



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

**DECYZJA  
WESJA JAWNA**

Bydgoszcz, dnia 30 maja 2018 r.

Znak: RBG-610-509/16/KL

**DECYZJA NR RBG - 8/2018**

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie polegające na informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą oraz posiadają dostęp do systemu bankowości elektronicznej, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości przesyłanych w ramach systemu bankowości elektronicznej, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.), co stanowi naruszenie obowiązku o którym mowa w art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 26 października 2017 r.**

- II. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, których załącznikiem są dokumenty dotyczące:

- taryfy opłat i prowizji
- rachunków rozliczeniowo-oszczędnościowych
- kart debetowych
- kart kredytowych
- bankowości elektronicznej

Sprawę prowadził:  
Krzysztof Lehmann - Zastępca Dyrektora

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Delegatura w Bydgoszczy  
ul. Długa 47 85-034 Bydgoszcz

tel. 52 345- 56- 44 faks 52 345-56-17  
bydgoszcz@uokik.gov.pl www.uokik.gov.pl

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

oraz po złożeniu przez **Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zaniechania stosowania praktyki i usunięcia jej skutków poprzez:

i. skierowanie - w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt II – do wszystkich klientów, którzy w latach 2014-2016 w trakcie trwania umowy rachunku bankowego lub umowy o kartę kredytową byli informowani przez Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie o zmianach ww. umów wyłącznie przez bankowość elektroniczną plusbank24 lub nie mieli wskazanej umownej podstawy prawnej i okoliczności faktycznych umożliwiających wprowadzenie przez ww. Bank zmian do tych umów oraz, z którymi na dzień przekazania niniejszej informacji, będą wiązały Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie wskazane powyżej umowy, korespondencji w treści której ww. Bank:

1. poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z niniejszej decyzji, wskazując jej numer i datę wydania,
2. poinformuje o nieskuteczności zmian dokonywanych przez Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w umowach rachunku bankowego oraz w umowach o kartę kredytową,
3. poinformuje o możliwości zawarcia bezpłatnego aneksu do umów rachunku bankowego i umów o kartę kredytową, sposobie jego zawarcia oraz skutkach tego działania,
4. poinformuje o przyznaniu rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt. iii. zobowiązania oraz wskaże jej formę i termin,

przy czym przedmiotowa korespondencja zostanie przekazana:

- A. klientom, którzy wyrazili zgodę na przesyłanie przez Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie korespondencji na wskazany przez nich adres poczty elektronicznej, za pośrednictwem takiej poczty elektronicznej,
- B. klientom, którzy nie wyrazili zgody na przesyłanie przez Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie korespondencji na wskazany przez nich adres poczty elektronicznej:
  - a) posiadają dostęp do bankowości elektronicznej plusbank24 i logują się do niej co najmniej raz w miesiącu - za pośrednictwem bankowości elektronicznej plusbank24 wraz z jednoczesnym wystaniem do tych klientów wiadomości SMS informującej o przestaniu korespondencji,

- b) posiadają dostęp do bankowości elektronicznej plusbank24 i logują się do niej rzadziej niż raz w miesiącu - w wersji papierowej,
  - c) klientom Banku, którzy nie posiadają dostępu do bankowości elektronicznej plusbank24 - w wersji papierowej,
- C. posiadaczom kart kredytowych, których dotyczy praktyka wskazane w pkt II niniejszej decyzji - w wersji papierowej wraz z zestawieniem operacji;
- ii. zawarcie - w terminie do 2 miesięcy od dnia skierowania korespondencji, o której mowa w pkt. i. zobowiązania - z klientami, którzy zgłoszą się do Oddziałów Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, bezpłatnych aneksów do umów rachunku bankowego i umów o kartę kredytową zawartych z ww. Bankiem. Aneksy będą zawierały postanowienia dotyczące:
1. oświadczenia Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie o nieskuteczności zmian dokonywanych w umowach rachunku bankowego i umowach o kartę kredytową,
  2. ustalenia, że wysokość opłat i prowizji dla umów rachunku bankowego i umów o kartę kredytową od dnia podpisania aneksu określa aktualnie obowiązująca *Taryfa prowizji i opłat dla osób fizycznych w PLUS BANK S.A.*, która zostanie dołączona do aneksu w formie załącznika,
  3. ustalenia indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji klienta za okres od dnia rozpoczęcia ich stosowania do dnia podpisania aneksu, przy czym jeżeli indywidualne rozliczenie klienta wykaże, że na podstawie *Taryfy prowizji i opłat dla osób fizycznych w PLUS BANK S.A.* sprzed jej zmiany, zapłaciłby on niższe opłaty, Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokona zwrotu nadpłaty na rachunek klienta w terminie do 4 miesięcy od dnia podpisania aneksu. Jeżeli indywidualne rozliczenie klienta wykaże, że na podstawie ww. Taryfy sprzed jej zmiany, klient nie zapłaciłby niższych opłat, wówczas ww. Bank - w terminie do 4 miesięcy od dnia podpisania aneksu - przekaze klientowi informację o braku kwoty do zwrotu;
- iii. przyznanie klientom Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, o których mowa w pkt. i. zobowiązania - niezależnie od zawarcia aneksów, o których mowa w pkt ii. zobowiązania - rekompensaty publicznej polegającej na zwolnieniu z opłat, przez okres 2 miesięcy kalendarzowych, za:
- 1) wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach w kraju i za granicą, przy czym dotyczy to:
    - a) wszystkich kart płatniczych i naklejek wydanych do rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych,
    - b) wszystkich kart kredytowych,
  - 2) wpłatę gotówki w bankomatach EURONET,
  - 3) usługę Cash Back;
- iv. publikację - w terminie do 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt II - oświadczenia dotyczącego niniejszej decyzji oraz utrzymywania go na stronie internetowej Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie ([www.plusbank.pl](http://www.plusbank.pl)) i wewnątrz Oddziałów ww. Banku przez okres do czasu zakończenia okresu wskazanego w pkt ii. zobowiązania;

- v. opublikowanie na stronie internetowej Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (www.plusbank.pl), niniejszej decyzji w terminie do 5 dni roboczych od dnia uprawomocnienia się tej decyzji w zakresie pkt II, w ten sposób, że treść przedmiotowej decyzji będzie dostępna na przedmiotowej stronie internetowej do końca terminu wskazanego w pkt ii. niniejszego zobowiązania.

**nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.**

- III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

**nakłada się** na Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie **obowiązek złożenia sprawozdania** z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez **przedłożenie** informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie II sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przedłożenie w terminie **do 9 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek, sposób i daty ich nadania;
- 2) skryptów i materiałów szkoleniowych dla pracowników w zakresie informacji udzielanych w placówkach banku po zgłoszeniu się konsumentów w celu zawarcia aneksu, o ile zostały stworzone;
- 3) wzorców umownych wszystkich rodzajów aneksu;
- 4) wzorów wszystkich rodzajów listów (pism przewodnich w formie korespondencji pisemnej), o których mowa w pkt. i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt iv. i v. zobowiązania wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji tych informacji na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- 7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.3. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt ii.3. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.3 zobowiązania;

- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.3. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
- 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.3. zobowiązania (10 sztuk);
- 13) informacji o sumie (wyrażonej w PLN) dla każdej ze zwolnień z opłat, których nie ponieśli konsumenci, które to zwolnienia zostały przyznane w oparciu o pkt. iii. zobowiązania;
- 14) informacji o ilości jednostkowych zwolnień (niezależnie od tego, ile razy pojedynczy konsument został zwolniony z opłat za określone czynności), jakie zostały przyznane w oparciu o pkt iii. zobowiązania, a także ilości klientów, którzy skorzystali z tych zwolnień.

### UZASADNIENIE

W dniu 10 kwietnia 2014 r. - postanowieniem Nr RBG-101/2014 - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) w oparciu o własny monitoring i obserwację sytuacji rynkowej wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez wybrane instytucje finansowe, w tym banki, zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479<sup>38</sup> §1 i art. 479<sup>39</sup> k.p.c. w związku z art. 385<sup>1</sup>-385<sup>3</sup> k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w szczególności w związku ze zmianą wzorców umownych (m.in. Tabele Opłat i Prowizji) określających opłaty za czynności bankowe oraz inne czynności w trakcie trwania umowy zawartej z konsumentem - prowadzone pod sygnaturą RBG-405-11/14/KL.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK wezwał Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej: **Bank, Plus Bank, Spółka** lub **przedsiębiorca**) do przedłożenia informacji związanych z przedmiotem niniejszego postępowania, w tym informacji o zmianach dokonywanych w tabelach opłat i prowizji, regulaminach, umowach. W dalszej korespondencji organ ochrony konsumentów weryfikował m.in. sposób funkcjonowania elektronicznego systemu komunikowania się z konsumentami czy treść komunikatów wysyłanych do konsumentów przy zmianach w warunkach umowy.

Przeprowadzona analiza pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Mając powyższe na uwadze - postanowieniem nr RBG-76/2016 z dnia 25 listopada 2016 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą oraz posiadają dostęp do systemu bankowości elektronicznej, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości przesyłanych w ramach systemu bankowości elektronicznej, które nie stanowią trwałego

nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.) - dalej: **u.u.p.** - co może stanowić naruszenie obowiązku, o którym mowa w art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 u.u.p. i w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 798) - dalej: **u.o.k.i k.**;

2. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, których załącznikiem są dokumenty dotyczące:

- taryfy opłat i prowizji
- rachunków rozliczeniowo-oszczędnościowych
- kart debetowych
- kart kredytowych
- bankowości elektronicznej

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) - dalej: **u.p.n.p.r.** - i stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

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

W piśmie z dnia 22 grudnia 2016 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko dotyczące kwestionowanych praktyk oraz złożyła wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.i k. - przedstawiając przy tym propozycje zobowiązania.

W piśmie z dnia 3 marca 2017 r. Prezes UOKiK ustosunkował się do propozycji zobowiązania przedłożonego przez przedsiębiorcę. Z kolei Bank w korespondencji z dnia 30 czerwca 2017 r. przedstawił ponownie stanowisko dotyczące stawianych zarzutów, do którego organ ochrony konsumentów ustosunkował się w dniu 27 lipca 2017 r.

Prezes UOKiK w dniu 21 lutego 2018 r. przedstawił Spółce Szczegółowe uzasadnienie zarzutów (dalej: **SUZ**), w którym przedstawił m.in. przewidywany sposób zakończenia postępowania, w postaci możliwości nałożenia obowiązków związanych z usunięciem trwających skutków naruszenia oraz kary finansowej. W tym samym czasie, bo 15 lutego 2018 r. Spółka przedstawiła nową wersję zobowiązania (pismo zostało doręczone do Delegatury UOKiK w Bydgoszczy w dniu 23 lutego 2018 r.). Powyższe zobowiązanie było w piśmie Banku z dnia 21 marca br. modyfikowane, a jego ostateczna wersja została przedłożona Prezesowi UOKiK w piśmie z dnia 4 kwiecień 2018 r.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 15 maja 2018 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnień.

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

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie wpisany jest do rejestru KRS pod numerem 0000096937 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS oraz posiada NIP: 7810014345. Przedsiębiorca posiada status banku w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1876 ze zm.). Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszów emerytalnych.

### **I. nieinformowanie o zmianach umów o usługę płatniczą na trwałym nośniku (ustalenia faktyczne)**

W ramach swojej działalności Bank oferuje konsumentom możliwość zawarcia różnego rodzaju umów o usługę płatniczą, w tym umowę rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, umowę o kartę (debetową) czy kartę kredytową. Jednocześnie konsumenci mają możliwość uzyskania dostępu do systemu bankowości elektronicznej zwanego plusbank24 (dalej: **plusbank24**), za pośrednictwem różnych kanałów dostępu (internet, telefon, sms). Zasady korzystania z plusbank24 uregulowane są przede wszystkim w *Regulaminie korzystania z bankowości elektronicznej przez osoby fizyczne*.

Szczegółowe zasady przesyłania korespondencji w zakresie usług płatniczych określa przede wszystkim *Regulamin prowadzenia rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych* (dalej: **Regulamin Rachunków**) oraz *Umowa o prowadzenie rachunków oszczędnościowych, o karty debetowe dla osób fizycznych* (dalej: **Umowa Rachunków**). Z punktu widzenia niniejszego postępowania ważne jest to, czy konsument posiada aktywny dostęp do e-banku.

Zgodnie z §44 pkt 2 Regulaminu Rachunków:

*„3. O wprowadzonych zmianach wskazanych w ust 1 [dotyczy zmian warunków Umowy/Regulaminu - przyp. Prezes UOKiK] Bank powiadamia Posiadacza rachunku pisemnie na adres korespondencyjny lub na Trwałym nośniku informacji przesyłając informację nie później niż na 2 miesiące przed planowaną zmianą.”*

oraz §33 pkt 6 Regulaminu Rachunków:

*„6. O zmianach w Taryfie w zakresie dotyczącym Umowy, Bank powiadomi Posiadacza rachunku pisemnie lub na Trwałym nośniku informacji nie później niż na 2 miesiące przed datą wejścia w życie zmian.”*

Regulamin rachunku w §2 pkt 39 zawiera definicję Trwałego nośnika informacji, którym jest *„materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych Posiadaczowi w związku z Umową/Umową rachunku, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci”*.

Ponadto - z uwagi na przedmiot postępowania - istotny jest również §6 pkt 2 i 3 Umowy Rachunków:

*„2. O zmianach w Taryfie w zakresie dotyczącym Umowy/Umowy rachunku, Bank powiadomi Posiadacza rachunku pisemnie lub na innym trwałym nośniku informacji, w szczególności elektronicznie w przypadku, gdy Posiadacz ma udostępniony kanał Internet w plusbank24, na 2 miesiące przed datą wejścia w życie zmian.*

*3. Powiadomienie elektroniczne stosowane jest w przypadku, gdy Posiadacz ma udostępniony kanał Internet w plusbank24.”*

Spółka w piśmie z dnia 30 września 2016 r. wskazała, że *„W przypadku kont osobistych z udostępnioną bankowością elektroniczną klient co do zasady otrzymuje korespondencję na trwałym nośniku przy wykorzystaniu tego kanału, o czym stanowią zapisy umowy”*. Istotne jest również to, że *„w przypadku konsumentów posiadających konto osobiste z usługą bankowości elektronicznej konsumenci nie mają możliwości zmiany sposobu otrzymywania korespondencji z Banku”*. Spółka zaznacza jednak, że ma w swojej ofercie konta osobiste, które nie obligują klienta do korzystania z bankowości elektronicznej.

Dla oceny działalności przedsiębiorcy istotne jest również inne oświadczenie Banku wskazane w ww. piśmie, zgodnie z którym *„Wiadomości, które otrzymał klient, przestają być widoczne w jego skrzynce po upływie 6 miesięcy i są przenoszone do archiwum bankowego, z którego nie ma możliwości ich trwałego usunięcia”*. Od 4 stycznia 2017 r. okres ten został wydłużony do 12 miesięcy. Przy czym, w piśmie z dnia 22 grudnia 2016 r. wskazano, że *„wszelkie informacje o zmianach w stosunku prawnym łączącym klienta z Bankiem, są w archiwum Banku, celem umożliwienia klientom nieograniczonego w czasie dostępu do nich”*. Przedmiotowe archiwum jest zlokalizowane na stronie internetowej Banku pod adresem <https://plusbank.pl/archiwum> (dalej: **Archiwum**), na której pod każdym produktem są umieszczone w formacie pdf regulaminy produktowe wraz ze wskazaniem okresu ich obowiązywania („od - do”). Na ww. stronie internetowej nie ma możliwości zweryfikowania m.in. następujących okoliczności:

- czy określony konsument otrzymał informację o zmianie warunków umowy,
- kiedy ww. wiadomość została mu doręczona,
- jaka była treść ww. wiadomości,
- czy wzorce umów zamieszczone na stronie internetowej są tej samej treści, jak te wzorce, które miałby otrzymać konsument przed wprowadzeniem zmienionych dokumentów do jego kontraktu.

Na przestrzeni 2015 i 2016 r. uległa pewnym zmianom forma przekazywania informacji o zmianach warunków umowy za pośrednictwem plusbank24. Przedsiębiorca stosuje zarówno model, w którym w treści wiadomości umieszcza wszystkie wprowadzone zmiany lub też stosuje skrócony ich opis wraz z informacją, że *„Szczegóły zmian dostępne TUTAJ [odnośnik]”*. Od czerwca 2016 r. Bank wysyłając do konsumenta informację o zmianach w dokumentach poprzez bankowość elektroniczną przesyła na skrzynkę klienta w

plusbank24 list przewodni z dołączonym plikiem .pdf zawierającym wyszczególnienie wprowadzonych zmian oraz podstawę prawną. Jednocześnie list przewodni zawiera rekomendację zapisania pliku .pdf w celu jej archiwizacji na urządzeniu klienta. Dodatkowo, jak wskazuje Spółka, na telefony klientów kierowane są wiadomości SMS informujące o przestaniu przez Bank korespondencji na skrzynkę plusbank24.

Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Bank w pismach z dnia 22 grudnia 2016 r. oraz 28 kwietnia 2017 r. Spółka nie posiada technicznych możliwości modyfikacji informacji przesyłanych przez Bank do klientów przez bankowość elektroniczną, na co miałyby wskazywać instrukcja dotycząca obsługi systemu Plus Bank 24 (określająca funkcjonalności tego systemu) pt. „*Analiza szczegółowa SBE*”. Według Banku, okolicznością wskazującą na brak technicznych możliwości przeprowadzenia takiej operacji jest to, że w ww. dokumencie nie ma informacji o możliwości modyfikacji/podmiany wiadomości lub załącznika.

Przedsiębiorca posiada przy tym możliwość usuwania wiadomości przesyłanych do klientów. Jak wskazuje Spółka w piśmie z dnia 28 kwietnia 2017 r., ww. funkcjonalność plusbank24 została wprowadzona od dnia 20 lutego 2016 r. w związku z potrzebą posiadania przez Bank możliwości usunięcia błędnie wysłanej wiadomości (np. nie do tej grupy klientów, z nieprecyzyjnymi informacjami). Zgodnie z przyjętymi założeniami, uprawnienia do usunięcia wiadomości posiada tylko ten pracownik Banku, który wiadomość wysłał. W przypadku regulacji dyspozycji usunięcia wiadomości powyższe jest zapisywane w logach/zdarzeniach systemu.

Bank w latach 2015 - 2017 co najmniej raz zmieniał *Taryfę prowizji i opłat dla osób fizycznych w Plus Bank S.A.* (dalej: *Taryfa*) w sposób wskazany w pkt I sentencji decyzji. Analizowana zmiana Taryfy, w zakresie możliwości generowania obciążeń finansowych po stronie konsumentów, wprowadzała 61 nowych opłat i opłat w nowej wysokości (szczegóły w załącznikach do pisma z dnia 29 września 2017 r.). Spółka zmieniała również w analizowanym okresie regulaminy produktowe.

Ostatnia zmiana warunków umów o usługę płatniczą w sposób opisany w pkt I niniejszej miała miejsce w dniu 3 marca 2017 r. Zgodnie z oświadczeniem Spółki z pisma z dnia 13 lutego 2018 r., informacja o zmianach wzorców umów Taryfy i regulaminów produktowych, która miała miejsce w 26 października 2017 r. odbyła się w formie wysyłki listu papierowego. W ocenie Prezesa UOKiK to tę właśnie datę, należy uznać za moment zaniechania stosowania praktyki kwestionowanej w pkt I niniejszej decyzji.

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

W latach 2015 - 2017 Plus Bank dokonał kilku zmian w dokumentach dotyczących Taryfy, rachunków rozliczeniowo-oszczędnościowych, kart debetowych, kart kredytowych oraz bankowości elektronicznej. Zmiany te miały różny zakres i w odmienny sposób wpływały na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów w związku z dalszym wykonywaniem umowy.

W pismach kierowanych przez Spółkę do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych w ramach plusbank24 zostały zasygnalizowane jedynie wprowadzone zmiany.

Inaczej wyglądała sytuacja, w zakresie zmian zasygnalizowanych klientom w czerwcu 2016 r., w których została podana podstawa prawna z wzorca umowy (w bardzo ogólnym brzmieniu) oraz pewne okoliczności faktyczne, które nie były skonkretyzowane i nie wynikały ze wskazanej podstawy prawnej.

Przy zmianie Taryfy, która weszła w życie w dniu 4 maja 2015 r., Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

*„uprzejmiemy informujemy, że z dniem 04.05.2015 r. zostanie wprowadzona nowa „Taryfa prowizji i opłat dla osób fizycznych w Plus Bank S.A.”*

*Poszczególne zmiany zostały wyróżnione pogrubioną czcionką w załączonej „Taryfie prowizji i opłat dla osób fizycznych w Plus Bank S.A.”*

Przy zmianie różnych dokumentów z dniem 1 lipca 2015 r. Plus Bank skupił się na następujących informacjach:

*„uprzejmiemy informujemy, iż z dniem 01.07.2015 r. Plus Bank S.A. wprowadza zmiany w*

*I. „Regulaminie wydawania i użytkowania kart debetowych w Plus Bank S.A. dla osób fizycznych” (dalej: Regulamin). Zmiany polegają m.in. na (...)*

*II. „Regulaminie prowadzenia rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych”; zmiany polegają m.in. na (...)*

*Ponadto z dniem 5 maja 2015 r. w związku z wdrożeniem w bankowości plusbank24 funkcjonalności przelewów walutowych z kursem negocjowanym Bank wprowadza zmiany do „Regulaminu realizacji przez Plus Bank S.A. poleceń zapłaty w obrocie dewizowym” w zakresie (...)*

*Informujemy również, że z dniem 31.03.2015 r. zostało wycofane z oferty Banku „Grupowe Ubezpieczenie Osób Pobierających Kredyt w rachunku”.*

Bardziej rozbudowana informacja znalazła się w liście przewodnim dotyczącym zmian, które weszły w życie w dniu 1 września 2016 r.

*„Jednocześnie uprzejmiemy informujemy, iż działając na podstawie §44 ust. 1 pkt 1) „Regulaminu prowadzenia rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych” (dalej: „Regulamin”) na skutek wejścia w życie nowych przepisów prawa, tj. Ustawy z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy - prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw”. Plus Bank S.A. dokonał zmian w Regulaminie. Zmiany obowiązujące będą Państwa od dnia 1.09.2016 r. Poniżej przedstawiamy szczegółowy wykaz zmian: (...)*

*Dodatkowo, działając na podstawie §44 ust. 1 pkt 1) „Regulaminu prowadzenia rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych” (dalej: „Regulamin”) Plus Bank S.A. dokonał zmian w Regulaminie, które obowiązujące będą Państwa od dnia 1.09.2016 r. Poniżej przedstawiamy szczegółowy wykaz zmian, które polegają m.in. na dodaniu/doprecyzowaniu definicji, wprowadzeniu zmian porządkowych, które mają służyć poprawie czytelności dokumentu, usunięciu zapisów umożliwiających założenie rachunku za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość: (...)*

Przypomnieć w tym miejscu należy, że klauzula modyfikacyjna określona w §44 ust. 1 Regulaminu Rachunków brzmi następująco:

*Bank jest uprawniony do zmiany Umowy/Umowy rachunku Regulaminu lub Regulaminów rachunków, w przypadku:*

- 1) zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosuje się postanowienia Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych produktów lub wycofanie/zmianę cech usług dotychczasowych, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy/Umowy rachunku oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych z tytułu Umowy/Umowy rachunku oraz nie będzie naruszało jego interesu,*

(...)

W piśmie z dnia 13 lutego 2018 r. Bank wskazał, iż zaniechał stosowania ww. praktyki w 2016 r. (nie została wskazana data dzienna ani miesiąc). O zaniechaniu stosowania praktyki nie świadczą informacje przekazywane w czerwcu 2016 r., które weszły w życie 1 września 2016 r. (o czym mowa powyżej). W tych okolicznościach należy uznać, że do zaniechania stosowania praktyki doszło przy informowaniu konsumentów o zmianie warunków umownych w wiadomościach z dnia 20 grudnia 2016 r.

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

### **Naruszenie interesu publicznego**

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 u.o.k.i k., podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach<sup>1</sup>. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zmian w wykonywanych umowach dotyczących usług płatniczych i innych umów bankowych, a więc praktyki dotyczącej usług, z których konsumenci korzystają powszechnie. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowa praktyka mogła dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

### **Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów**

Przepis art. 24 ust. 1 u.o.k.i k. stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”, natomiast art. 24 ust. 2 - w brzmieniu

---

<sup>1</sup>Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

obowiązującym do 16 kwietnia 2016 r.<sup>2</sup> - określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”.

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

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

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

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

### **Działania przedsiębiorcy**

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i k., ilekroć w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

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

---

<sup>2</sup> Zgodnie z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634) „Do spraw, w których postępowanie przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczęto przed dniem wejścia w życie niniejszej ustawy, stosuje się przepisy dotychczasowe”.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż Bank - prowadząc działalność gospodarczą jako osoba prawna - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.i k. Tym samym, jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## **I. Bezprawność działania przedsiębiorcy opisanych w zarzucie z punktu I sentencji decyzji**

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

W ocenie Prezesa UOKiK, Bank w sposób nieuprawniony przysyłał konsumentom informacje o proponowanych zmianach w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach plusbank24 (w sytuacji zawarcia umowy rachunku z dostępem do plusbank24), gdyż nie stanowią one trwałego nośnika informacji.

Wskazane w ustaleniach faktycznych zmiany w wykonywanych kontraktach dotyczą umów o usługę płatniczą, a więc świadczenia przez Spółkę usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 u.u.p. Bank jest dostawcą usług płatniczych w rozumieniu art. 4 u.u.p. W sytuacji informowania konsumentów o proponowanych zmianach postanowień umownych w wykonywanych kontraktach, konieczne jest stosowanie przepisów określonych w art. 29 ww. ustawy. Na podstawie art. 29 ust. 1 u.u.p. *„Dostawca informuje o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie”*. Zgodnie z art. 29 ust. 3 u.u.p. *„do poinformowania dokonywanego zgodnie z ust. 2. przepis art. 26 ust. 1 stosuje się odpowiednio”*. Przy czym art. 29 ust. 2 u.u.p. określa informacje, jakie musi przekazać Bank swojemu klientowi w sytuacji, w której brak jego sprzeciwu wobec proponowanych zmian będzie równoznaczny z wyrażeniem przez niego zgody na ich przyjęcie. W takiej sytuacji - w myśl art. 26 ust. 1 u.u.p. - *„Dostawca jest obowiązany dostarczać użytkownikowi informacje określone w art. 27, art. 29 ust. 1 i 5, art. 31 ust. 1 i art. 32 ust. 1 w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, z tym że pocztą elektroniczną dostarcza je tylko na wniosek użytkownika. Informacje powinny być sformułowane w przejrzystej i czytelnej formie”*. Powyższe oznacza, że zasadą przyjętą w analizowanej sytuacji jest to, aby informacja o zmianie umowy dostarczona była do konsumenta na papierze lub na innym trwałym nośniku informacji. Ustawodawca wskazał jednakże, że przesłanie przedmiotowych informacji za pomocą poczty elektronicznej - która może być jedną z form trwałego nośnika informacji - odbywać się może wyłącznie na wyraźny wniosek konsumenta.

Aby prawidłowo zinterpretować praktykę stosowaną przez Bank należy odpowiedzieć na pytanie, czy wiadomość przesłana za pomocą plusbank24 stanowi w ogóle „trwały nośnik informacji”, o którym mowa w art. 26 ust. 1 u.u.p. Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 30 u.u.p. przez „trwały nośnik informacji” rozumie się *„nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na*

odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”. Powyższa definicja powinna być interpretowana na gruncie pojęcia „trwałego nośnika”, które występuje w innych aktach prawnych regulujących sferę praw i obowiązków w umowach z udziałem konsumentów<sup>3</sup>. Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał). W swoich rozważaniach Trybunał stwierdził, że aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, o której mowa powyżej, to należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz umożliwia konsumentom ich odtworzenie w niezmienionej postaci<sup>4</sup>.

W innym orzeczeniu TSUE<sup>5</sup> stwierdził, iż serwis internetowy Banku (a w jego ramach działająca poczta elektroniczna) jako strona internetowa, aby mogła zostać uznana za trwały nośnik informacji powinna „umożliwiać użytkownikowi usług płatniczych przechowywanie informacji adresowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez okres właściwy do celów tych informacji i odtworzenie ich w niezmienionej postaci. Ponadto, aby stronę internetową można było uznać za „trwały nośnik” w rozumieniu tego przepisu, należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez dostawcę usług płatniczych lub innego przedsiębiorcę, któremu powierzy się zarządzanie tą stroną”. Trybunał zwrócił jeszcze uwagę na konieczność dostarczenia informacji wymaganych prawem, a nie jedynie ich udostępnienie w ramach serwisu internetowego Banku. W tym celu TSUE wskazał, że „rozpatrywane informacje, które dostawca usług płatniczych przekazuje użytkownikowi tych usług na stronie internetowej bankowości elektronicznej, mogą zostać uznane za dostarczone w rozumieniu art. 41 ust. 1 dyrektywy 2007/64, jeżeli takiemu przekazaniu towarzyszy aktywne zachowanie dostawcy zmierzające do podania do wiadomości użytkownika istnienia i dostępności tych informacji na wskazanej stronie.”

Przechodząc do stanu faktycznego ustalonego w niniejszej sprawie - zdaniem Prezesa UOKiK - wewnętrzny serwis bankowości elektronicznej *plusbank24* - na dzień wydania niniejszej decyzji nie może stanowić „trwałego nośnika informacji”, gdyż Bank, a więc nadawca informacji posiadał techniczne możliwości jej usunięcia lub modyfikacji. Nie ma bowiem technicznych gwarancji, że przechowywane informacje pozostaną w „niezmienionej postaci”, przez co należy rozumieć sytuację, w której przedsiębiorca (nadawca informacji) nie może ingerować w treść przekazywanej informacji, w szczególności ją usunąć lub zmienić<sup>6</sup>. Stosowane przez Plus Bank w ramach *plusbank24* rozwiązania technologiczne i techniczne (wynikające m.in. z faktu administrowania bankowością elektroniczną przez

---

<sup>3</sup> Por. art. 5 ust. 17 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1528 ze zm.) „materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z umową o kredyt, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci” czy też art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683) „materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci”.

<sup>4</sup> Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt C-49/11, pkt 43.

<sup>5</sup> Wyrok TSUE z dnia 25 stycznia 2017 r., sygn. akt C-375/15.

<sup>6</sup> Wyrok Trybunału Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. akt E-4/09; tak również *Rekomendacja Komitetu ds. Kredytu Konsumenckiego i Rady Prawa Bankowego z dnia 9 sierpnia 2011 r. dotycząca wybranych problemów interpretacyjnych w nowej ustawie o kredycie konsumenckim (cz. II)*, Monitor Prawa Bankowego, 3/2012, s. 106.

Bank) dotyczące zarządzania przez Spółkę wiadomością z informacją o zmianach w warunkach umowy o usługę płatniczą przesłaną do klienta w ramach plusbank24 nie gwarantują (mając na względzie uwarunkowania techniczne), że informacje przesyłane w ramach ww. wiadomości nie mogą być modyfikowane, jak również usunięte przez Spółkę i to w sytuacji, w której znajdowały się one w skrzynce odbiorczej konsumenta. Aby można było uznać, że zachowane są gwarancje „niezmiennej postaci” trwałego nośnika informacji Bank nie może posiadać jakiegokolwiek technicznych możliwości dostępu do wiadomości - uprzednio przesłanej przez Spółkę - która znajduje się w skrzynce odbiorczej klienta, w tym w szczególności w zakresie możliwości jej usunięcia, podmiany lub modyfikacji. Brak takich gwarancji powoduje to, że konsument nie ma żadnej pewności, czy udostępnione w ramach plusbank24 informacje nie były nigdy zmieniane, a historia wiadomości w jego skrzynce odbiorczej jest pełna (tj. nic nie zostało usunięte przez Bank). W takich sytuacjach konsument nie dysponuje również żadnymi niezależnymi (od Spółki) narzędziami, które umożliwiłyby mu zweryfikowanie ww. okoliczności.

Bez znaczenia jest przy tym, to że od czerwca 2016 r. Bank do wiadomości przesłanej w ramach plusbank24 załącza szczegółowy wykaz zmian w postaci pliku PDF i jednocześnie rekomenduje zapoznanie się z nim, pobranie i zapisanie pliku ze zmianami na dysk własnego komputera klienta. W dalszym ciągu bowiem Spółka jest dysponentem „przestrzeni”, na której znajduje się wysłana przez nią wiadomość wraz z załącznikiem w postaci PDF, a uwarunkowania techniczne i technologiczne stosowane przez przedsiębiorcę nie uniemożliwiają mu usunięcia lub zmiany zarówno treści samej wiadomości, jak i jej załączników.

Należy w tym miejscu zaznaczyć, iż Bank w korespondencji kontestuje możliwość modyfikacji przez siebie wiadomości przesłanych za pośrednictwem plusbank24 do konsumentów czy też podmiany załączników dołączonych do tak przesłanych wiadomości. Na pytanie Prezesa UOKiK z wezwania z dnia 6 kwietnia 2017 r. o przedłożenie szczegółowych rozwiązań technologicznych i technicznych popierających twierdzenia Spółki, Bank - w piśmie z dnia 28 kwietnia 2017 r. - przedstawił jedynie wewnętrzną instrukcję obsługi pt. *Analiza szczegółowa SBE* wydaną przez dostawcę systemu wraz ze wskazaniem, iż jeżeli w tej instrukcji brak jest informacji o możliwości modyfikacji wiadomości lub załącznika, to oznacza że pracownicy Spółki nie mają takiej możliwości działania (tj. modyfikacji wiadomości czy podmiany załącznika). Warto jednak zauważyć, że to wyłącznie od Banku zależy jaką funkcjonalność ma aktualnie system plusbank24 i jaka jest w tym rola pracowników IT przedsiębiorcy. W dowolnym momencie dostawca systemu może mu taką opcję włączyć, wszystko zależy od dwustronnych uzgodnień. Nie ma żadnych zabezpieczeń technicznych i technologicznych, które uniemożliwiły Bankowi (i dostawcy systemu, który działa na jego zlecenie) jednorazowej modyfikacji określonych wiadomości czy też wprowadzenia na stałe takiej funkcjonalności. Jako dowód na powyższą okoliczność należy przypomnieć, że w lutym 2016 r. Bank wprowadził nową funkcjonalność polegającą na możliwości dowolnego usuwania wiadomości wysłanej już do klienta, która znajduje się w jego skrzynce odbiorczej w plusbank24. Zmiana odbyła się z pomocą dostawcy systemu, który wprowadził taką funkcjonalność na stałe, celem umożliwiania Bankowi (zgodnie z jego oświadczeniem) m.in. usuwania błędnie wysłanych przez Bank wiadomości. O takich zmianach w funkcjonalności e-bankowości nie zostali powiadomieni jednak konsumenci, którzy są klientem Plus Banku. Z ich punktu widzenia nic nie uległo w tym okresie zmianie i

nawet nie mieli możliwości zorientowania się, że od lutego 2016 r. Bank może im dowolnie usuwać wiadomości ze skrzynki w plusbank24. Podobnie może być w przypadku wprowadzenia na stałe zmian w systemie umożliwiających dowolną modyfikację wiadomości przestanych w plusbank24 lub dołączonych do nich załączników.

Na marginesie należy nadmienić, iż okoliczność braku zamieszczenia w dokumencie pt. *Analiza szczegółowa SBE* wzmianki o możliwości modyfikowania przez Bank wiadomości wysłanych już do klientów nie znaczy, że rzeczywiście Spółka takiej możliwości nie posiada już obecnie. Przedsiębiorca nie przedstawił żadnych rozwiązań technicznych ani technologicznych (tzw. zabezpieczeń), które wskazywałyby, że faktycznie Bank nie ma możliwości takiego działania. Jest to więc tylko wyłączna decyzja Spółki, że z takiej możliwości nie korzysta lub jej nie włącza. Niezależnie od powyższego, już sama hipotetyczna możliwość (ze względów technicznych) usunięcia wiadomości przestanej do konsumentów w ramach plusbank24 nie pozwala przyjąć, że mamy w tym wypadku do czynienia z trwałym nośnikiem informacji, o którym mowa w przepisach u.u.p.

Dla porządku należy w tym miejscu dodać, że w ramach rozpatrywania bezprawności praktyki kwestionowanej w pkt I niniejszej decyzji nie ma znaczenia, czy Spółka kiedykolwiek dopuściła się rzeczywistej ingerencji w wiadomości przestane do swoich klientów w ramach plusbank24.

Ponadto, dostęp konsumenta do *plusbank24* możliwy jest wyłącznie przez okres, w którym jest on związany z Bankiem stosunkiem obligacyjnym w zakresie określonego produktu bankowego (np. umowy konta lub umowy o kartę kredytową). Tymczasem, aby nośnik informacji mógł być uznany za „trwały” musi gwarantować „dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji”<sup>7</sup>, tj. tak długo, jak długo informacje te są dla klienta istotne w celu ochrony interesów wynikających z jego stosunków umownych z Bankiem. Może to obejmować okres, w czasie którego prowadzone były negocjacje w sprawie umowy (nawet jeśli nie prowadziły do zawarcia umowy), okres ważności umowy lub, w koniecznym zakresie, okres następujący po wygaśnięciu umowy<sup>8</sup>. Tymczasem, w przypadku rozwiązania umowy o produkty bankowe - powodującego automatyczne rozwiązanie umowy o usługę bankowości elektronicznej, jeżeli konsument nie korzysta z innych usług Spółki umożliwiających dostęp do systemu plusbank24 (bez względu na charakter zakończenia stosunku zobowiązaniowego) - użytkownik traci dostęp do materiałów przestanych na wewnętrzną skrzynkę elektroniczną w ramach bankowości elektronicznej Plus Banku. Istotne jest również to, że do rozwiązania umowy może dojść z inicjatywy Banku. W takiej sytuacji konsument może z dnia na dzień utracić dostęp do informacji, pomimo że możliwość zapoznania się z nimi powinna istnieć przez okres odpowiedni dla celów danej umowy. Przez taki okres należy rozumieć m.in. możliwość dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przez konsumenta w sytuacji niewywiązania się lub nieprawidłowego wywiązania się Spółki z umowy (np. kwestionowanie opłat, które zostały wprowadzone do stosunku obligacyjnego w trakcie trwania umowy) lub też umożliwienie korzystania z przestanych materiałów w celu podważenia roszczeń kierowanych ze strony Banku (np. dochodzenie przez Plus Bank opłat wprowadzonych w trakcie trwania umowy, które w ocenie konsumenta zostały inkorporowane do stosunku obligacyjnego z naruszeniem

---

<sup>7</sup> Art. 2 pkt 30 u.u.p.

<sup>8</sup> Wyrok Trybunał Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. akt E-4/09.

prawa, a więc są bezprawne i nie wiążą go). Powyższe oznacza, że przedmiotowy okres związany jest z terminem przedawnienia określonych roszczeń konsumenta względem przedsiębiorcy.

Dodatkowo, w przypadku Plus Banku rozwiązanie stosowane przez Spółkę należy ocenić negatywnie również dlatego, że konsumenci tracą dostęp do informacji przesyłanych za pośrednictwem plusbank24 nawet w sytuacji, gdy związani są z Bankiem umową produktową. Spółka wprowadziła bowiem limit 12 miesięcy (wcześniej - do 3 stycznia 2017 r. - okres ten wynosił 6 miesięcy) przez jaki wiadomości są widoczne w skrzynce odbiorczej klienta w ramach plusbank24. Powyższe działanie należy ocenić negatywnie. Działanie to potęguje naruszenie związane z niemożliwością dostępu konsumenta do informacji przez „okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji”. Nie ma bowiem uzasadnienia dla sytuacji, w której, to konsumenci muszą podejmować działania w okresie tylko 12 miesięcy, jeżeli okres przedawnienia dochodzonych przez nich roszczeń może wynieść nawet do 10 lat.

Bez znaczenia dla oceny zgodności z prawem praktyki Banku jest okoliczność, iż Spółka udostępnia wszystkie wzorce umów (zarówno obecnie obowiązujące, jak i poprzednie ich wersje) w swoim Archiwum na stronie <https://plusbank.pl/archiwum>. Należy bowiem zauważyć, iż na ww. stronie internetowej znajdują się jedynie wzorce umów w formie pdf, a nie całe wiadomości, które miały być rzekomo przesłane do klientów Banku zgodnie z art. 26 ust. 1 w zw. z art. 29 ust. 1 u.u.p. Po zapoznaniu się konsumenta z informacjami tam zamieszczonymi klienci nie mogą zweryfikować, czy Bank wywiązał się ze swojego obowiązku doręczenia im tych zmian we właściwym terminie oraz formie, a przez to nie będą mogli ustalić, czy nowy wzorzec umowy w ogóle ich obejmuje (został wprowadzony zgodnie z prawem). W oparciu o informacje zamieszczone w Archiwum konsumenci nie są w stanie stwierdzić również, jakiej treści wiadomość została im wysłana i czy znajdowały się tam wszystkie informacje wymagane przepisami prawa i dobrymi obyczajami (np. pouczenie o możliwości złożenia sprzeciwu, informacja o terminie wprowadzenia zmian, informacja o podstawach prawnych i faktycznych wprowadzenia zmian). Na zakończenie należy również dodać, iż konsumenci - w oparciu o informacje zamieszczone w Archiwum - nie mogą w żaden sposób sprawdzić, czy wzorce umów znajdujące się na tej stronie internetowej są wzorcami umów (ze względu na ich treść), które rzekomo miały im wcześniej zostać doręczone zgodnie z przepisami u.u.p. Nie bez znaczenia jest również to, że przedmiotowe wzorce umowne mogą być w każdym momencie dowolnie modyfikowane i podmieniane, a więc nie ma gwarancji niezmienności ich postaci (w szczególności po stronie wytwórcy tej informacji, tj. Banku). Powyższe sprawia, iż nie można traktować Archiwum jako składnika całości procedury bankowej, która zapewniałaby wywiązanie się przez Bank z obowiązku przekazywania klientom informacji o zmianach w umowach o usługę płatniczą na trwałym nośniku informacji zgodnie z przepisami u.u.p.

Należy również zauważyć, iż Plus Bank nie dostarczał (w rozumieniu art. 26 ust. 1 u.u.p.) konsumentom informacji o zmianach warunków umowy o usługę płatniczą, a jedynie przedmiotowe informacje udostępniał w systemie plusbank24. Znamienne przy tym jest również to, że do czerwca 2016 r. nie towarzyszyło temu dodatkowe poinformowanie konsumentów o zamieszczeniu informacji w systemie plusbank24 za pomocą innych kanałów komunikacji, dostępnych powszechnie dla konsumentów, na które wyrazili zgodę (np. za pośrednictwem SMS-a). Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, nie dochodziło do dostarczenia ww. informacji konsumentom, o którym to obowiązku mowa przepisach u.u.p. Bank musi się bowiem wykazać aktywnością w tym zakresie i zadbać o to, aby konsument mógł realnie zostać poinformowany o tym, że Spółka wysłała mu informacje o propozycji

zmian w jego warunkach umowy. Należy przy tym nadmienić, iż brak osobnego powiadamiania konsumentów o udostępnianiu propozycji zmian warunków umowy za pomocą innych kanałów komunikacji niż system plusbank24 powoduje bardzo duże niedogodności dla klientów Banku, gdyż są oni zmuszeni do bieżącego śledzenia treści wiadomości przesyłanych im w ramach ww. serwisu, pomimo iż na co dzień nie korzystają oni z niego jako miejsca do komunikacji z innymi osobami lub przedsiębiorcami. Duża część konsumentów może w ogóle nie logować się do bankowości elektronicznej przez dłuższy czas albo nie weryfikować zawartości skrzynki odbiorczej po zalogowaniu się do tego serwisu (nie mają bowiem takiego obowiązku, gdyż nie wnioskowali o taki sposób komunikacji z Bankiem). Tym samym, nie będą oni w ogóle mieli świadomości jakie zmiany mają zostać wprowadzone. Dochodzić może również do realnego skrócenia czasu na podjęcie przez konsumentów decyzji w zakresie złożenia sprzeciwu, wypowiedzenia umowy, a nawet zakwestionowania wprowadzonych zmian jako bezprawnych (np. wdrożonych bez podstawy prawnej). Zgodnie z przepisami u.u.p. powinni oni otrzymać informację o zmianach warunków umów o usługę płatniczą w terminie 2 miesięcy przed ich wejściem w życie, w którym to okresie mogą podjąć decyzję co do dalszego kontynuowania umowy. Termin ten nie będzie dochowany, jeżeli konsument zauważy korespondencję przesłaną mu w ramach bankowości elektronicznej dopiero po kilku dniach lub tygodniach od przestania jej przez Bank.

Jest to tym bardziej znamienne, że konsumenci nie mają możliwości wyrażenia swobodnej zgody (a nawet złożenia stosowanego wniosku) na taką formę przesyłania informacji o zmianie warunków umowy, gdyż już samo udostępnianie kanału Internet w plusbank24 oznacza dorozumianą akceptację tego rodzaju komunikacji narzuconą przez Spółkę. W ocenie Prezesa UOKiK, taka praktyka nie jest właściwa, gdyż system plusbank24 ma służyć konsumentom przede wszystkim do innych celów związanych z usługą konta czy innego produktu bankowego, tj. możliwością sprawdzania salda rachunku, zlecenia przelewu czy podejmowania innych czynności związanych z bieżącą obsługą produktu. Przesyłanie informacji o zmianach warunków umowy płatniczej za pomocą poczty elektronicznej zintegrowanej w systemie plusbank24 powinno odbywać się - zgodnie z art. 26 ust. 1 u.u.p - wyłącznie na wyraźny wniosek konsumenta.

Z uwagi na powyższe okoliczności Bank powinien - zgodnie z art. 29 ust. 1 i 3 u.u.p. w zw. z art. 26 ust. 1 u.u.p. - dostarczać informacje o proponowanych zmianach w postanowieniach wykonywanych umów o usługę płatniczą w formie tradycyjnej (tj. listu z wydrukiem papierowym) lub w formie innego trwałego nośnika informacji, który spełni jego ustawową definicję. Na marginesie należy wskazać, że Bank wybierając jako sposób przekazywania informacji „inny trwały nośnik informacji” (nie zwykły papier) powinien uwzględnić również rzeczywiste możliwości odtworzenia przestanej informacji przez adresatów korespondencji, gdyż np. coraz częściej zdarza się, że komputery osobiste nie posiadają napędu CD/DVD, a osoby starsze w ogóle mogą nie mieć komputera lub też nie posiadać niezbędnej wiedzy w zakresie korzystania z niego.

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

trzecimi. Ponadto na ww. adres poczty elektronicznej powinna zostać wysłana wiadomość, która będzie posiadała w swojej treści wszystkie prawem wymagane informacje (zarówno w samej wiadomości, jak również w załącznikach, np. w formie załącznika pdf), bez konieczności odsyłania w postaci hiperlinków do innych stron internetowych, znajdujących się „pod władztwem” Banku lub podmiotu trzeciego działającego na jego rzecz, na których znajdować by się miały informacje, które powinny zostać doręczone konsumentom na trwałym nośniku informacji. Jednocześnie należy podkreślić, iż o ile wewnętrzny system bankowości elektronicznej plusbank24 (o funkcjonalności dostępnej na dzień wydania niniejszej decyzji) ma charakter poczty elektronicznej w zakresie, w jakim służy do odbierania informacji przez konsumenta i przesyłania wiadomości przez Bank (co potwierdza nawet Plus Bank), to nie mieści się on obecnie w definicji „trwałego nośnika informacji”, o którym mowa w art. 26 ust. 1 w zw. z art. 2 pkt 30 u.u.p. Oznacza to również, że przesłanie informacji o zmianie umowy konta wyłącznie za pomocą tego systemu - przy obecnej jego funkcjonalności i modelu działania - nie stanowi wywiązania się z ustawowych obowiązków, o których mowa w art. 29 ust. 1 i 3 u.u.p., nawet jeżeli odbywałoby się to na wniosek konsumenta.

Mając na względzie powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, praktykę Spółki opisaną w niniejszym zarzucie należy uznać za bezprawną, gdyż narusza powszechnie obowiązujące przepisy u.u.p.

W tym miejscu wskazać należy, że kwestia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostanie opisana w dalszej części uzasadnienia, wspólnie w zakresie praktyk opisanych w pkt I, jak i pkt II sentencji niniejszej decyzji.

### **Zaniechanie praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z art. 27 u.o.k.i k, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w dniu 26 października 2017 r. W tej dacie Bank wysyłał do klientów informacje o zmianach warunków umów o usługę płatniczą wyłącznie w formie pisemnej (wysyłki listu papierowego).

Organ ochrony konsumentów ma również na względzie oświadczenie złożone przez Bank w piśmie z dnia 15 lutego 2018 r., w którym to Spółka zapewniła, że aktywnie uczestniczy w wypracowaniu branżowego rozwiązania spełniającego definicję „trwałego nośnika” (w związku z pracami Związku Banków Polskich). Jak wskazał przedsiębiorca, jego celem jest „dostarczenie klientom Banku takiego rozwiązania komunikacyjnego z Bankiem, które będzie spełniało wymogi regulatorów, a jednocześnie będzie ergonomiczne i akceptowalne przez klientów”.

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

### **II. Uprawdopodobnienie bezprawności w zakresie praktyk opisanych w pkt II sentencji decyzji .**

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi

obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

W ocenie Prezesa UOKiK, w analizowanym przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Bank może polegać na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 u.p.n.p.r. tj. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

Stosownie do art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą koniecznym jest wykazanie, że:

- stoi ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r. - działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r. ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem, sposób w jaki Bank wykonuje umowy bankowe, w tym w jaki sposób informuje o zmianie ww. umów, spełnia powyższe kryteria i może zostać uznany za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

Wbrew twierdzeniom Plus Banku (za opinią prof. Romanowskiego powstałą na zlecenie Związku Banków Polskich) nie jest prawdą, że zachowanie przedsiębiorcy powodujące naruszenie przepisów u.p.n.p.r. może dotyczyć tylko promocji i nabycia produktu, a więc powinno być związane z etapem przedkontraktowym. Wskazać przy tym należy, że w punkcie (13) preambuły Dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych<sup>9</sup> wskazano, że *„Dlatego też jeden wspólny ogólny zakaz ustanowiony przez niniejszą dyrektywę obejmuje nieuczciwe praktyki handlowe, które zniekształcają zachowanie gospodarcze konsumentów. Aby utrzymać zaufanie konsumentów, ten ogólny zakaz powinien mieć zastosowanie do nieuczciwych praktyk handlowych, istniejących między przedsiębiorcą a konsumentem zarówno w stosunkach pozaumownych, po zawarciu umowy, jak i w trakcie jej wykonywania”*. W doktrynie słusznie przyjmuje się, że praktyka rynkowa może zaistnieć zanim stosunek prawny z konsumentem zostanie nawiązany, jak również w trakcie jego trwania lub nawet po zakończeniu trwania danego stosunku prawnego. Możliwa jest sytuacja, w której przedsiębiorca będzie posiadał i stosował umowy zgodnie z prawem, ale dopuści się nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez działanie o charakterze faktycznym, a nie prawnym<sup>10</sup>.

Tożsame stanowisko prezentowane jest również przez Sąd Najwyższy. W jednym z rozstrzygnięć uznał on, iż *„nie oznacza to, że zakresem przedmiotowym ustawy objęte są*

---

<sup>9</sup> Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady.

<sup>10</sup> E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Warszawa 2013, s. 663.

*jedynie praktyki marketingowe sensu largo, co mogłaby sugerować analiza samej definicji legalnej praktyki rynkowej”<sup>11</sup>. Wskazał on, iż „skoro mowa o uprawnieniach umownych przysługujących konsumentowi, zaś stosownie do art. 4 ust. 1 praktyka rynkowa nie może zniekształcać zachowania konsumenta nie tylko przed i w trakcie zawierania umowy (co jest domeną działań marketingowych), ale także po jej zawarciu, należy przyjąć, że dla zakresu przedmiotowego ustawy relewantne są nie tylko zachowania marketingowe przedsiębiorcy, ale także inne sposoby wyróżniania jego produktów spośród produktów oferowanych na rynku”. Warto również zwrócić uwagę na przykłady przytoczone przez Sąd Najwyższy w omawianym rozstrzygnięciu, gdzie wskazano, iż „za odmiennym od proponowanego przez powoda rozstrzygnięciem zagadnień prawnych dotyczących ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym przemawia także wykaz nieuczciwych praktyk rynkowych w każdych okolicznościach. Większość tych praktyk dotyczy działań marketingowo-informacyjnych, jednakże niektóre praktyki zostały opisane przez prawodawcę krajowego w ślad za prawodawcą unijnym w taki sposób, że wskazują na możliwość zastosowania ustawy do zachowań takich, jak w niniejszej sprawie, i tak w art. 7 pkt 8 mowa o zobowiązaniu się do zapewnienia usług serwisowych a następnie świadczenia tych usług w innym języku. Z istoty takiego zobowiązania wynika, że nie musi być ono składane w przekazie marketingowo-informacyjnym. Nieuczciwą praktyką rynkową w każdych okolicznościach jest samo zakładanie i prowadzenie systemów promocyjnych, typu piramida (art. 7 pkt 14), a zatem działanie, które nie polega w ogólnym przekazie marketingowym. Z kolei przepis art. 9 pkt 4 uznaje za nieuczciwą praktykę agresywną żądanie od konsumenta zgłaszającego roszczenie z umowy ubezpieczenia przedstawienia dokumentów, które nie są istotne dla ustalenia zasadności roszczenia. Wreszcie, art. 9 pkt 6 uznaje za agresywną praktykę żądanie natychmiastowej lub odroczonej zapłaty za produkty, które nie zostały zamówione przez konsumenta. Powyższe przykłady nazwanych nieuczciwych praktyk rynkowych przesądzają o tym, że zakresem pojęcia „praktyki rynkowej” na użytek ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym objęte są nie tylko marketingowo-reklamowe zachowania przedsiębiorców, ale całe spektrum zachowań, które w nieuczciwy sposób mogą oddziaływać na podjęcie przez konsumenta decyzji zarówno co do samego zawarcia umowy o określonej treści, jak i działania konsumenta po nawiązaniu z przedsiębiorcą stosunku prawnego”. Powyższe stanowisko jest powszechnie przyjmowane w orzecznictwie<sup>12</sup>.*

### **Model przeciętnego konsumenta**

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej. Przepis art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

---

<sup>11</sup> Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 15 maja 2014 r., sygn. akt III SK 75/13.

<sup>12</sup> Np. wyrok SOKiK z dnia 18 września 2015 r., sygn. akt XVII Ama 74/14; wyrok SOKiK z dnia 10 lutego 2014 r., sygn. akt XVII Ama 173/11.

W przedmiotowej sprawie konstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta zawierającego z Bankiem różnego rodzaju umowy, przede wszystkim umowy konta - które posiada zdecydowana większość obywateli<sup>13</sup>, a także umowy o kartę kredytową. Adresatem działań Spółki są konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowy wymienione w zarzucie z pkt II sentencji decyzji. Przyjąć należy, że oferta handlowa Plus Banku kierowana jest do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierali umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoje praktyki do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów.

Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegający na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Taki konsument nie ma wykształcenia prawniczego oraz wieloletniego doświadczenia w pracy w instytucji finansowej. Nie jest więc w stanie zweryfikować poprawności działania przedsiębiorcy w związku ze zmianami warunków umowy, w szczególności, że przedsiębiorca nie ułatwia mu tego zadania (poprzez brak wskazania podstaw prawnych i faktycznych dokonywanych zmian). Informacje o zmianach warunków umowy lub przyczynach zmian polityki podmiotów działających na rynku usług finansowych może czerpać z mediów, Internetu, czy od znajomych, ale przede wszystkim od samego Banku. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z Bankiem umowę, ma prawo oczekiwać, że będzie ona wykonywana w taki sposób w jaki uzgodnił to w treści zawartej ze Spółką umowy. Dodatkowo, przeciętny konsument ma prawo przypuszczać, że Bank udostępniając mu informację o zmianach w warunkach wykonywanej umowy będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami, a tego typu decyzje będą miały oparcie w klauzuli modyfikacyjnej wskazanej w umowie (o ile konkretna zmiana może być określona w takiej klauzuli) lub w ściśle określonym przepisie prawa (np. w nowelizacji ustawy).

W przedmiotowej sprawie należy przyjąć, że konsument zna treść umowy łączącej go z Bankiem oraz potrafi zlokalizować zawarte w niej klauzule modyfikacyjne. Przeciętny konsument nie jest w stanie jednak „odgadnąć” jakie rzeczywiste przyczyny leżały u podstaw dokonywanych przez Bank zmian warunków umowy, gdyż to przede wszystkim wola zmian warunków kontraktu po stronie Spółki determinuje każdorazowo modyfikację umowy (np. z uwagi na okoliczności makro czy mikroekonomiczne, kondycję Spółki, czy zmianę sposobu jej zarządzania), a dopiero w dalszej kolejności następuje wybór przesłanki wskazanej w treści klauzuli modyfikacyjnej, która taką zmianę powinna umożliwić. Należy więc uznać, że nawet przy znajomości klauzul modyfikacyjnych znajdujących się w umowie, konsument nie jest w stanie zweryfikować decyzji biznesowych przedsiębiorcy, w tym

---

<sup>13</sup> Szacuje się, że z kont osobistych korzysta ok 78% Polaków w wieku powyżej 15 lat - źródło: A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, D. Singer, P. Van Oudheusden, The Global Findex Database 2014, World Bank Group, Policy Research Working Paper 7255, Kwiecień 2015.

określić, czy dokonana zmiana warunków umowy miała oparcie w rzeczywistych okolicznościach faktycznych opisanych w umowie. Poza tym, przy kilku przesłankach wskazanych w tejże klauzuli, nie byłby on w stanie wskazać, który czynnik miał w tym zakresie decydujący wpływ na taką, a nie inną zmianę warunków umowy.

Ponadto, przeciętny konsument zakłada, że przekazywane przez przedsiębiorcę informacje są prawdziwe, w tym zakresie, że podejmowane przez niego działania powinny być zgodne zarówno z warunkami umowy, jak również z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz z dobrymi obyczajami. Ma prawo przypuszczać, że wprowadzone zmiany są dozwolone, gdyż co do zasady, jest przekonany, że Bank działający na tak dużą skalę, nie wprowadzałaby zmian, do których nie jest uprawniony. Nie posiada wiedzy prawniczej w kwestii obwarowań prawnych niezbędnych do jednostronnej zmiany umowy. Z doświadczenia życiowego wie, że takie zmiany są dokonywane. Dużą rolę odgrywa również tutaj przyzwyczajenie konsumenta do takich działań ze strony instytucji bankowych, które z mniejszą lub większą częstotliwością dokonują zmian w swoich umowach (w tym w regulaminach czy tabeli opłat i prowizji). Duża liczba wprowadzanych modyfikacji i wysoka ich częstotliwość usypia czujność przeciętnego konsumenta, gdyż nie ma on zazwyczaj czasu, ani dostatecznej wiedzy aby za każdym razem móc weryfikować w sposób dogłębny każdą zmianę umowy, tym bardziej, że przedsiębiorca nie udziela podstawowych informacji, od których każda taka analiza powinna zostać rozpoczęta (czyli brak jest wskazania podstawy prawnej i faktycznej dokonywanych zmian). Nawet więc, gdyby przeciętny konsument chciał dokonać weryfikacji zasadności i legalności wprowadzenia tych zmian, to musiałby wpieryw złożyć reklamację, co byłoby działaniem żmudnym, z oddaloną perspektywą uzyskania zadowalających informacji (mając na względzie terminy na jej rozpatrzenie przez przedsiębiorcę), a ponadto stanowiłoby to dla niego dodatkowe obciążenie (przede wszystkim czasowe). Nie ma również pewności czy informacja przekazana w odpowiedzi przez Bank byłaby wystarczająca dla odbiorcy, aby poznać faktyczne motywy i podstawę prawną jakie kierowały przedsiębiorcą do zmiany warunków umowy.

### ***Dobre obyczaje***

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt II sentencji decyzji działanie Spółki stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo<sup>14</sup>. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą - w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego - być według jakiegoś schematu, mającego walor bezwzględny, oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy<sup>15</sup>. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny<sup>16</sup>. Wskazuje się w nich, że

---

<sup>14</sup> A. Wolter, „Prawo cywilne. Zarys części ogólnej”, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

<sup>15</sup> Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

<sup>16</sup> Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „Wokanda” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu

dobrze obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu, sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „in minus” od standardów postępowania. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istotą zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami „jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności”<sup>17</sup>.

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE<sup>18</sup>, w której odpowiednikiem klauzuli dobrych obyczajów jest zasada staranności zawodowej, która oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności (por. art. 2 lit. h). Oznacza to, że przedsiębiorca - jako jedyny posiadacz wiedzy na temat tego, dlaczego określone zmiany zostały wprowadzone - powinien poinformować konsumentów (klientów) o swoich działaniach względem nich z należytą starannością. Poprzez tę staranność rozumie się takie przekazanie informacji, które pozwoli konsumentowi ocenić, czy wprowadzone zmiany oparte są o określone podstawy prawne i okoliczności faktyczne. Brak tych informacji nie pozwala konsumentowi ocenić ich zasadności i legalności. Konsument, który związany jest umową z Bankiem nie jest bowiem jedynie wykonawcą jego woli i nie musi bezkrytycznie akceptować wprowadzanych jednostronnie zmian do obowiązujących kontraktów. Konsument powinien mieć szansę ocenić zasadność i legalność wprowadzenia tych modyfikacji, gdyż może nie być w ogóle zobowiązany do ich akceptacji lub skorzystać ze zgłoszenia sprzeciwu/wypowiedzenia umowy. Poprzez wskazaną powyżej staranność zawodową rozumie się również takie działanie, w którym to przedsiębiorca będzie starał się tak wykonywać umowę, aby nie wprowadzać do niej nowych treści, na które nie zezwalają mu zarówno bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, jak również umowne klauzule modyfikacyjne. Klienci przedsiębiorcy mają więc prawo oczekiwać - na zasadach dobrej wiary i w zaufaniu, że Bank jest instytucją zaufania społecznego - że nie będzie on dokonywał zmian warunków umowy, do których dokonywania nie jest uprawniony.

---

Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „Dobre obyczaje w prawie polskim”, „Przegląd Prawa Handlowego”, 2002/5.

<sup>17</sup> Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

<sup>18</sup> Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”).

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen w zakresie dobrych obyczajów na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie, za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych<sup>19</sup>. Jak wskazuje motyw 20 Dyrektywy 2005/29/WE „Należy nadać odpowiednie znaczenie kodeksom postępowania, które umożliwiają przedsiębiorcom skuteczne stosowanie zasad niniejszej dyrektywy w poszczególnych dziedzinach gospodarki. W sektorach, w których istnieją szczególne obligatoryjne wymogi regulujące postępowanie przedsiębiorców, powinny one również stanowić podstawę oceny staranności zawodowej w określonym sektorze”.

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”<sup>20</sup> „banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy”. Kodeks ten przewiduje, że „Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów” (pkt 1.3).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”<sup>21</sup> rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 „Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej”). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą „podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru” (zasada nr 9).

W ocenie Prezesa UOKiK, Plus Bank mógł dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez niezamieszczanie - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikami są dokumenty dotyczące: taryfy opłat i prowizji, rachunków rozliczeniowo-oszczędnościowych, kart debetowych, kart kredytowych, bankowości elektronicznej - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Plus Bank w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

### ***Sprzeczność działania przedsiębiorcy w zakresie praktyki z pkt II sentencji decyzji z dobrymi obyczajami***

W niniejszym zarzucie dobre obyczaje należy utożsamiać z przekazywaniem konsumentom pełnej informacji (zarówno w zakresie co do faktów, jak i co do podstaw

---

<sup>19</sup> M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

<sup>20</sup> Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18 kwietnia 2013 r.

<sup>21</sup> Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

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

W latach 2015 - 2017 Plus Bank dokonywał szeregu zmian w Regulaminie rachunków, w Taryfie oraz innych regulaminach produktowych. Zmiany te miały różny zakres i w odmienny sposób wpływały na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów w związku z dalszym wykonywaniem umowy. Uwagę Prezesa UOKiK wzbudziły przede wszystkim zmiany związane z modyfikacją - w trakcie trwania umowy - warunków umownych, w których to przedsiębiorca nie informował klientów o przyczynie (faktycznej) dokonania zmian albo nie podawał podstawy prawnej umożliwiającej mu dokonanie takich zmian. Zdarzały się również sytuacje, w których nastąpiła kumulacja nieprawidłowości i brak było obu elementów. Zmiany te miały różny zakres i w odmienny sposób wpływały na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów w związku z dalszym wykonywaniem umowy.

Przy zmianie Taryfy, która weszła w życie w dniu 4 maja 2015 r., Bank przysyłał konsumentom następującą informację:

*„uprzejmiem informujemy, że z dniem 04.05.2015 r. zostanie wprowadzona nowa „Taryfa prowizji i opłat dla osób fizycznych w Plus Bank S.A.”*

*Poszczególne zmiany zostały wyróżnione pogrubioną czcionką w załączonej „Taryfie prowizji i opłat dla osób fizycznych w Plus Bank S.A.”*

Również przy zmianie różnych dokumentów dokonanej z dniem 1 lipca 2015 r. Plus Bank nie informował konsumentów o podstawie prawnej i faktycznej dokonywanych zmian, skupiając się tylko na następujących informacjach:

*„uprzejmiem informujemy, iż z dniem 01.07.2015 r. Plus Bank S.A. wprowadza zmiany w*

*I. „Regulaminie wydawania i użytkowania kart debetowych w Plus Bank S.A. dla osób fizycznych” (dalej: Regulamin). Zmiany polegają m.in. na (...)*

*II. „Regulaminie prowadzenia rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych”; zmiany polegają m.in. na (...)*

*Ponadto z dniem 5 maja 2015 r. w związku z wdrożeniem w bankowości plusbank24 funkcjonalności przelewów walutowych z kursem negocjowanym Bank wprowadza zmiany do „Regulaminu realizacji przez Plus Bank S.A. poleceń zapłaty w obrocie dewizowym” w zakresie (...)*

*Informujemy również, że z dniem 31.03.2015 r. zostało wycofane z oferty Banku „Grupowe Ubezpieczenie Osób Pobierających Kredyt w rachunku”.*

Najbardziej rozbudowana informacja znalazła się z liście przewodnim dotyczącym zmian, które weszły w życie w dniu 1 września 2016 r.

*„Jednocześnie uprzejmiem informujemy, iż działając na podstawie §44 ust. 1 pkt 1) „Regulaminu prowadzenia rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych” (dalej:*

„Regulamin”) na skutek wejścia w życie nowych przepisów prawa, tj. Ustawy z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy - prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw”. Plus Bank S.A. dokonał zmian w Regulaminie. Zmiany obowiązują będą Państwa od dnia 1.09.2016 r. Poniżej przedstawiamy szczegółowy wykaz zmian: (....)

Dodatkowo, działając na podstawie §44 ust. 1 pkt 1) „Regulaminu prowadzenia rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych” (dalej: „Regulamin”) Plus Bank S.A. dokonał zmian w Regulaminie, które obowiązują będą Państwa od dnia 1.09.2016 r. Poniżej przedstawiamy szczegółowy wykaz zmian, które polegają m.in. na dodaniu/doprecyzowaniu definicji, wprowadzeniu zmian porządkowych, które mają służyć poprawie czytelności dokumentu, usunięciu zapisów umożliwiających założenie rachunku za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość: (...)

Przypomnieć w tym miejscu należy, że klauzula modyfikacyjna określona w §44 ust. 1 Regulaminu rachunków brzmi następująco:

*Bank jest uprawniony do zmiany Umowy/Umowy rachunku Regulaminu lub Regulaminów rachunków, w przypadku:*

- 1) *zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosuje się postanowienia Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych produktów lub wycofanie/zmianę cech usług dotychczasowych, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy/Umowy rachunku oraz nie będzie prowadziło do zwiększenia obciążeń finansowych z tytułu Umowy/Umowy rachunku oraz nie będzie naruszało jego interesu,*

(...).

W ocenie Prezesa UOKiK, podstawą do dokonania zmian w trwających kontraktach mogą być - oprócz wyraźnego przepisu prawa, który nakazuje dostosować umowy do zmienionego stanu prawnego - jedynie określone w klauzulach modyfikacyjnych czynniki (przestanki), stanowiące tzw. podstawę materialnoprawną dokonania modyfikacji warunków umowy. Wyjątkiem jest jednak sytuacja, w której to ww. czynniki (przestanki) określone w klauzuli modyfikacyjnej mają charakter niedozwolony (abuzywny) z uwagi m.in. na nieprecyzyjną treść lub też dobór czynników, nie mogących z mocy prawa stanowić podstawy do zmiany warunków umowy w trakcie jej wykonywania, gdyż - zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. - nie wiążą konsumenta. Powyższe rozważania pozostają jednak poza przedmiotem niniejszego zarzutu, którego celem jest wykazanie braków informacyjnych względem konsumentów, niezależnie od treści (czyli zrozumiałości, precyzyjności, czy jednoznaczności) klauzul modyfikacyjnych. Na marginesie należy również dodać, że powyższe rozważania odnoszą się jedynie do takich stosunków umownych i ich elementów, które mogą być jednostronnie zmieniane przez przedsiębiorcę (*a contrario* - nawet prawidłowa klauzula modyfikacyjna nie powinna uprawniać Banku do zmiany warunków umów zawartych na czas oznaczony w zakresie ich elementów istotnych).

Aby można było dokonać zmiany warunków umowy w oparciu o zasady określone w klauzuli modyfikacyjnej muszą rzeczywiście wystąpić okoliczności faktyczne określone w tejże klauzuli modyfikacyjnej (np. wzrost o określony procent przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia). **Dopiero spełnienie tych wymagań uprawnia Bank do poinformowania**

## konsumenta o planowanej zmianie warunków umowy i wprowadzeniu do umów przedmiotowej zmiany.

Z punktu widzenia konsumenta, istotne jest m.in. to, aby został on poinformowany o propozycji przedsiębiorcy w sposób rzetelny, tzn. aby miał możliwość zweryfikowania zgodności przeprowadzanej zmiany z pierwotnymi warunkami umowy, które kształtują jego stosunek obligacyjny nawiązany z Bankiem. Dla konsumentów są to informacje istotne, gdyż pozwalają im nadzorować działania przedsiębiorcy, w tym czy proponowana przez przedsiębiorcę zmiana umowy jest uzasadniona i czy dokonana jest zgodnie z zawartą umową. Na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę, klienci Banku powinni mieć możliwość oszacowania zakresu wprowadzonych zmian, ich podstawy prawnej (w zakresie warunków wskazanych w klauzuli modyfikacyjnej), a także weryfikacji okoliczności faktycznych mających wpływ na dokonane zmiany (w szczególności w kontekście ich rzeczywistego wystąpienia i tego, czy zakres zmian odpowiada zakresowi okoliczności faktycznych, które wystąpiły). Wszystkie przedmiotowe okoliczności powinny stanowić punkt odniesienia dla konsumentów do stwierdzenia, czy proponowana zmiana warunków umowy nie jest przejawem dyskrecjonalnej decyzji Spółki i czy została dokonana zgodnie z warunkami umowy. Informacja przesłana przez Bank powinna pozwolić klientom ocenić, czy zastosowana przez Spółkę zmiana wysokości opłaty, czy wprowadzenie nowych warunków umownych, odpowiadają zmienionym od chwili zawarcia umowy warunkom ekonomicznym lub innym okolicznościom wskazanym w klauzuli modyfikacyjnej<sup>22</sup>. Tym samym, należy zgodzić się z ugruntowanym stanowiskiem judykatury, że o ile kontrahent banku, jakkolwiek musi się liczyć ze zmianami umowy w trakcie jej trwania, w szczególności w zakresie możliwości modyfikacji oprocentowania czy wysokości opłat, to jednak nie może być pozbawiony możliwości kontrolowania zasadności tych zmian<sup>23</sup>.

Konsumenci muszą mieć możliwość przeprowadzenia weryfikacji zasadności zmian, co oznacza, że muszą wiedzieć, **na podstawie której przesłanki doszło do zmiany umowy** w trakcie jej trwania, a także czy **określone w umowie czynniki rzeczywiście zaistniały** (dotyczy to w szczególności okoliczności, które nie są publicznie znane, a na podstawie których Bank dokonuje zmian). Oznacza to, że jeżeli np. zmiana warunków Taryfy nastąpiła ze względu na wprowadzenie określonych wymogów przez organizację Visa, to konsument powinien zostać poinformowany, o podstawie prawnej umożliwiającej dokonanie takiej zmiany, która została zawarta w umowie łączącej go z Bankiem (konsument nie jest stroną kontraktu z zawartą z taką organizacją jak Visa, dlatego też zmiana sposobu prowadzenia działalności przez ten podmiot nie musi mieć bezpośredniego przełożenia na jego prawną i ekonomiczną sytuację) i o samej okoliczności faktycznej. Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, w wiadomościach kierowanych do konsumentów powinno zostać wskazane postanowienie umowne dopuszczające możliwość dokonania proponowanych zmian warunków umowy, a także zamieszczona powinna być informacja o zaistnieniu okoliczności faktycznych, które miały wpływ na podjęcie przez przedsiębiorcę analizowanej decyzji.

W tym miejscu należy odnieść się do informacji przekazywanej konsumentom przy zmianie warunków umów, które weszły w życie w dniu 1 września 2016 r. W ocenie Prezesa UOKiK Bank prawidłowo poinformował konsumentów o podstawie faktycznej wynikającej ze zmiany przepisów prawa (poprzez wskazanie ustawy, która uległa zmianie), ale za

---

<sup>22</sup> Tak m.in. w uchwale Sądu Najwyższego 7 sędziów z dnia 6 marca 1992 r., sygn. akt III CZP 141/91.

<sup>23</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 kwietnia 2002 r., sygn. akt II CKN 993/99; wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lutego 2012 r., sygn. akt VI ACa 1460/11.

nieprawidłowe należy uznać wywiązanie się z obowiązków informacyjnych w zakresie zmian wynikających - w ocenie Spółki - z §44 ust. 1 pkt 1 Regulaminu rachunku. Pomijając okoliczność, iż sama przesłanka określona w klauzuli modyfikacyjnej jest bardzo ogólna, nieprecyzyjna i może skutkować dowolną jej interpretacją przez przedsiębiorcę (co z kolei może skutkować uznaniem jej za abuzywną na podstawie art. 385<sup>1</sup> k.c.), to należy zauważyć, że w piśmie do konsumentów wprowadzony został otwarty katalog okoliczności faktycznych uzasadniających wprowadzaną zmianę poprzez zastosowanie określenia „m.in.”, co oznacza, że rzeczywistymi przyczynami wprowadzenia zmian mogły być również inne przesłanki, niż te wskazane w liście przewodnim przez przedsiębiorcę. Należy przy tym zauważyć, że przedstawione w piśmie wyliczenia niejako „przy okazji” służą ukazaniu podstaw faktycznych, które legły u podstaw wprowadzenia zmienionych warunków umownych, gdyż głównym celem tego elementu listu przewodniego przedsiębiorcy jest pokazanie „w pigułce” nie tyle przyczyn zmiany Regulaminu rachunków, a tego, czego dotyczą wymienione poniżej w piśmie przedsiębiorcy nowe postanowienia umowne.

Na marginesie należy zauważyć, że sposób prezentacji wprowadzonych zmian w obowiązujących warunkach umownych stosowany przez Plus Bank (zarówno w zakresie zmiany sygnalizowanej w czerwcu 2016 r., jak i we wcześniejszych okresach) nie jest zbyt przyjazny dla konsumentów, gdyż Spółka pokazuje tylko zmienione postanowienia umowne lub ich części „wyrwane” z kontekstu całego paragrafu bądź punktu. W ocenie Prezesa UOKiK taki sposób prezentacji informacji o dokonanych zmianach utrudnia konsumentom porównanie wprowadzonych zmian w odniesieniu do tego, jakie warunki obowiązywały uprzednio. Tym samym jest to dodatkowy argument przemawiający za tym, że konsumenci nie tylko nie będą wiedzieli jakie są podstawy faktyczne i prawne wprowadzonych zmian, ale również będą mieli utrudnione możliwości zweryfikowania wcześniej obowiązujących postanowień umownych i dokonania stosowanego porównania, co stanowi kolejny czynnik zniechęcający klientów do weryfikowania legalności i poprawności wprowadzonych zmian.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, omawiane w niniejszym zarzucie informacje mają charakter istotny, z punktu widzenia możliwości zweryfikowania przez konsumentów zasadności wprowadzonych zmian, mogących mieć znaczący wpływ na dalsze wykonywanie umowy przez obie strony. W wyniku opisywanej tutaj praktyki przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy<sup>24</sup>.

W opisywanej w niniejszym zarzucie praktyce, Bank z jednej strony wywiązuje się ze swojego ustawowego obowiązku poinformowania konsumentów o zamiarze wprowadzenia do trwającego stosunku obligacyjnego nowych warunków umownych, ale z drugiej strony nie przedstawia w wiadomościach do nich kierowanych ani podstawy prawnej dokonania takich modyfikacji ani realnych sytuacji, które wystąpiły i w oparciu o które podjęta została taka decyzja. Jedną z cech umów bankowych zawieranych z konsumentami jest to, że ich warunki mogą w trakcie trwania ulegać zmianie (dotyczy to przede wszystkim umów zawartych na czas nieoznaczony). Niemniej jednak, aby taka zmiana była dopuszczalna, nie mogą w tym zakresie istnieć żadne przeciwwskazania określone w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, a także muszą wystąpić określone okoliczności faktyczne,

---

<sup>24</sup> Robert Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Glosa 1/2010, str. 88.

które zostały wskazane w klauzuli modyfikacyjnej zamieszczonej w tychże umowach, które dopuszczają dokonanie zmian warunków umownych w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

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

Nieprzekazanie przez Plus Bank przedmiotowych informacji - które mają charakter istotny z punktu widzenia odpowiednich umów bankowych (dot. m.in. rachunku osobistego czy karty płatniczej) i warunkach na jakich są wykonywane - może istotnie zniekształcać zachowanie gospodarcze konsumenta co do możliwości zweryfikowania okoliczności modyfikacji warunków umownych i stwierdzenia, czy były one dozwolone na mocy zawartego przez strony kontraktu. Tym samym, brak tych informacji, może przyczynić się do zniekształcenia decyzji dotyczących umowy, których odbiorcy nie podjęliby, gdyby takie informacje zostały umieszczone w korespondencji od Banku. Dla przykładu można wskazać, iż konsument - poprzez brak powyższych informacji - może błędnie uznać, że wprowadzona zmiana była dopuszczalna, pomimo, że decyzja Banku o zmianie umowy (w tym np. podniesieniu opłat) ma charakter arbitralny z uwagi na:

- ✓ brak umocowania w warunkach umownych,  
lub
- ✓ niewystąpienie okoliczności faktycznych, które na podstawie klauzuli modyfikacyjnej mogły stanowić podstawę do zmiany wykonywanego kontraktu.

Tym samym, konsumenci będą przekonani o zasadności stosowania zmienionych warunków umownych, pomimo bezprawności takiego działania po stronie przedsiębiorcy. W takiej sytuacji, konsumenci nie będą mieli świadomości, że zaproponowana przez Spółkę modyfikacja warunków umowy nie obowiązuje, ponieważ nie miała ona umocowania w obowiązującej stronie umowy lub określonych okolicznościach faktycznych. Poprzez brak wskazania istotnych informacji, o których mowa powyżej, konsumenci mogą zaniechać wykonywania praw i obowiązków, wynikających z pierwotnej wersji Regulaminu rachunków czy Taryfy, a przez to mogą doznać uszczerbku m.in. w zakresie interesu ekonomicznego, np. poprzez konieczność regulowania opłat w wyższej wysokości.

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

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy

działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę<sup>25</sup>.

Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”<sup>26</sup>.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Spółki mogą godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej Bank jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest zawarta umowa o określony produkt bankowy. Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z przedsiębiorcą.

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

---

<sup>25</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

<sup>26</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór<sup>27</sup>”. Ponadto Sąd ten wskazał, że „*praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie<sup>28</sup>.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z prawdopodobieństwem naruszenia (a w zakresie praktyki z punktu I - z naruszeniem) praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes UOKiK podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę.

Mając powyższe na względzie należy uznać, że również przesłanka dotycząca godzenia w zbiorowe interesy konsumentów została udowodniona w zakresie zarzutów z pkt I i II sentencji niniejszej decyzji.

#### **Przyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy w zakresie praktyki opisanej w punkcie II sentencji decyzji**

Zgodnie z art. 28 u.o.k.i k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.i k. pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenia obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą<sup>29</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca

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

<sup>28</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

<sup>29</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048.

stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów<sup>30</sup>. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie<sup>31</sup>.

W toku postępowania Plus Bank złożył zobowiązania, o którym mowa w art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. Przedmiotowe zobowiązanie było następnie kilkakrotnie modyfikowane, aby ostatecznie przybrać następujący kształt:

Pierwszy z obowiązków wskazanych w zobowiązaniu (pkt. i.) polega na skierowaniu w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt II – do wszystkich klientów, którzy w latach 2014-2016 w trakcie trwania umowy rachunku bankowego lub umowy o kartę kredytową byli informowani przez Plus Bank o zmianach ww. umów wyłącznie przez bankowość elektroniczną plusbank24 lub nie mieli wskazanej umownej podstawy prawnej i okoliczności faktycznych umożliwiających wprowadzenie przez ww. Bank zmian do tych umów, oraz z którymi na dzień przekazania niniejszej informacji, będzie wiązać Spółkę wskazana powyżej umowa - korespondencji w treści której ww. Bank:

1. poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z niniejszej decyzji, wskazując jej numer i datę wydania,
2. poinformuje o nieskuteczności zmian dokonywanych przez Plus Bank w umowach rachunku bankowego oraz w umowach o kartę kredytową,
3. poinformuje o możliwości zawarcia bezpłatnego aneksu do umów rachunku bankowego i umów o kartę kredytową, sposobie jego zawarcia oraz skutkach tego działania,
4. poinformuje o przyznaniu rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt. iii. zobowiązania oraz wskaże jej formę i termin.

Przedmiotowa korespondencja zostanie przekazana klientom za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile wyrazili zgodę na przesyłanie przez Bank korespondencji na wskazany przez nich adres poczty elektronicznej. Jeżeli klienci nie wyrazili zgody na przesyłanie korespondencji na wskazany przez nich adres poczty elektronicznej, a posiadają dostęp do bankowości elektronicznej plusbank24 i logują się do niej co najmniej raz w miesiącu otrzymają informację za pośrednictwem bankowości elektronicznej plusbank24 wraz z jednoczesnym wysłaniem do nich wiadomości SMS informującej o przestaniu korespondencji. Z kolei, jeżeli klienci posiadają dostęp do bankowości elektronicznej plusbank24 i logują się do niej rzadziej niż raz w miesiącu, albo w ogóle nie posiadają dostępu do bankowości elektronicznej plusbank24 to otrzymają informację w wersji papierowej. Takim samym sposobem informację (wraz z zestawieniem operacji) otrzymają posiadacze kart kredytowych, których dotyczy praktyka wskazana w pkt II niniejszej decyzji.

Spółka ustaliła, iż w zakresie zmiany Taryfy z lutego 2015 r. klientów, którzy są związani jeszcze umową z Bankiem i otrzymali informację o zmianie tylko poprzez

---

<sup>30</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99.

<sup>31</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99.

plusbank24 jest obecnie ok. Pozostałe osoby ( ) otrzymały informacje w formie papierowej, ale nie otrzymały informacji o podstawach prawnych i faktycznych. Łącznie uprawnionych konsumentów do dokonania indywidualnego rozliczenia będzie ok. klientów. Łączna wartość zwrotów (na koniec 2017 r.) może wynieść maksymalnie ok. W odniesieniu do osób, które będą uprawnione do zawarcia aneksu (gdyż dotyczy to nie tylko zmian Taryfy, ale również zmian regulaminów produktowych), Bank wskazał, że jest to ok. osób.

Ponadto Bank zobowiązał się (pkt ii. Zobowiązania) - w terminie do 2 miesięcy od dnia skierowania korespondencji - zawrzeć z klientami bezpłatne aneksy do umów rachunku bankowego i umów o kartę kredytową, pod warunkiem że zgłoszą się do Oddziałów Plus Banku. Aneksy będą zawierały postanowienia dotyczące:

1. oświadczenia Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie o nieskuteczności zmian dokonywanych w umowach rachunku bankowego i umowach o kartę kredytową,
2. ustalenia, że wysokość opłat i prowizji dla umów rachunku bankowego i umów o kartę kredytową od dnia podpisania aneksu określa aktualnie obowiązująca *Taryfa prowizji i opłat dla osób fizycznych w PLUS BANK S.A.*, która zostanie dołączona do aneksu w formie załącznika,
3. ustalenia indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji klienta za okres od dnia rozpoczęcia ich stosowania do dnia podpisania aneksu, przy czym jeżeli indywidualne rozliczenie klienta wykaże, że na podstawie *Taryfy prowizji i opłat dla osób fizycznych w PLUS BANK S.A.* sprzed jej zmiany, zapłaciłby on niższe opłaty, Plus Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokona zwrotu nadpłaty na rachunek klienta w terminie do 4 miesięcy od dnia podpisania aneksu. Jeżeli indywidualne rozliczenie klienta wykaże, że na podstawie ww. Taryfy sprzed jej zmiany, klient nie zapłaciłby niższych opłat, wówczas ww. Bank - w terminie do 4 miesięcy od dnia podpisania aneksu - przekaze klientowi informację o braku kwoty do zwrotu.

Niezależnie od zawarcia aneksu, wszyscy klienci (zgodnie z pkt iii. Zobowiązania), do których Bank prześle korespondencję, o której mowa powyżej, otrzymają zwolnienie z opłat przez 2 miesiące kalendarzowe za:

- 1) wypłatę gotówki we wszystkich bankomatach w kraju i za granicą, przy czym dotyczy to:
  - a) wszystkich kart płatniczych i naklejek wydanych do rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych,
  - b) wszystkich kart kredytowych,
- 2) wpłatę gotówki w bankomatach EURONET,
- 3) usługę Cash Back.

Szacowany koszt dla Banku w związku z przyjętą formą rekompensaty, w oparciu o analogiczny okres w 2017 r., może wynieść odpowiednio za każdą rekompensatę osobno.

W odniesieniu do obowiązków informacyjnych Spółka opublikuje (pkt iv. Zobowiązania) - w terminie do 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt II - oświadczenie dotyczące niniejszej decyzji oraz utrzyma je na stronie internetowej [www.plusbank.pl](http://www.plusbank.pl) i wewnątrz Oddziałów Banku przez okres zawierania z

klientami aneksów. Do tego samego terminu zostanie utrzymana na stronie internetowej [www.plusbank.pl](http://www.plusbank.pl) treść przedmiotowej decyzji (pkt v. zobowiązania), która zostanie tam opublikowana w terminie 5 dni roboczych od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II.

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

Należy uznać, że nałożone na Bank zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do usunięcia skutków naruszenia art. 24 u.o.k.i k opisanego w pkt I oraz II sentencji decyzji. W szczególności na aprobatę zasługują takie działania Banku, które zmierza do uregulowania sytuacji prawnej konsumentów poprzez zawarcie stosownych aneksów do umów. Najistotniejszym punktem tego zobowiązania jest jednak usunięcie skutków praktyki w aspekcie finansowym, które przybiera formę indywidualnego rozliczenia się z pobranych opłat i prowizji w oparciu o wadliwie komunikowane konsumentom zmiany Taryfy aż do dnia podpisania aneksu.

Charakter i wysokość rekompensaty publicznej określonej w pkt. iii. zobowiązania jest adekwatna do naruszeń wskazanych w niniejszej decyzji. Stąd też - w ocenie Prezesa UOKiK - taki sposób usunięcia trwających skutków naruszenia jest właściwy mając na względzie uwarunkowania faktyczne w niniejszej sprawie, w szczególności w kontekście analizy zmian warunków umownych dokonywanych przez Bank w badanym okresie.

Zdaniem Prezesa UOKiK rozstrzygnięcie niniejszej sprawy w oparciu o art. 28 ust. 1 u.o.k.i k. zapewni szybką i skuteczną eliminację praktyk opisanych w punkcie II sentencji niniejszej decyzji (oraz pośrednio w pkt I) oraz przyczyni się do usunięcia powstałych skutków, co odbędzie się z korzyścią dla konsumentów.

Z uwagi na powyższe, zasadnym jest skorzystanie z instrumentu prawnego przewidzianego art. 28 ust. 1 u.o.k.i k.

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

III.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i k. w *decyzji (...) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań*. Zgodnie z tym przepisem Plus Bank został zobowiązany **do złożenia sprawozdania** z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez **przedłożenie** informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie II sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przedłożenie w terminie **do 9 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji w zakresie pkt II:

- 1) potwierdzenia realizacji wysyłki korespondencji do klientów w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę przesyłek, sposób i daty ich nadania;
- 2) skryptów i materiałów szkoleniowych dla pracowników w zakresie informacji udzielanych w placówkach banku po zgłoszeniu się konsumentów w celu zawarcia aneksu, o ile zostały stworzone;

- 3) wzorców umownych wszystkich rodzajów aneksu;
- 4) wzorów wszystkich rodzajów listów (pism przewodnich w formie korespondencji pisemnej), o których mowa w pkt. i. zobowiązania wysyłanych do konsumentów;
- 5) wybranych losowo (zanonimizowanych) aneksów do umów, podpisanych przez klientów (20 sztuk);
- 6) zrzutów ekranu z głównej strony internetowej Plus Bank z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt iv. i v. zobowiązania wraz z oświadczeniem złożonym przez osobę uprawnioną w imieniu przedsiębiorcy, w którym zostanie wskazany okres publikacji tych informacji na stronie internetowej przedsiębiorcy;
- 7) informacji na temat liczby klientów, którzy zawarli aneks, o którym mowa w pkt ii. zobowiązania;
- 8) informacji na temat liczby klientów, którym Spółka dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.3. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Bank nadpłat, o których mowa w pkt ii.3. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Spółkę zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.3 zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Bank nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.3. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
- 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.3. zobowiązania (10 sztuk);
- 13) informacji o sumie (wyrażonej w PLN) dla każdej ze zwolnień z opłat, których nie ponieśli konsumenci, które to zwolnienia zostały przyznane w oparciu o pkt. iii. zobowiązania;
- 14) informacji o ilości jednostkowych zwolnień (niezależnie od tego, ile razy pojedynczy konsument został zwolniony z opłat za określone czynności), jakie zostały przyznane w oparciu o pkt iii. zobowiązania, a także ilości klientów, którzy skorzystali z tych zwolnień.

Nałożone przez Prezesa UOKiK obowiązki powinny pozwolić ww. organowi realnie ocenić faktyczne wywiązanie się przedsiębiorcy z przedłożonego zobowiązania. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes UOKiK samodzielnie decyduje o terminach składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji<sup>32</sup>.

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

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

---

<sup>32</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11.

Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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