu, oba banki zaproponowały dokonanie zmiany postanowień wskazanych w ww. przykładach.

Zdaniem UOKiK, propozycja zmiany przedstawiona przez bank stosujący postanowienie wskazane w przykładzie ii) zgodna jest z regulacją ustawową, w związku z czym Prezes Urzędu odstąpił od wszczęcia postępowania w tym zakresie.

Jednocześnie, propozycja zmiany przedstawiona przez bank stosujący postanowienie opisane w przykładzie i), w ocenie Urzędu, nie zmienia bezprawnego charakteru praktyki. W związku z powyższym, wobec ww. banku zostanie wszczęte postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

2.21. Przekazywanie informacji dotyczących konsumenta do Biura informacji kredytowej

Zgodnie z art. 104 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. prawo bankowe (tekst jedn. Dz. U. 2002 r. nr 72, poz. 665) bank, osoby w nim zatrudnione oraz osoby, za których pośrednictwem bank wykonuje czynności bankowe, są obowiązane zachować tajemnicę bankową. Tajemnica

bankowa obejmuje wszystkie informacje dotyczące czynności bankowej, uzyskane w czasie negocjacji, w trakcie zawierania i realizacji umowy, na podstawie której bank tę czynność wykonuje z wyjątkami przewidzianymi w ustawie.

Możliwość przetwarzania danych stanowiących tajemnicę bankową po wygaśnięciu umowy z bankiem reguluje art. 105a. prawa bankowego, który stanowi, że banki mogą przetwarzać informacje stanowiące tajemnicę bankową w zakresie dotyczącym osób fizycznych po wygaśnięciu zobowiązania wynikającego z umowy zawartej z bankiem lub inną instytucją ustawowo upoważnioną do udzielania kredytów, pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody osoby, której informacje te dotyczą. Zgoda ta może być w każdym czasie odwołana. Do takiego przetwarzania uprawnia zatem (abstrahując od wyjątków wskazanych w niniejszej ustawie) fakultatywna zgoda osoby, której dane dotyczą.

Przeprowadzona kontrola wzorców umów o kartę płatniczą wskazała, iż zgodnie z treścią niektórych z nich konsument nie posiada możliwości nie wyrażenia zgody na przetwarzanie dotyczących go informacji objętych tajemnicą bankową. W niektórych wzorcach umownych (wzorce stosowane przez Fortis Bank S.A. oraz Raiffeisen Bank Polska S.A.) zgoda ta jest niejako obligatoryjna, ponieważ stanowi jeden z punktów umowy bez opcji nie wyrażenia przez konsumenta zgody na przetwarzanie danych po rozwiązaniu umowy. W opisanej sytuacji możliwość nie wyrażenia przez konsumenta ww. zgody jest iluzoryczna, gdyż nie wyrażenie jej uniemożliwiać będzie zawarcie umowy.

Treść kwestionowanych klauzul:

i) *Oświadczam, że **wyrażam zgodę** na przekazywanie swoich danych osobowych oraz informacji stanowiących informację bankową wynikających z wnioskowanych Umów do Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie Biuro Obsługi Klienta ul. Postępu 17A, oraz na przetwarzanie i udostępnianie tych informacji przez okres nie dłuższy niż 5 lat od dnia wygaśnięcia mojego zobowiązania wynikającego z Umów zawartych z Bankiem – w zakresie przewidzianym przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. (z późn. zm.) Prawo bankowe oraz innych ustaw (...).* (Raiffeisen Bank Polska S.A.)

ii) *Oświadczam, że **wyrażam zgodę** na przetwarzanie przez Bank oraz Biuro Informacji Kredytowej informacji stanowiących tajemnicę bankową po wygaśnięciu Umowy.* (Fortis Bank Polska S.A.)

W ocenie UOKiK, opisana praktyka banków stanowić może naruszenie opisanej powyżej regulacji zawartej w ustawie Prawo bankowe oraz stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W wyniku wystąpienia Prezesa Urzędu, banki zadeklarowały dokonanie zmian stosowanych wzorców w taki sposób, by konsument miał możliwość zaznaczenia w umowie, iż nie wyraża

zgody na przetwarzanie dotyczących go informacji stanowiących tajemnicę bankową po wygaśnięciu umowy z bankiem.

W związku z przychyleniem się banków do uwag zawartych w wystąpieniu, Prezes Urzędu postanowił obecnie nie wszczynać postępowania wobec banków we wskazanym zakresie.

2.22. Zasady odstąpienia posiadacza od umowy o kartę płatniczą

Zgodnie z art. 11 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim, konsument może, bez podania przyczyny, odstąpić od umowy o kredyt konsumencki w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy. Ustawa nie uzależnia realizacji uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy od dodatkowych warunków innych niż złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Jednocześnie, stosowanie do ustępu 4 powołanego przepisu *jeżeli spełnienie świadczenia przez kredytodawcę nastąpiło na rzecz podmiotu, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, i między tym podmiotem a kredytodawcą istnieje umowa regulująca zasady udzielania kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy lub usługi, konsument może odstąpić od umowy o kredyt konsumencki poprzez złożenie oświadczenia, o którym mowa w ust. 3 (oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej). Warunki zwrotu świadczenia kredytodawcy określa umowa zawarta między podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, a kredytodawcą.*

W ocenie UOKiK, ustawodawca wskazując umowę między bankiem a sprzedawcą jako właściwą do uregulowania kwestii zwrotu świadczenia w przypadku odstąpienia od umowy, jednoznacznie przesądził, iż konsument, odstępujący od umowy kredytu przeznaczonego na pokrycie kosztów zakupu rzeczy, zwolniony jest od obowiązku zwrotu kwoty kredytu bezpośrednio kredytobiorcy, o ile sprzedawcę rzeczy łączyła z bankiem umowa regulująca zasady udzielania kredytu konsumenckiego tejże rzeczy. W opisanej sytuacji, bankowi przysługuje roszczenie o zwrot uruchomionych środków kredytowych jedynie do sprzedawcy rzeczy zakupionej przy użyciu kredytu.

W trakcie kontroli wątpliwości UOKiK wzbudziło postanowienie stosowane przez jeden z banków, zgodnie z którym odstępując od umowy kredytowej posiadacz karty powinien załączyć potwierdzenie sprzedawcy o dokonaniu zwrotu towaru bądź uiszczeniu całości ceny.

Treść kwestionowanej klauzuli:

Kredytobiorca, składając pisemne oświadczenie wg wzoru załączonego do Umowy, może odstąpić: a) od Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, do odstąpienia Kredytobiorca powinien załączyć

potwierdzenie Sprzedawcy o dokonaniu zwrotu towaru bądź uiszczeniu całości ceny (...) (Sygma Banque)

Analizując treść ww. klauzuli, w pierwszej kolejności należy wskazać, iż niezrozumiałym jest określenie w niej wymogu/powinności posiadacza karty do przedstawienia potwierdzenia sprzedawcy o dokonaniu zwrotu towaru bądź uiszczeniu całości ceny. Powyższe postanowienie może rodzić obawę, iż bank uzależnia realizację uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy od spełnienia dodatkowych warunków, co naruszałoby uprawnienie konsumenta do bezwarunkowego odstąpienia od umowy.

Ponadto, niniejsze postanowienie wskazywać może, iż po odstąpieniu od umowy kredytowej, o której mowa w art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim, bank zobowiązuje konsumenta do zwrotu środków uruchomionego kredytu bezpośrednio bankowi, pomimo iż środki te zostały przekazane sprzedawcy związanemu z bankiem umową regulującą zasady udzielania kredytu konsumenckiego. Wymaganie od konsumenta załączenia do odstąpienia od umowy kredytowej potwierdzenia sprzedawcy o dokonaniu zwrotu towaru bądź uiszczeniu całości ceny zdaje się zarazem świadczyć o łączącej bank za sprzedawcą umowie regulującej zasady udzielania kredytu, jak i wskazywać, iż w razie nie spełnienia ww. wymogu, bank zwróci się o zwrot kwoty kredytu bezpośrednio do konsumenta.

W ocenie UOKiK, w razie potwierdzenia się wskazanych wątpliwości, działanie banku naruszać może art. 11 ust. 1 oraz ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim i tym samym stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Bank zadeklarował wprowadzenie kompleksowych zmian zasad odstąpienia konsumenta od umowy kredytowej. Prezes Urzędu uzależnia wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów od ostatecznego kształtu ww. zmian.

2.23. Uprawnienie banku do określenia maksymalnego czasu przez jaki autoryzacja pomniejsza dostępny limit kredytu w przypadku braku rozliczenia transakcji

W kontrolowanych wzorcach umownych znalazło się postanowienie uprawniające bank do jednostronnego określenia czasu przez jaki autoryzacja pomniejsza dostępny limit kredytu w przypadku braku rozliczenia transakcji (o autoryzacji – por. pkt 17 raportu).

Treść kwestionowanej klauzuli:

Kwota transakcji, na którą została udzielona autoryzacja, pomniejsza dostępny limit kredytu do czasu rozliczenia transakcji. Maksymalny czas, przez jaki autoryzacja pomniejsza dostępny limit kredytu w przypadku braku rozliczenia transakcji, jest określony przez Bank. (BRE Bank S.A.)

W opinii Urzędu, niniejsze postanowienie może być uznane za niedozwolone w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. Istotą umowy o kartę kredytową jest umożliwienie posiadaczowi karty korzystania z przyznanego limitu kredytowego. Wiadomym jest zarazem, iż dostępny limit kredytu ulega zmianie w zależności od dokonanych transakcji (w sytuacji płatności kartą limit kredytowy zostaje pomniejszony o kwotę niniejszej transakcji do chwili uregulowania należności).

Wątpliwości UOKiK budzi fakt, iż wskazane postanowienie umożliwia bankowi pomniejszenie limitu kredytowego w przypadku braku rozliczenia transakcji, przez dowolny okres. Niniejsza klauzula powoduje niebezpieczeństwo ograniczania przez bank możliwości korzystania z limitu kredytowego (co, jak wskazano, stanowi główne zobowiązanie banku wynikające z zawartej umowy o kartę płatniczą) bez zaistnienia obiektywnych przyczyn. Opisana dowolność określania przez bank okresu przez jaki autoryzacja pomniejsza dostępny limit kredytu otwiera zatem bankowi możliwość do jednostronnego zwolnienia się z obowiązku świadczenia wynikającego z umowy.

Reasumując, w ocenie UOKiK, okres przez jaki autoryzacja pomniejsza dostępny limit kredytu w przypadku braku rozliczenia transakcji powinien zostać określony w umowie w sposób precyzyjny.

BRE Bank S.A. nie podzielił argumentacji Prezesa Urzędu.

Mając to na uwadze, Prezes Urzędu skieruje wobec banku pozew do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o uznanie ww. postanowienia za niedozwolone.

III. PODSUMOWANIE

Z przeprowadzonej kontroli wynika, że w oferowanych przez banki konsumentom wzorcach umów o karty płatnicze zawarte są liczne postanowienia umowne, których treść w sposób rażący narusza interesy konsumentów, kształtując ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Przede wszystkim, zakwestionowane klauzule – w sposób niezasadny rozszerzają uprawnienia banku (np. rozszerzenie możliwości stosowania bankowego tytułu egzekucyjnego, rozszerzenie przesłanek zmniejszenia limitu), skutkują przerzuceniem odpowiedzialności za niektóre okoliczności na klienta banku (np. domniemanie doręczenia wypowiedzenia umowy w określony czas po wysłaniu dokumentu, zawężenie odpowiedzialności banku za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie umowy) oraz w sposób nieprecyzyjny i nieprzejrzysty określają prawa i obowiązki konsumentów (np. nieprecyzyjne przesłanki wykonywania przez bank odpłatnych czynności windykacyjnych, nieprecyzyjne określenie transakcji gotówkowych).

Ponadto w większości wzorców zamieszczone zostały postanowienia, które Prezes UOKiK ocenia jako tożsame z postanowieniami wpisanymi już prowadzonego przez Prezesa UOKiK Rejestru niedozwolonych postanowień wzorców umów, a więc odnoszące skutki takie same jak postanowienia, które to zostały już przez sąd uznane za klauzule abuzywne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego.

W stosunku do ogółu zakwestionowanych postanowień tylko część stanowiły te, które wydają się niezgodne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa. Przede wszystkim, wspomniane uchybienia dotyczyły obowiązkowych elementów umowy określonych bądź w ustawie o elektronicznych instrumentach płatniczych, bądź w ustawie o kredycie konsumenckim.

Należy wskazać, że w porównaniu do rynku kredytów hipotecznych (*Raport z kontroli wzorców umownych kredytów hipotecznych*, maj 2008), kontrola wzorców umów o karty kredytowe wykazała więcej przypadków stosowania postanowień, które można uznać za tożsame z postanowieniami figurującymi w prowadzonym przez Prezesa UOKiK Rejestrze postanowień niedozwolonych oraz nieznacznie więcej postanowień naruszających – w ocenie Prezesa UOKiK – bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Wspomniane kategorie nieprawidłowości występowały jednak liczniej we wzorcach stosowanych przez przedsiębiorców działających w innych sektorach. Przykładowo, w opublikowanym w lipcu 2007 roku *Raporcie z kontroli wzorców umownych stosowanych w umowach deweloperskich*, wspomniane nieprawidłowości zostały wskazane jako najczęściej występujące w relacjach z konsumentami.

Cechą wspólną postanowień zakwestionowanych w toku kontroli wzorców umów o karty płatnicze oraz wzorców umów o kredyt hipoteczny, było szerokie określanie uprawnień banku oraz obowiązków konsumenta, umożliwiające silniejszej stronie stosunku umownego dowolną interpretację postanowień umownych. Należy jednak wskazać, że uchybienia zawarte we wzorcach umownych dotyczących kart płatniczych są mniej doniosłe w swoich skutkach z uwagi na krótszy okres wykonywania umowy i mniejsze kwoty na jakie decydują się zadłużyć konsumenci. Podobnie jak w przypadku kart płatniczych pojęcia nieostre obecne były również we wzorcach umownych występujących na rynku ubezpieczeniowym (*Raport z kontroli wzorców umownych ubezpieczeń na życie, styczeń 2010*) oraz telekomunikacyjnym (*Raport telekomunikacyjny – ochrona praw konsumentów na rynku telefonii komórkowej, sierpień 2007*).

Niezależnie od powyższego należy uznać za pozytywny fakt, że kontrolowani przedsiębiorcy na ogół respektowali bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Niemniej jednak stwierdzona w toku kontroli stosunkowo duża skala naruszeń dobrych obyczajów oraz interesów ekonomicznych konsumentów może być uznana za niepokojącą. Dlatego też jest istotnym, aby banki, konstruując wzorce, nie tylko zwracały uwagę na ich zgodność z przepisami wprost zakazującymi lub nakazującymi odpowiednie skonstruowanie wzorca, lecz także brały pod uwagę okoliczność, że klauzule umowne naruszające 385¹ § 1 k.c. mogą zostać uznane przez SOKiK za niedozwolone postanowienia umowne. Warto podkreślić, że dobrą okazją do zrewidowania przez banki swoich wzorców umownych – również tych, których nie objęła prowadzona przez Prezesa UOKiK kontrola - będzie dostosowywanie wzorców umownych do nowej ustawy o usługach płatniczych (implementującej dyrektywę w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego), która powinna wejść w życie w nadchodzących miesiącach. Ważne jest więc, aby modyfikując stosowane wzorce umów, banki kierowały się nie tylko brzmieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów nowej ustawy, lecz również miały na uwadze przepisy kodeksu cywilnego o klauzulach niedozwolonych oraz orzecznictwo Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stale kształtujące i rozwijające interpretację wspomnianych przepisów.

Warto również podkreślić, że wszystkie banki w określonym zakresie zadeklarowały chęć współpracy i w większości przypadków dobrowolnie deklarowały zamiar wprowadzenia zmian we wzorcach umownych poprzez usunięcie, modyfikację czy też doprecyzowanie postanowień, które stały się przedmiotem zastrzeżeń. Współpracę taką należy ocenić bardzo pozytywnie, zarówno z punktu widzenia interesów konsumentów, jak i samych przedsiębiorców. Należy jednak zaznaczyć, że w odniesieniu do postanowień, których stosowanie może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, Prezes UOKiK uzależnia podejmowanie dalszych kroków przewidzianych w przepisach określających jego kompetencje – tj. wszczynanie postępowań w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów – od zakresu, kształtu i charakteru dokonanych przez banki zmian we wzorcach umownych.

Wymaga również wyjaśnienia, że pomimo wycofania się, w zdecydowanej większości, przez banki ze stosowania kwestionowanych w oparciu o przepisy kodeksu cywilnego klauzul, zostaną one poddane kontroli sądowej, tak by konsumenci, po wpisaniu postanowień do rejestru, mogli się na nie skutecznie powołać w sporze z przedsiębiorcą, zaś profesjonalni uczestnicy rynku, nie objęci przedmiotową kontrolą, nie wykorzystywali ich w oferowanych przez siebie produktach.