



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

DECYZJA

WERSJA JAWNA

Bydgoszcz, dnia 13 marca 2018 r.

Znak: RBG-610-512/16/KL

DECYZJA NR RBG - 4/2018

- 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 2017 r. poz. 229 ze zm.) 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 Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie polegające na informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą oraz posiadają dostęp do systemu bankowości elektronicznej db easyNET i nie zmienili domyślnej formy przesyłania powiadomień, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach systemu bankowości elektronicznej, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 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 15 września 2016 r.**

- II. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 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 **Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem są następujące dokumenty:

a) Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska S.A.,

b) Tabeli prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej

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

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 Deutsche Bank Polska 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 Deutsche Bank Polska 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 pkt II niniejszej decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy w chwili wysyłania do nich korespondencji są klientami ww. Banku w związku z wykonywaniem umów dotyczących usług płatniczych świadczonych na podstawie *Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska SA wraz z Tabelą prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej*, a jednocześnie w stosunku do których, w latach 2014 - 2016, informacje o zmianach dokumentacji umownej dotyczącej świadczenia usług płatniczych na podstawie ww. dokumentów umownych udostępniane były przez serwis bankowości elektronicznej db easyNET, korespondencji, w której:
 - a) poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK wskazując jej numer i datę wydania;
 - b) oświadczy, że przesyłanie konsumentom przez Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w trakcie trwania umów dotyczących usług płatniczych świadczonych na podstawie *Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska SA*, w latach 2014 - 2016, informacji o zmianach dokumentacji umownej dotyczącej świadczenia usług płatniczych wyłącznie za pośrednictwem serwisu bankowości elektronicznej db easyNET zostało dokonane z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;
 - c) oświadczy, że przesyłane konsumentom przez Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, w trakcie trwania umów dotyczących usług płatniczych świadczonych na podstawie *Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska SA*, w latach 2014 - 2016, informacje o zmianach dokumentacji umownej dotyczącej świadczenia usług płatniczych na podstawie ww. Regulaminu mogły nie zawierać pełnej informacji o podstawach prawnych i faktycznych będących powodem zmian;
 - d) poinformuje konsumentów o możliwości zawarcia bezpłatnego aneksu do umowy dotyczącej usługi świadczonej na podstawie *Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska SA*, sposobie jego zawarcia oraz skutkach tego działania;

- e) poinformuje o przyznaniu rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt. iii. zobowiązania oraz wskaże jej formę i termin,

przy czym przedmiotowa korespondencja zostanie przekazana konsumentom w postaci papierowej za pośrednictwem przesyłki listowej lub na innym trwałym nośniku informacji oraz w serwisie bankowości elektronicznej db easyNET w odniesieniu do tych konsumentów, którzy na chwilę wysłania korespondencji posiadają dostęp do tego serwisu. Dodatkowo, na stronie internetowej www.deutschebank.pl zawarty zostanie, przez okres 2 miesiące od daty wysłania ww. pism, odnośnik (link) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść przedmiotowej korespondencji;

- ii. zawarcie - w terminie do 2 miesięcy od dnia wystania pism, o których mowa w pkt i. zobowiązania - w oddziałach Banku aneksów do umów z konsumentami, o których mowa w pkt i., w których znajdują się następujące postanowienia:

- a) oświadczenie Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, iż przesyłanie przez Bank konsumentom, w trakcie trwania umowy dotyczącej usługi świadczonej na podstawie *Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska SA*, informacji o zmianach dokumentacji umownej dotyczącej świadczenia usług płatniczych na podstawie ww. Regulaminu wyłącznie za pośrednictwem serwisu bankowości elektronicznej db easyNET zostało dokonane z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;
- b) postanowienie potwierdzające, że warunki świadczenia usług płatniczych w oparciu o umowy dotyczące usług świadczonych na podstawie *Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska SA*, w tym opłaty i prowizje, określone są wiążąco w danej umowie zawartej na podstawie ww. Regulaminu, jak również w *Tabeli prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej* oraz w innych regulaminach, ogólnych wzorcach umów, tabelach prowizji i opłat oraz oprocentowania, które znajdują zastosowanie do danej umowy - każdorazowo wedle ich brzmienia obowiązującego w Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie na dzień podpisania aneksu;
- c) postanowienie określające zobowiązanie Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie do dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji za okres od dnia ich wprowadzenia w *Tabeli prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej* w latach 2014 do 2016, do dnia podpisania aneksu (w zakresie zmian opłat i prowizji zakomunikowanych wyłącznie za pośrednictwem serwisu bankowości elektronicznej db easyNET), przy czym jeśli indywidualne rozliczenie konsumenta wykaże, że na podstawie ww. Tabeli sprzed zmian wprowadzonych w latach 2014 - 2016, konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje, Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie najpóźniej w terminie 60 dni od dnia zawarcia aneksu dokona zwrotu nadpłaty na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta, a w przypadku braku nadpłaty, Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w tym samym terminie przekaze konsumentowi informację o braku kwoty do zwrotu. Bank nie będzie domagał się od konsumentów dopłat w przypadku, gdyby wysokość opłat i prowizji wprowadzonych w *Tabeli prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez*

Deutsche Bank Polska S.A. - dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej na podstawie zmian wprowadzonych w latach 2014 - 2016, była niższa niż wysokość opłat i prowizji obowiązujących konsumentów przed tymi zmianami;

- iii. przyznanie wszystkim konsumentom, którzy byli stroną umowy dotyczącej usługi świadczonej na podstawie *Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska SA* w latach 2014 - 2016 i nadal pozostają klientami Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w odniesieniu do umowy dotyczącej korzystania z karty debetowej, rekompensaty publicznej w postaci zwolnienia z opłat pobieranych przez Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z tytułu wypłaty gotówki w złotych polskich za pomocą kart debetowych wydanych przez ww. Bank z bankomatów na terenie Polski w miesiącu kalendarzowym wskazanym w korespondencji, o której mowa w pkt. i. zobowiązania, a który przypadać będzie w terminie 3 miesięcy od daty wystania ww. korespondencji. Rekompensata publiczna zostanie przyznana przez Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie niezależnie od tego, czy poszczególni konsumenci zawrą z ww. Bankiem aneksy, o których mowa w pkt. ii. zobowiązania. Dodatkowo, na stronie internetowej www.deutschebank.pl zawarty zostanie, od czasu wystania korespondencji, o której mowa w pkt. i. zobowiązania do zakończenia okresu, w którym przyznano rekompensatę publiczną, odnośnik (link) do dedykowanej podstrony zawierającej informację o rekompensacie publicznej;
- iv. zawieranie, po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji w zakresie pkt II - w korespondencji dotyczącej informowania konsumentów o jednostronnych zmianach umów dotyczących usług świadczonych na podstawie *Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska S.A* informacji o:
 - a) podstawie prawnej wprowadzanych zmian, tj. powołanie się na konkretne postanowienie (punkt) umowy lub regulaminu (względnie dodatkowo przepis prawa), które stanowi podstawę działania Banku; oraz
 - b) zdarzeniu lub zdarzeniach faktycznych lub prawnych, które spowodowały te zmiany;
- v. opublikowania na stronie głównej Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, tj. www.deutschebank.pl, informacji o wydaniu niniejszej decyzji wraz z odnośnikiem (linkiem) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść niniejszej decyzji w formacie pdf. Informacja opublikowana zostanie w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się pkt. II niniejszej decyzji oraz będzie dostępna przez 5 kolejnych miesięcy,

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie.

- III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 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 Deutsche Bank Polska 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 7 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 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 Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt i., iii. 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 Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.c zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
- 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania (10 sztuk);
- 13) przedłożenie wszelkiej korespondencji wysyłanej do konsumentów w związku ze zmianami warunków umownych wprowadzonymi do wykonywanych umów, których załącznikiem jest *Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska SA wraz z Tabelą prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej* w okresie do 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji w pkt II (przy czym za datę początkową dla liczenia ww. okresu należy przyjąć dzień

uprawomocniania się decyzji z pkt II), na okoliczność potwierdzenia wykonania zobowiązania wskazanego w pkt iv.

UZASADNIENIE

W dniu 10 kwietnia 2014 r. - postanowieniem Nr RBG-101/2014 - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) w oparciu o własny monitoring i obserwację sytuacji rynkowej wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez wybrane instytucje finansowe, w tym banki, zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479³⁸ §1 i art. 479³⁹ k.p.c. w związku z art. 385¹-385³ k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w szczególności w związku ze zmianą wzorców umownych (m.in. Tabele Opłat i Prowizji) określających opłaty za czynności bankowe oraz inne czynności w trakcie trwania umowy zawartej z konsumentem - prowadzone pod sygnaturą RBG-405-11/14/KL.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK wezwał Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej: **Bank, Deutsche 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-80/2016 z dnia 12 grudnia 2016 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą oraz posiadają dostęp do systemu bankowości elektronicznej db easyNET i nie zmienili domyślnej formy przesyłania powiadomień, o proponowanych zmianach warunków umowy o usługę płatniczą w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach systemu bankowości elektronicznej, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1572 ze zm.), co może stanowić naruszenie obowiązku o którym mowa w art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem są następujące dokumenty:

- *Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska S.A.;*
- *Tabela prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej*

- istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Bank Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3) 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 24 stycznia 2017 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko dotyczące kwestionowanych praktyk oraz złożyła wnioski o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) - dalej: **u.o.k.i.k.** - przedstawiając przy tym propozycje zobowiązania.

W piśmie z dnia 7 marca 2017 r. Prezes UOKiK ustosunkował się do propozycji zobowiązania przedłożonego przez przedsiębiorcę. Z kolei Bank w korespondencji z dnia 23 stycznia 2018 r. oraz 16 lutego 2018 r. dokonywał zmian w swojej wersji zobowiązania, mając na względzie uwagi przekazywane przez Prezesa UOKiK. Ostateczna wersja zobowiązania została wskazana w piśmie z dnia 27 lutego 2018 r.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 7 marca 2018 r.). Przedsiębiorca w piśmie z dnia 7 marca 2018 r. wskazał, iż nie zamierza korzystać z ww. uprawnień.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie wpisany jest do rejestru KRS pod numerem 000022493 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy oraz posiada NIP: 6760107416. 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 funduszy 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 Usług Bankowości Elektronicznej (dalej: **UBE**), gdzie w ramach Kanałów Bankowości Elektronicznej (dalej: **KBE**) przedsiębiorca może się z nimi komunikować. Dostęp ten jest możliwy po zawarciu umowy o prowadzenie rachunków bankowych oraz świadczenie usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska S.A. (dalej: **Umowa**). UBE to „ustalone na podstawie Umowy o UBE zasady i procedury umożliwiające Posiadaczowi dostęp do Produktu, składanie Dyspozycji, Autoryzację Transakcji Płatniczych, oraz składanie innych oświadczeń za pośrednictwem Kanałów Bankowości Elektronicznej” (§ 2 pkt 40 Ogólne Warunki Umów o Usługi Bankowości Elektronicznej w Deutsche Bank Polska S.A. - dalej: **OWU UBE**). Z kolei KBE to „kanały komunikacji Posiadacza z Bankiem za pośrednictwem sieci teleinformatycznych, udostępnione przez Bank w celu korzystania z Usług Bankowości Elektronicznej, w szczególności:

a) *db easyNET* - Kanał Bankowości Elektronicznej dostępny w dwóch wersjach interfejsu użytkownika, umożliwiający dostęp do Usług Bankowości Elektronicznej za pośrednictwem sieci internet szyfrowanym protokołem transportu danych, z wykorzystaniem ogólnodostępnego sprzętu łączności przewodowej lub bezprzewodowej i programów komputerowych oraz w ramach licencji udzielonych przez producentów tych programów;

b) *Teleserwis* - Kanał Bankowości Elektronicznej, umożliwiający dostęp do Usług Bankowości Elektronicznej - przy użyciu aparatu telefonicznego pracującego w trybie wybierania tonowego - realizowany za pośrednictwem automatycznego serwisu telefonicznego (IVR) dostępnego w ramach Teleserwisu lub za pośrednictwem konsultanta;

c) *db SMS* - Kanał Bankowości Elektronicznej, umożliwiający otrzymywanie wiadomości o charakterze informacyjnym i marketingowym, a także realizowanie usług określonych w Tabeli UBE za pośrednictwem wiadomości tekstowych SMS (§ 2 pkt 12 OWU UBE).

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

Zasady związane z doręczaniem zmian warunków umowy rachunków (reprezentatywnej umowy o usługę płatniczą) określone są w *Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska S.A.* (dalej: **Regulamin rachunków**).

Zgodnie z §14 ust. 6 Regulaminu rachunków (w wersji obowiązującej od 23 maja 2016 r.):

„W przypadku, gdy Posiadacz aktywował i korzysta z Usług Bankowości Elektronicznej, wszelkie Powiadomienia, w szczególności wyciągi z Rachunku, są przekazywane Posiadaczowi wyłącznie w formie elektronicznej przy wykorzystaniu wybranych, udostępnionych mu przez Bank Kanałów Bankowości Elektronicznej. Ewentualna zmiana tej formy Powiadomień może nastąpić na wyraźny wniosek złożony przez Posiadacza, przy czym

za doręczenia Powiadomień dokonywane w zmienionej na wniosek Posiadacza formie, Bank pobierze Opłatę zgodnie z Tabelą Prowizji i Opłat. Doręczenie Powiadomień, zgodnie z niniejszym ustępem, stanowi spełnienie przez Bank obowiązku określonego w ust. 1 powyżej”.

Warto jeszcze zwrócić uwagę na definicję „Powiadomienia”, o której mowa w §2 ust. 2 Regulaminu rachunków - „oświadczenia woli lub wiedzy (wszelkie oświadczenia, wezwania, powiadomienia i zawiadomienia stron na podstawie Umowy Ramowej) składane przez jedną stronę drugiej stronie”. Powyższe oznacza, że konsument może zmienić domyślną formę przesyłania powiadomień za pomocą UBE i wybrać ich przesyłanie w formie papierowej. W takim wypadku konsument będzie zobowiązany do regulowania opłat, jeżeli Tabela prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej (dalej: Tabela) będzie tego wymagała. Aktualnie obowiązująca Tabela przewiduje możliwość obciążenia konsumenta opłatami za doręczenie wyciągu w formie papierowej częściej niż raz w miesiącu oraz za doręczenie wyciągu miesięcznego poprzez odbiór w placówce Banku. Jak wskazała Spółka w piśmie z dnia 15 grudnia 2014 r. oraz z dnia 16 stycznia 2015 r., nie obciąża dodatkowo konsumenta opłatami za doręczanie w formie papierowej informacji o zmianie warunków umowy, gdyż taka opłata nie wynika z Tabeli.

W piśmie z dnia 19 września 2016 r. Bank wskazał, że ze względów technicznych do wiadomości przesyłanych w ramach UBE (a dokładniej w ramach db easyNET) nie są załączane oddzielne pliki. Ponadto Spółka konstruuje wiadomość przesyłaną w ramach tego systemu w następujące sposoby:

- a) wewnątrz wiadomości zamieszczone są wszystkie zmiany. To rozwiązanie - z uwagi na uwarunkowania systemu informatycznego Banku - może być stosowane tylko w przypadku wiadomości, których treść nie przekracza 4.000 znaków z uwzględnieniem znaczników HTML,
- b) wewnątrz wiadomości zamieszczone są wszystkie zmiany, a ponadto do wiadomości załączany jest link do pliku/plików pdf dostępnych na stronie internetowej Banku, w których zawarte są te zmiany,
- c) wewnątrz wiadomości umieszczona jest część komunikatu o zmianie (np. jego skrócona wersja) i jednocześnie w wiadomości umieszczony jest link do strony internetowej Banku. To rozwiązanie - z uwagi na uwarunkowania systemu informatycznego Banku - może być stosowane w przypadku wiadomości, których treść przekracza 4.000 znaków z uwzględnieniem znaczników HTML. Powyższe wynika z faktu, że jedna wiadomość przesyłana do konsumentów za pośrednictwem systemu db easyNET nie może mieć więcej niż 4.000 znaków z uwzględnieniem znaczników HTML.

Zgodnie z oświadczeniem Spółki zawartym w piśmie z dnia 31 maja 2017 r., Bank posiada techniczną możliwość usunięcia wiadomości przesyłanych do konsumentów w ramach UBE, które znajdują się już w skrzynce odbiorczej konsumenta. Wiadomość taka jest dostępna jednak w systemach bankowych. Deutsche Bank wskazał, że dochodziło sporadycznie do sytuacji, w których trzeba było usuwać takie wiadomości w przypadku błędów redakcyjnych lub innych nieprawidłowości w wyświetlaniu lub treści komunikatu.

Przedsiębiorca posiada również techniczną możliwość podmiany wiadomości przestanej do konsumenta UBE poprzez usunięcie oryginalnej wiadomości i opublikowanie nowej, przy czym nowa wiadomość będzie posiadała stempel czasu publikacji (tj. oznakowanie wskazujące na chwilę jej zamieszczenia), zaś usunięta wiadomość będzie dostępna w systemach bankowych. Bank wskazał także, iż posiada techniczną możliwość usunięcia załącznika (dokumentu) znajdującego się pod wskazanym w treści korespondencji linkiem. Wedle wiedzy Spółki - nie dochodziło jednak do takich sytuacji.

Bank na przestrzeni 2015 - 2016 dokonywał szeregu zmian w wysokości opłat i prowizji w zakresie usług związanych z realizacją umów płatniczych. Poniżej wskazana została lista wszystkich opłat, które uległy podwyższeniu w trakcie wykonywania umów z konsumentami w ww. okresie:

1. Opłata za prowadzenie konta (db Konto, db Start, Pakiet Status);
2. Realizacja polecenia przelewu w PLN do banku krajowego w systemie Elixir - złożonego za pośrednictwem db easyNET (dbKoneser, dbOpen);
3. Opłata za realizację zlecenia stałego złożonego za pośrednictwem Oddziału (dbKoneser, Pakiet Status);
4. Opłata za realizację polecenia przelewu do US lub przelewu do ZUS w db easyNET (Pakiet Status);
5. Opłata za realizację polecenia przelewu do US lub przelewu do ZUS w Teleserwisie (Pakiet Status);
6. Realizacja przelewu w trybie natychmiastowym (w Oddziale), pobierana dodatkowo do opłaty za przelew (dbKoneser);
7. Opłata za wypłatę gotówki w bankomatach innych banków i oddziałach tych Banków w Polsce (dbJunior, dbStart, dbKonto, dbFokus, Pakiet Inwestor, dbSmart, dbOpen, Pakiet Status, dbKoneser);
8. Opłata za wypłatę gotówki w bankomatach innych banków i oddziałach tych Banków za granicą (dbJunior, dbStart, dbKonto, dbFokus, Pakiet Inwestor, dbSmart, dbOpen, Pakiet Status, dbKoneser);
9. Opłata za prowadzenie Walutowego Konta Oszczędnościowo Rozliczeniowego (dbNET, Pakiet Status);
10. Realizacja polecenia przelewu do US lub przelewu do ZUS - złożonego za pośrednictwem Oddziału (dbKoneser);
11. Realizacja przelewu w obrębie rachunków prowadzonych w DB Polska S.A. lub do banku krajowego - złożonego za pośrednictwem Oddziału (dbKoneser);
12. Realizacja polecenia przelewu w systemie SORBNET złożonego w ramach "usługi na hasło" (dbElite);
13. Przelewy otrzymane spoza obszaru EOG (Pakiet Inwestor, Pakiet Status);
14. Przelewy otrzymane z obszaru EOG w walucie jednego z tych krajów (Pakiet Inwestor, Pakiet Status);

15. Przelewy europejskie otrzymane (Pakiet Inwestor, Pakiet Status);
16. Wydanie karty (Visa/IQ World MasterCard) w trybie ekspresowym w kraju;
17. Przewalutowanie transakcji wykonanych w walucie innej niż PLN kartą Visa Electron (od kwoty transakcji);
18. Opłata miesięczna za obsługę karty debetowej Visa Electron/IQ World MasterCard;
19. Opłata za prowadzenie konta (dbOpen);
20. Opłata za wypłatę gotówki w bankomatach innych banków i oddziałach tych Banków w Polsce (dbNET, dbLife);
21. Opłata za wypłatę gotówki w bankomatach innych banków i oddziałach tych Banków za granicą (dbNET, dbLife).

Zgodnie z oświadczeniem Banku z pisma z dnia 16 lutego 2018 r., ostatnia zmiana, której dokonano poprzez udostępnienie propozycji zmian umów o usługę płatniczą w ramach serwisu bankowości elektronicznej miała miejsce w dniu 15 września 2016 r. ze skutkiem obowiązującym od dnia 15 listopada 2016 r.

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

W latach 2015 - 2016 Deutsche Bank dokonywał kilku zmian w obowiązujących konsumentów regulacjach. Uwagę Prezesa UOKiK wzbudziły przede wszystkim zmiany związane z modyfikacją - w trakcie trwania umowy - postanowień zawartych w Regulaminie rachunków oraz w Tabeli. Zmiany te miały różny zakres i w odmienny sposób wpływały na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów w związku z dalszym wykonywaniem umowy.

W pismach - wymienionych poniżej - kierowanych przez Spółkę do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych w ramach UBE zostały zasygnalizowane jedynie wprowadzone zmiany bez podstaw prawnych takich modyfikacji oraz również bez wskazania rzeczywistych okoliczności faktycznych, które legły u podstaw wprowadzenia tych zmian, a które to okoliczności wynikałyby z podanej podstawy prawnej. Bank poprzestał jedynie na sformułowaniu pewnych gołosłownych okoliczności, które jednak nie mogą być dla konsumenta wiążące, gdyż są na tyle ogólne, że nie może ich w żaden sposób zweryfikować.

Przy zmianie Tabeli i Regulaminu rachunków, która weszła w życie w dniu 24 października 2015 r. (wiadomość przesłana 19 sierpnia 2015 r.) Bank przesyłał konsumentom następującą informację:

*„Szanowni Państwo,
informujemy, że z dniem 24 października. 2015 r. ulega zmianie „Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych. dla Konsumentów przez Deutsche. Bank Polska. S.A.” (dalej Regulamin) oraz „Tabela. prowizji- za czynności bankowe i opłat za. inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - dla. osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej” (dalej Tabela).
Wprowadzone zmiany w. dokumentacji wynikają z konieczności dostosowania jej do zaplanowanego wdrożenia usprawnień system-owych dotyczących realizacji przelewów w rarna.ch rachunków prowadzonych przez Deutsche Bank Polska S.A., między innymi*

przelewów wewnętrznych i zleceń statych. Ponadto dokonano modyfikacji nie których opiat dotyczących kart płatniczych i produktów kredytowych oraz wprowadzono zmiany n. charakterze redakcyjnym..

Szczegółowe informacje dotyczące wprowadzonych zmian:

Zmiany w Regulaminie

Zmiany w Tabeli”

Należy zauważyć, że ww. zmiany były bardzo obszerne i istotne z punktu widzenia interesów konsumentów. Dla przykładu warto wskazać, że Spółka poinformowała - w oparciu o ww. komunikat - o zmianie, usunięciu lub dodaniu zapisów dotyczących: doprecyzowania treści klauzuli modyfikacyjnej (w §22, wcześniej w §26), dodania postanowienia wyłączającego odpowiedzialność banku w pewnych okolicznościach za transakcje płatnicze (§ 15 ust. 4), zmianie sposobu kształtowania stopy procentowej przy limicie kredytowym poprzez usunięcie klauzuli modyfikacyjnej tego dotyczącej (§ 5 ust. 3) i wiele innych.

Na marginesie należy zauważyć, że przy wprowadzaniu od dnia 24 października 2015 r. zmian w Regulaminie Kart Kredytowych, Bank poinformował konsumentów o podstawach prawnych i faktycznych wprowadzonych zmian (a informacja była wysyłana do konsumentów w tej samej dacie tj. w dniu 19 sierpnia 2015 r.). Spółka zawiadomiła wtedy swoich klientów, iż „informujemy, że na podstawie §15 pkt.2 lit.a) oraz c) zmianie ulegają niektóre zapisy w Regulaminie Kart kredytowych wydawanych przez Deutsche Bank Polska S.A. (dalej „Regulamin”). Zmiana zapisów wynika z konieczności dostosowania dokumentacji do zaplanowanego wdrożenia usprawnień systemowych w zakresie dokonywania przelewów w ramach rachunków prowadzonych przez Deutsche Bank Polska S.A., w tym spłat dokonywanych na rachunek Karty kredytowej”. Z powyższego obowiązku przedsiębiorca nie wywiązał się jednak przy zmianach wzorców umów dotyczących Regulaminu rachunków i Tabeli.

Zmiany dokonane w 2016 r. miały różny charakter, tak samo zróżnicowane były informacje przesyłane do konsumentów w zakresie podstaw prawnych i faktycznych. Tym niemniej jednak przy zmianach Tabeli, które weszły w życie w dniu 1 lipca 2016 r. (informację do konsumentów nadano w dniu 2 maja 2016 r.), wskazano iż:

„Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, że na podstawie §22 ust. 2 pkt 1 i pkt 4 Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska S.A. z dniem 27 kwietnia 2016 roku zmianie ulega Tabela prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - DLA OSÓB FIZYCZNYCH - nieprowadzących działalności gospodarczej (dalej „TPiO”).

W związku z wymogami nałożonymi przez Organizację płatniczą VISA wprowadzona zostanie zmiana sposobu rozliczania transakcji walutowych realizowanych z użyciem kart płatniczych Visa. Obecnie transakcje dokonywane kartami płatniczymi w walucie innej niż PLN otrzymane z Organizacji płatniczej w walucie rozliczeniowej EUR są przeliczane na walutę PLN po kursie sprzedaży dewiz Banku z danego dnia. Po zmianie Organizacja płatnicza VISA dokona przewalutowania transakcji z waluty, w której była wykonana transakcja na walutę

PLN, według swojego kursu. Następnie od kwoty transakcji zostanie naliczona prowizja Banku w wysokości 3% wartości transakcji, która zwiększy kwotę obciążenia rachunku. Jednocześnie dla kart płatniczych z logo MasterCard zmieniona zostaje wysokość pojedynczej wypłaty gotówki w terminalu POS”.

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

Przepis art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”, natomiast art. 24 ust. 2 - w brzmieniu obowiązującym do 16 kwietnia 2016 r.¹ - 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 przestanki bezprawności, w przypadku zastosowania decyzji zobowiązującej, jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji, przy jej wykazywaniu należy uwzględnić art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. Zgodnie z tym przepisem „Jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestął naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio”.

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

Działania przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 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

¹ 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”.

działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

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

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

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 e-banku (w sytuacji aktywowania dostępu z usług bankowości elektronicznej db easyNET), gdyż nie stanowił on trwałego nośnika informacji, jak również takim nośnikiem nie były wiadomości przesyłane w ramach tego systemu.

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

Aby prawidłowo zinterpretować praktykę stosowaną przez Bank należy odpowiedzieć na pytanie, czy wiadomość przesłana za pomocą e-banku (tutaj: system bankowości elektronicznej db easyNET) 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 konsumentów². Pojęcie to było przedmiotem rozważań m.in. Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE lub Trybunał). W swoich rozważaniach Trybunał stwierdził, że aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, o której mowa powyżej, to należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci³.

W innym orzeczeniu TSUE⁴ 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 stroną 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 stosowany przez Deutsche Bank - na dzień wydania niniejszej decyzji - nie może stanowić „trwałego nośnika informacji”, gdyż Bank, a więc nadawca informacji posiada 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 zmienić⁵. Stosowane przez Bank w ramach e-bank rozwiązania

² 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 ze zm) „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”.

³ Wyrok TSUE z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt C-49/11, *Content Services Ltd vs Bundesarbeitskammer*, pkt 43.

⁴ Wyrok TSUE z dnia 25 stycznia 2017 r., sygn. akt C-375/15.

⁵ 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*

technologiczne i techniczne (wynikające m.in. z faktu administrowania bankowością elektroniczną przez Bank) dotyczące zarządzania przez Spółkę wiadomością z informacją o zmianach w warunkach umów o usługę płatniczą przesłane do klienta w ramach e-banku 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 jakichkolwiek technicznych możliwości dostępu do wiadomości - uprzednio przesłanej przez Spółkę - która znajduje się w skrzynce odbiorczej klienta, w tym w szczególności w zakresie możliwości jej usunięcia, podmiany lub modyfikacji. Brak takich gwarancji powoduje to, że konsument nie ma żadnej pewności, czy udostępnione w ramach e-banku 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 - z uwagi na okoliczności, o których mowa powyżej - jest to, iż techniczne możliwości dokonania usunięcia, modyfikacji bądź podmiany wiadomości lub jej załączników, które znajdują się już w skrzynkach odbiorczych konsumentów, mogą zostać uczynione tylko w sposób manualny poprzez ingerencje pracowników IT Banku w rekordy bazy danych. Nie zmienia tego również fakt, iż każda taka zmiana byłaby monitorowana, co do jej przedmiotu, tego kto to zaakceptował, jak i to na jakiej podstawie i w jaki sposób dokonał ww. zmian.

Dla porządku należy w tym miejscu dodać, że w ramach rozpatrywania bezprawności praktyki kwestionowanej w pkt I sentencji decyzji nie ma znaczenia, czy Spółka kiedykolwiek dopuściła się rzeczywistej ingerencji w wiadomości przesłane do swoich klientów w ramach e-banku. Niezależnie od powyższego, Spółka sama przyznała, że w okresie ostatnich kilku lat dochodziło do sporadycznych przypadków usuwania wiadomości ze skrzynek odbiorczych konsumentów, z uwagi na błędy redakcyjne lub inne nieprawidłowości w wyświetlaniu lub treści komunikatu.

Ponadto, dostęp konsumenta do e-banku możliwy jest wyłącznie przez okres, w którym jest on związany z Bankiem stosunkiem obligacyjnym w zakresie określonego produktu bankowego. Tymczasem, aby nośnik informacji mógł być uznany za „trwały” musi gwarantować „dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji⁶”, 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 umowy⁷. Tymczasem, w przypadku rozwiązania umowy na ostatni produkt, do którego klient miał dostęp w ramach UBE lub też po okresie wypowiedzenia umowy o UBE, użytkownik traci dostęp do materiałów przesłanych na wewnętrzną skrzynkę elektroniczną w ramach bankowości elektronicznej Deutsche Bank. 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

9 sierpnia 2011 r. dotycząca wybranych problemów interpretacyjnych w nowej ustawie o kredycie konsumenckim (cz.II), Monitor Prawa Bankowego, 3/2012, s. 106.

⁶ art. 2 pkt 30 u.u.p.

⁷ Wyrok Trybunał Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) z dnia 27 stycznia 2010 r., sygn. akt E-4/09.

rozumieć m.in. możliwość dochodzenia roszczeń na drodze sądowej przez konsumenta w sytuacji niewywiązania się lub nieprawidłowego wywiązania się Spółki z umowy (np. kwestionowanie opłat, które zostały wprowadzone do stosunku obligacyjnego w trakcie trwania umowy) lub też umożliwienie korzystania z przesłanych materiałów w celu podważenia roszczeń kierowanych ze strony Banku (np. dochodzenie przez Deutsche Bank opłat wprowadzonych w trakcie trwania umowy, które w ocenie konsumenta zostały inkorporowane do stosunku obligacyjnego z naruszeniem prawa, a więc są bezprawne i nie wiążą go). Powyższe oznacza, że przedmiotowy okres związany jest z terminem przedawnienia określonych roszczeń konsumenta względem przedsiębiorcy.

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

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 przesłanej 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 będą posiadały niezbędnej wiedzy w zakresie korzystania z niego.

Niezależnie od powyższego, jeżeli konsument złoży stosowny wniosek, wymagane prawem informacje powinny zostać przesłane na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, który spełnia cechy trwałego nośnika informacji. Poprzez złożenie wniosku należy rozumieć dobrowolne oświadczenie woli, wyrażone w sposób odrębny

w stosunku do woli zawarcia umowy konta lub umowy dotyczącej bankowości elektronicznej. Z kolei za adres poczty elektronicznej, który spełnia cechy trwałego nośnika informacji należy rozumieć taki adres e-mailowy, który jest wykorzystywany przez konsumentów w codziennych czynnościach i służy do komunikowania się z innymi osobami lub podmiotami trzecimi. Jednocześnie należy podkreślić, iż o ile e-bank stosowany przez Deutsche Bank (o funkcjonalności dostępnej na dzień wydania niniejszej decyzji) ma charakter poczty elektronicznej w zakresie, w jakim służy do odbierania informacji przez konsumenta i przesyłania wiadomości przez Bank, to nie mieści się on obecnie w definicji „trwałego nośnika informacji”, o którym mowa w art. 26 ust. 1 w zw. z art. 2 pkt 30 u.u.p. Oznacza to również, że przesłanie informacji o zmianie umowy o usługę płatniczą wyłącznie za pomocą tego systemu - przy obecnej jego funkcjonalności i modelu działania - nie stanowi wywiązania się z ustawowych obowiązków, o których mowa w art. 29 ust. 1 i 3 u.u.p., nawet jeżeli odbywałoby się to na wniosek konsumenta.

Mając na względzie powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK, praktyka Spółki opisana w niniejszym zarzucie jest bezprawna, gdyż naruszała 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 15 września 2016 r. W tej dacie Bank po raz ostatni przesłał do konsumentów informacje o zmianach warunków umów. W późniejszym terminie, w tym 2017 r., nie dochodziło do zmian warunków umów o usługę płatniczą.

Prezes UOKiK ma również na względzie oświadczenie złożone przez Bank w piśmie z dnia 16 lutego 2018 r., w którym to Spółka zapewniła (w zakresie zobowiązania), że w przyszłości będzie przysyłała korespondencje dotyczącą zmiany dokumentacji umownej w zakresie usług świadczonych na podstawie Regulaminu na papierze lub innym trwałym nośniku, takim jak CD, DVD lub USB (w powszechnie przyjętych formatach, względnie (na wniosek klienta, jeżeli będzie to wymagane przepisami prawa) na adres poczty elektronicznej – do czasu przyjęcia i wdrożenia systemu bankowości elektronicznej lub innego rozwiązania służącego do archiwizacji i udostępniania korespondencji z konsumentami, które spełniać będą wymogi trwałego nośnika informacji).

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

W tym miejscu organ ochrony konsumentów pragnie odnieść się do wniosku przedsiębiorcy w zakresie zobowiązania się do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia, o którym mowa w pkt I sentencji decyzji i usunięcia jego skutków. Zgodnie z art. 28 u.o.k.i.k. „ (...) Prezes Urzędu *może*, w drodze decyzji, *nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań*”. Z powyższego wynika, iż decyzja wydana w trybie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. jest decyzją o charakterze uznaniowym, w związku z czym Prezes UOKiK nie ma

obowiązku wydania decyzji zobowiązującej w odniesieniu do wszystkich praktyk wskazanych w Postanowieniu i w każdym przypadku, gdy wniesie o to przedsiębiorca. Przepis ten nie nakłada na organ ochrony konsumentów obowiązku wydania decyzji zobowiązującej, a jedynie stwarza mu prawną możliwość wydania takiej decyzji.

Odnosząc się do samej treści tego zobowiązania w zakresie praktyki opisanej w pkt I, należy zauważyć, że Bank w piśmie z dnia 16 lutego 2017 r. wskazał jedynie kierunkowe zobowiązanie do przyjęcia rozwiązania opartego na systemie elektronicznego przechowywania i przesyłania informacji, zgodnego z wymogami trwałego nośnika informacji.

Spółka - na obecnym etapie - przedstawiła jedynie, iż Bank zobowiązuje się do przesyłania korespondencji dotyczącej zmiany dokumentacji umownej w zakresie usług świadczonych na podstawie Regulaminu na papierze lub innym trwałym nośniku, takim jak CD, DVD lub USB (w powszechnie przyjętych formatach, względnie (na wniosek klienta, jeżeli będzie to wymagane przepisami prawa) na adres poczty elektronicznej – do czasu przyjęcia i wdrożenia systemu bankowości elektronicznej lub innego rozwiązania służącego do archiwizacji i udostępniania korespondencji z konsumentami, które spełniać będą wymogi trwałego nośnika informacji.

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

Prezes UOKiK ma na względzie również zagrożenie związane ze zwykłą komunikacją mailową, na które narażeni są konsumenci (klienci Banku) - m.in. phishing. O ile przesyłanie informacji o zmianach warunków umowy o usługę płatniczą na adres mailowy podany przez konsumenta (czyli pocztę elektroniczną niezwiązaną ze świadczoną usługą bankową, np. produkt pocztowy oferowany przez Google [gmail.com], onet.pl, wp.pl, etc.) spełniałoby definicję „trwałego nośnika informacji” (pod warunkiem, że zachowane są wymagania dotyczące treści i budowy przesyłanych informacji, w tym ich załączników) to Prezes UOKiK ma świadomość, że bankowość elektroniczna gwarantuje wyższy poziom bezpieczeństwa

przesyłanych informacji w zakresie ochrony przed dostępem przed podmiotami trzecimi. Ma to związek ze szczególną rolą ww. instytucji finansowych w życiu gospodarczym konsumenta, które są zarówno depozytariuszami jego środków finansowych, a także posiadają dostęp do ogromnej ilości informacji o jego zwyczajach i sytuacji majątkowej. W tym względzie należy nadmienić, że o ile priorytetem przyświecającym niniejszemu postępowaniu było doprowadzenie do zmiany przez Bank praktyki kwestionowanej w pkt I sentencji decyzji w celu dostosowania jej do obowiązujących przepisów prawa, to z drugiej strony nie było również zamiarem Prezesa UOKiK, aby w wyniku przyjętego rozstrzygnięcia doszło do zmniejszenia bezpieczeństwa klientów (konsumentów) Banku.

W ocenie organu ochrony konsumentów, ograniczając ryzyka, o których mowa powyżej, bezpieczniejszym sposobem przesyłania informacji do konsumentów związanych z obsługą ich rachunków czy kredytów, w tym również informacji o zmianach warunków umów o usługę płatniczą powinien być wewnętrzny system elektroniczny danego banku, w tym wypadku bankowość elektroniczna db easyNET, który jednak musiałby spełniać cechy „trwałego nośnika informacji” w rozumieniu u.u.p. Z uwagi na powyższe, celem ewentualnego zobowiązania Banku w odniesieniu do działań na przyszłość, w zakresie praktyki opisanej w zarzucie pkt I sentencji decyzji, powinna być taka modernizacja ww. systemu elektronicznego, która doprowadziłaby do dostosowania go do wymagań „trwałego nośnika informacji” (w rozumieniu art. 2 pkt 30 u.u.p.), o których mowa w uzasadnieniu do tego zarzutu.

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

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

II. Uprawdopodobnienie bezprawności w zakresie 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 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.** - tj. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

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

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

- stoi ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz

- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

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

Model przeciętnego konsumenta

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

W przedmiotowej sprawie konstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta zawierającego z Bankiem różnego rodzaju umowy, przede wszystkim umowy rachunku - które posiada zdecydowana większość obywateli⁸, a także umowy o prowadzenia rachunku bankowego. Adresatem działań Spółki są konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowy wymienione w zarzucie z pkt II sentencji niniejszej decyzji. Przyjąć należy, że oferta handlowa Deutsche Banku kierowana była do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierali umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoje praktyki do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać 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

⁸ 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.

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 Deutsche Bankiem umowę, ma prawo oczekiwać, że będzie ona wykonywana w taki sposób w jaki uzgodnił to w treści zawartej ze Spółką umowy. Dodatkowo, przeciętny konsument ma prawo przypuszczać, że Bank udostępniając mu informację o zmianach w warunkach wykonywanej umowy będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami, a tego typu decyzje będą miały oparcie w klauzuli modyfikacyjnej wskazanej w umowie (o ile konkretna zmiana może być określona w takiej klauzuli) lub w ściśle określonym przepisie prawa (np. w nowelizacji ustawy).

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

Ponadto, przeciętny konsument zakłada, że przekazywane przez przedsiębiorcę informacje są prawdziwe, w tym zakresie, że podejmowane przez niego działania powinny być zgodne zarówno z warunkami umowy, jak również z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz z dobrymi obyczajami. Ma prawo przypuszczać, że wprowadzone zmiany są dozwolone, gdyż, co do zasady, jest przekonany, że Bank działający na tak dużą skalę, nie wprowadzałaby zmian, do których nie jest uprawniony. Nie posiada wiedzy prawniczej w kwestii obwarowań prawnych niezbędnych do jednostronnej zmiany umowy. Z doświadczenia życiowego wie, że takie zmiany są dokonywane. Dużą rolę odgrywa również tutaj przyzwyczajenie konsumenta do takich działań ze strony instytucji bankowych, które 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 zweryfikować w sposób dogłębny każdą zmianę umowy, tym bardziej, że przedsiębiorca nie udziela podstawowych informacji, od których każda taka analiza powinna zostać rozpoczęta (czyli brak jest wskazania podstawy prawnej i faktycznej dokonywanych zmian). Nawet więc, gdyby przeciętny konsument chciał dokonać weryfikacji zasadności i legalności wprowadzenia tych zmian, to musiałby w pierwszej kolejności 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 podstawy prawne jakie kierowały przedsiębiorcą do zmiany warunków umowy.

Dobre obyczaje

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt II sentencji niniejszej decyzji działanie Spółki stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo⁹. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą - w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego - być według jakiegoś schematu, mającego walor bezwzględny, oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy¹⁰. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny¹¹. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu, sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „in minus” od standardów postępowania. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istotą zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami „*jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”¹².

Polska klauzula dobrych obyczajów powinna być również interpretowana przez pryzmat jej pierwowzoru zawartego w Dyrektywie 2005/29/WE¹³, w której odpowiednikiem 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

⁹ A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

¹⁰ Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

¹¹ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „Wokanda” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaia [w:] „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „Dobre obyczaje w prawie polskim”, „Przegląd Prawa Handlowego”, 2002/5.

¹² Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

¹³ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”).

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 jako instytucja zaufania społecznego - nie będzie dokonywał zmian warunków umowy, do których dokonywania nie jest uprawniony.

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen w zakresie dobrych obyczajów na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie, za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych¹⁴. Jak wskazuje motyw 20 Dyrektywy 2005/29/WE „Należy nadać odpowiednie znaczenie kodeksom postępowania, które umożliwiają przedsiębiorcom skuteczne stosowanie zasad niniejszej dyrektywy w poszczególnych dziedzinach gospodarki. W sektorach, w których istnieją szczególne obligatoryjne wymogi regulujące postępowanie przedsiębiorców, powinny one również stanowić podstawę oceny staranności zawodowej w określonym sektorze”.

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”¹⁵ „banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy”. Kodeks ten przewiduje, że „Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów” (pkt 1.3).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”¹⁶ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 „Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej”). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą „podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru” (zasada nr 9).

¹⁴ M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

¹⁵ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18.04.2013 r.

¹⁶ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

W ocenie Prezesa UOKiK, Deutsche 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 załącznikiem są dokumenty dotyczące tabeli prowizji i opłat, rachunków rozliczeniowo-oszczędnościowych oraz kart debetowych - 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 Spółkę w trakcie trwania stosunku obligacyjnego.

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

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

W latach 2015-2016 Deutsche Bank dokonywał szeregu zmian w obowiązujących konsumentów regulacjach. Uwagę Prezesa UOKiK wzbudziły przede wszystkim zmiany związane z modyfikacją - w trakcie trwania umowy - postanowień zawartych w Regulaminie rachunków oraz w Tabeli. Zmiany te miały różny zakres i w odmienny sposób wpływały na sytuację prawną i ekonomiczną konsumentów w związku z dalszym wykonywaniem umowy.

W pismach - wymienionych poniżej - kierowanych przez Spółkę do konsumentów lub w wiadomościach przesyłanych w ramach UBE zostały zasygnalizowane jedynie wprowadzone zmiany bez podstaw prawnych takich modyfikacji oraz również bez wskazania rzeczywistych okoliczności faktycznych, które legły u podstaw wprowadzenia tych zmian, a które to okoliczności wynikałyby z podanej podstawy prawnej. Bank poprzestał jedynie na sformułowaniu pewnych gołosłownych okoliczności, które jednak nie mogą być dla konsumenta wiążące, gdyż są na tyle ogólne, że nie może ich w żaden sposób zweryfikować.

Przy zmianie Tabeli i Regulaminu rachunków, która weszła w życie w dniu 24 października 2015 r. (wiadomość przesłana 19 sierpnia 2015 r.) Bank przysyłał konsumentom następującą informację:

*„Szanowni Państwo,
informujemy, że z dniem 24 października. 2015 r. ulega zmianie „Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych. dla Konsumentów przez Deutsche. Bank Polska. S.A.” (dalej Regulamin) oraz „Tabela. prowizji- za czynności bankowe i opłat za. inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - dla. osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej” (dalej Tabela).*

Wprowadzone zmiany w. dokumentacji wynikają z konieczności dostosowania jej do zaplanowanego wdrożenia usprawnień system-owych dotyczących realizacji przelewów w rarna.ch rachunków prowadzonych przez Deutsche Bank Polska S.A., między innymi przelewów wewnętrznych i zleceń statych. Ponadto dokonano modyfikacji nie których opiat dotyczących kart płatniczych i produktów kredytowych oraz wprowadzono zmiany n. charakterze redakcyjnym..

Szczegółowe informacje dotyczące wprowadzonych zmian:

Zmiany w Regulaminie

Zmiany w Tabeli”

Należy zauważyć, że ww. zmiany były bardzo obszerne i istotne z punktu widzenia interesów konsumentów. Dla przykładu warto wskazać, że Spółka poinformowała - w oparciu o ww. komunikat - o zmianie, usunięciu lub dodaniu zapisów dotyczących: doprecyzowania treści klauzuli modyfikacyjnej (w §22, wcześniej w §26), dodania postanowienia wyłączającego odpowiedzialność banku w pewnych okolicznościach za transakcje płatnicze (§ 15 ust. 4), zmianie sposobu kształtowania stopy procentowej przy limicie kredytowym poprzez usunięcie klauzuli modyfikacyjnej tego dotyczącej (§ 5 ust. 3) i wiele innych.

Na marginesie należy zauważyć, że przy wprowadzaniu od dnia 24 października 2015 r. zmian w Regulaminie Kart Kredytowych, Bank poinformował konsumentów o podstawach prawnych i faktycznych wprowadzonych zmian (a informacja była wysyłana do konsumentów w tej samej dacie tj. w dniu 19 sierpnia 2015 r.). Spółka zawiadomiła wtedy swoich klientów, iż „informujemy, że na podstawie §15 pkt. 2 lit.a) oraz c) zmianie ulegają niektóre zapisy w Regulaminie Kart kredytowych wydawanych przez Deutsche Bank Polska S.A. (dalej „Regulamin”). Zmiana zapisów wynika z konieczności dostosowania dokumentacji do zaplanowanego wdrożenia usprawnień systemowych w zakresie dokonywania przelewów w ramach rachunków prowadzonych przez Deutsche Bank Polska S.A., w tym spłat dokonywanych na rachunek Karty kredytowej”. Z powyższego obowiązku przedsiębiorca nie wywiązał się jednak przy zmianach wzorców umów dotyczących Regulaminu rachunków i Tabeli.

W ocenie Prezesa UOKiK, podstawą do dokonania zmian w trwających kontraktach mogą być - oprócz wyraźnego przepisu prawa, który nakazuje dostosować umowy do zmienionego stanu prawnego - jedynie określone w klauzulach modyfikacyjnych czynniki (przesłanki), które stanowią tzw. podstawę materialnoprawną dokonania modyfikacji warunków umowy. Wyjątkiem jest jednak sytuacja, w której to ww. czynniki (przesłanki) określone w klauzuli modyfikacyjnej mają charakter niedozwolony (abuzywny) z uwagi m.in. na nieprecyzyjną treść lub też dobór czynników, które z mocy prawa nie mogą stanowić podstawy do zmiany warunków umowy w trakcie jej wykonywania, gdyż - zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. - nie wiążą konsumenta. Powyższe rozważania pozostają jednak poza przedmiotem niniejszego zarzutu, którego celem jest wykazanie braków informacyjnych względem konsumentów niezależnie od treści (czyli zrozumiałości, precyzyjności, czy jednoznaczności) klauzul modyfikacyjnych. Na marginesie należy również dodać, że powyższe rozważania odnoszą się jedynie do takich stosunków umownych i ich elementów, które mogą być jednostronnie zmieniane przez przedsiębiorcę (a contrario - nawet prawidłowa klauzula modyfikacyjna nie powinna uprawniać Banku do zmiany warunków umów zawartych na czas oznaczony w zakresie 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 wprowadzenia 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 odpowiada zmienionym od chwili zawarcia umowy warunkom ekonomicznym lub innym okolicznościom wskazanym w klauzuli modyfikacyjnej¹⁷. Tym samym, należy zgodzić się z ugruntowanym stanowiskiem judykatury, że o ile kontrahent banku, jakkolwiek musi się liczyć ze zmianami umowy w trakcie jej trwania, w szczególności w zakresie możliwości modyfikacji oprocentowania czy wysokości opłat, to jednak nie może być pozbawiony możliwości kontrolowania zasadności tych zmian¹⁸.

Bank w części korespondencji poprzestał jedynie na wskazaniu ogólnej podstawy prawnej bez odniesienia się do poszczególnych ustępów i punktów, jak również w ogóle nie podał żadnej podstawy prawnej, przez co konsument nie miał możliwości realnego poznania podstaw prawnych przedstawionej przez Bank propozycji zmiany warunków umowy (w tym wysokości opłat i prowizji). Z tak lakonicznych informacji klient nie może poznać rzeczywistych powodów, które legły u podstaw wprowadzenia zmian do wykonywanej umowy. Konsument nie wie tym samym, czy modyfikacja warunków była wynikiem np. zmiany poziomu inflacji, a jeżeli tak - to w jakim okresie doszło do zmiany poziomu inflacji i o ile jej poziom się zmienił.

Konsumenci muszą mieć możliwość przeprowadzenia weryfikacji zasadności zmian, co oznacza, że muszą wiedzieć, **na podstawie której przesłanki doszło do zmiany umowy** w trakcie jej trwania, a także czy **określone w umowie czynniki rzeczywiście zaistniały** (dotyczy to w szczególności okoliczności, które nie są publicznie znane, a na podstawie których Bank dokonuje zmian). Oznacza to, że jeżeli np. Bank decyduje się na usunięcie z wzorca umowy klauzuli modyfikacyjnej dotyczącej zasad zmiany oprocentowania przy limicie kredytowym, to konsument powinien zostać poinformowany o podstawie prawnej

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

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

umożliwiającej dokonanie takiej zmiany, która została zawarta w umowie łączącej go z Bankiem. Jednocześnie konsument powinien móc zweryfikować w jakim okresie wystąpiła ww. okoliczność i czy zmiana warunków umowy odpowiada właściwością (np. zakresowi) tej okoliczności. Przedsiębiorca zobowiązany jest więc opisać sytuację, która wystąpiła w rzeczywistości, a która jest jednocześnie podstawą faktyczną do zmiany warunków umowy wskazanych w odpowiedniej klauzuli modyfikacyjnej lub przepisie prawa. Konsument nie znając powodów takiego, a nie innego działania Banku nie jest w stanie stwierdzić czy ww. zmiana była dokonana zgodnie z prawem, w szczególności zgodnie z łączącym strony stosunkiem umownym. Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, w wiadomościach kierowanych do konsumentów powinno zostać wskazane postanowienie umowne dopuszczające możliwość dokonania proponowanych zmian warunków umowy, a także zamieszczona powinna być informacja o zaistnieniu okoliczności faktycznych, które miały wpływ na podjęcie przez przedsiębiorcę analizowanej decyzji.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, omawiane w niniejszym zarzucie informacje mają charakter istotny, z punktu widzenia możliwości zweryfikowania przez konsumentów zasadności wprowadzonych zmian, które mogą mieć znaczący wpływ na dalsze wykonywanie umowy przez obie strony. W wyniku opisywanej tutaj praktyki przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o podstawach prawnych i zasadności wprowadzonych zmian, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy¹⁹.

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

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

Nieprzekazanie przez Deutsche Bank przedmiotowych informacji - które mają charakter istotny z punktu widzenia specyfikacji produktu, jakim jest określona umowa bankowa i warunki jej wykonywania - może istotnie zniekształcać zachowanie gospodarcze konsumentów co do możliwości zweryfikowania okoliczności modyfikacji warunków umownych i stwierdzenia, czy były one dozwolone na mocy zawartego przez strony kontraktu i obowiązującego w Polsce prawa. 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

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

błędnie uznać, że wprowadzona zmiana była dopuszczalna, pomimo że decyzja Banku o zmianie umowy ma charakter arbitralny z uwagi na:

- ✓ brak umocowania w warunkach umownych lub przepisach prawa,
lub
- ✓ niewystąpienie okoliczności faktycznych, które na podstawie klauzuli modyfikacyjnej lub przepisów prawa 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, przepisach prawa lub określonych okolicznościach faktycznych. Poprzez brak wskazania istotnych informacji, o których mowa powyżej, konsumenci mogą zaniechać wykonywania praw i obowiązków, które wynikają z pierwotnej wersji regulaminu czy Tabeli, a przez to mogą doznać uszczerbku m.in. w zakresie interesu ekonomicznego, np. poprzez konieczność regulowania prowizji, której nie było w pierwotnych warunkach umowy lub też akceptować w przyszłości zmiany warunków umowy w oparciu o nieistniejącą w ich stosunku prawnym klauzulę modyfikacyjną (a ta obowiązująca może mieć charakter abuzywny).

W ocenie Prezesa UOKiK, Deutsche Bank poprzez niezamieszczenie 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 ochronę²⁰.

Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że

²⁰ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

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”²¹.

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 jakiemś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny».* Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór”²². Ponadto Sąd ten wskazał, że *„praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.* Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie²³.

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

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

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

W niniejszej sprawie bez wątplenia 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 przedsiębiorcą²⁴. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów²⁵. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie²⁶.

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

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

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

Po przedstawieniu zarzutów w Postanowieniu, Deutsche Bank na początku niniejszego postępowania złożył wnioski o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 u.o.k.i.k. w zakresie praktyk wskazanych w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji, celem ich wyeliminowania i usunięcia ich skutków. Przedmiotowe zobowiązanie było następnie kilkakrotnie modyfikowane, aby ostatecznie przybrać następujący kształt:

Pierwszy z obowiązków wskazanych w zobowiązaniu (pkt. i.) polega na skierowaniu - w terminie do 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się pkt II niniejszej decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy w chwili wysyłania do nich korespondencji są klientami Banku w związku z wykonywaniem umów dotyczących usług płatniczych świadczonych na podstawie Regulaminu wraz z Tabelą, a jednocześnie w stosunku do których, w latach 2014 - 2016, informacje o zmianach dokumentacji umownej dotyczącej świadczenia usług płatniczych na podstawie ww. dokumentów umownych udostępniane były przez serwis bankowości elektronicznej db easyNET, korespondencji, w której:

- a) poinformuje, że przedmiotowe działania wynikają z decyzji Prezesa UOKiK wskazując jej numer i datę wydania;
- b) oświadczy, że przesyłanie przez Deutsche Bank konsumentom, w trakcie trwania umów dotyczących usług płatniczych świadczonych na podstawie Regulaminu, w latach 2014 - 2016, informacji o zmianach dokumentacji umownej dotyczącej świadczenia usług płatniczych wyłącznie za pośrednictwem serwisu bankowości elektronicznej db easyNET mogło zostać dokonane z naruszeniem przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;
- c) przesyłane przez Deutsche Bank konsumentom, w trakcie trwania umów dotyczących usług płatniczych świadczonych na podstawie Regulaminu, w latach 2014 - 2016, informacje o zmianach dokumentacji umownej dotyczącej świadczenia usług płatniczych na podstawie ww. Regulaminu mogły nie zawierać pełnej informacji o podstawach prawnych i faktycznych będących powodem zmian;
- d) poinformuje konsumentów o możliwości zawarcia bezpłatnego aneksu do umowy dotyczącej usługi świadczonej na podstawie Regulaminu, sposobie jego zawarcia oraz skutkach tego działania;
- e) poinformuje o przyznaniu rekompensaty publicznej, o której mowa w pkt. iii. zobowiązania oraz wskaże jej formę i termin.

Należy przy tym zauważyć, iż przedmiotowa korespondencja zostanie przekazana konsumentom w postaci papierowej za pośrednictwem przesyłki listowej lub na innym trwałym nośniku informacji (np. płyta CD). Niezależnie od powyższego przedmiotowa informacja zostanie udostępniona w serwisie bankowości elektronicznej db easyNET w odniesieniu do tych konsumentów, którzy na chwilę wysyłania korespondencji posiadają dostęp do tego serwisu. Ponadto, na stronie internetowej www.deutschebank.pl zawarty zostanie, przez okres 2 miesięcy od daty wysłania ww. pism, odnośnik (link) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść przedmiotowej korespondencji.

Ponadto Spółka będzie zawierała - w terminie do 2 miesięcy od dnia wysłania korespondencji, o której mowa w pkt i. zobowiązania (powyżej) - w oddziałach Banku aneksy do umów (jeżeli konsument - adres korespondencji - przyjdzie w tym celu do oddziału), w których znajdują się następujące postanowienia:

- a) oświadczenie Spółki, iż przesyłanie przez Bank konsumentom, w trakcie trwania umowy dotyczącej usługi świadczonej na podstawie Regulaminu, informacji o

zmianach dokumentacji umownej dotyczącej świadczenia usług płatniczych na podstawie ww. Regulaminu wyłącznie za pośrednictwem serwisu bankowości elektronicznej db easyNET mogło zostać dokonane z naruszeniem przepisów u.u.p;

- b) postanowienie potwierdzające, że warunki świadczenia usług płatniczych w oparciu o umowy dotyczące usług świadczonych na podstawie Regulaminu, w tym opłaty i prowizje, określone są wiążąco w danej umowie zawartej na podstawie ww. Regulaminu, jak również w Tabeli oraz w innych regulaminach, ogólnych wzorcach umów, tabelach prowizji i opłat oraz oprocentowania, które znajdują zastosowanie do danej umowy - każdorazowo wedle ich brzmienia obowiązującego w Spółce na dzień podpisania aneksu;
- c) postanowienie określające zobowiązanie Deutsche Bank do dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji za okres od dnia ich wprowadzenia w Tabeli w latach 2014 do 2016, do dnia podpisania aneksu (w zakresie zmian opłat i prowizji zakomunikowanych wyłącznie za pośrednictwem serwisu bankowości elektronicznej db easyNET), przy czym jeśli indywidualne rozliczenie konsumenta wykaże, że na podstawie ww. Tabeli sprzed zmian wprowadzonych w latach 2014 - 2016, konsument zapłaciłby niższe opłaty i prowizje, Spółka najpóźniej w terminie 60 dni od dnia zawarcia aneksu dokona zwrotu nadpłaty na rachunek bankowy wskazany przez konsumenta, a w przypadku braku nadpłaty, Deutsche Bank w tym samym terminie przekaze konsumentowi informację o braku kwoty do zwrotu. Bank nie będzie domagał się od konsumentów dopłat w przypadku, gdyby wysokość opłat i prowizji wprowadzonych w Tabeli działalności gospodarczej na podstawie zmian wprowadzonych w latach 2014 - 2016, była niższa niż wysokość opłat i prowizji obowiązujących konsumentów przed tymi zmianami.

Należy przy tym wskazać, iż w analizowanym w toku postępowania okresie (lata 2014 - 2016) Spółka wprowadziła 21 zmian warunków umów z pominięciem doręczenia ich na trwałym nośniku informacji (jak również bez zakomunikowania konsumentom o podstawach prawnych i faktycznych ich wprowadzenia), które dotyczyły zmian opłat i prowizji i które mogły mieć negatywny wpływ na interesy ekonomiczne konsumentów. Zgodnie z oświadczeniem Spółki z dnia 16 lutego 2018 r., maksymalna wysokość przyznanych konsumentom zwrotów z tytułu indywidualnego rozliczenia może wynieść ok. . Zwrot ewentualnych opłat wynikających z indywidualnych rozliczeń z konsumentami dotyczyć może ok. klientów.

Niezależnie od powyższych zobowiązań Bank przyzna wszystkim konsumentom, którzy byli stroną umowy dotyczącej usługi świadczonej na podstawie Regulaminu w latach 2014 - 2016 i nadal pozostają klientami Deutsche Bank w odniesieniu do umowy dotyczącej korzystania z karty debetowej, rekompensatę publiczną w postaci zwolnienia z opłat pobieranych przez Spółkę z tytułu wypłaty gotówki w złotych polskich za pomocą kart debetowych wydanych przez ww. Bank z bankomatów na terenie Polski w miesiącu kalendarzowym wskazanym w korespondencji, o której mowa w pkt. i. zobowiązania, a który przypadać będzie w terminie 3 miesięcy od daty wystania korespondencji. Konsumentom, którzy nie otrzymają ww. korespondencji, będą mogli zapoznać się z przyznaną rekompensatą na stronie internetowej Spółki, gdzie zostanie zamieszczony specjalny - dedykowany - link do podstrony zawierającej informację o rekompensacie publicznej. Należy przy tym nadmienić, iż są to konsumenci, którzy nie posiadają dostępu do bankowości elektronicznej. Co istotne - mając na względzie powyższe okoliczności - rekompensata publiczna zostanie przyznana przez Deutsche Bank niezależnie od tego, czy poszczególni konsumenci zawrą z ww. Bankiem aneksy, o których mowa

w pkt. ii. zobowiązania. W ocenie Banku przedmiotową rekompensatą zostanie objętych klientów Spółki, a jej wartość może wynieść ok. złotych.

Bank zobowiązał się również - po uprawomocnieniu się decyzji z pkt II - do zamieszczenia w korespondencji dotyczącej informowania konsumentów o jednostronnych zmianach umów dotyczących usług świadczonych na podstawie Regulaminu informacji o:

- a) podstawie prawnej wprowadzanych zmian, tj. powołanie się na konkretne postanowienie (punkt) umowy lub regulaminu (względnie dodatkowo przepis prawa), które stanowi podstawę działania Banku; oraz
- b) zdarzeniu lub zdarzeniach faktycznych lub prawnych, które spowodowały te zmiany.

W odniesieniu do obowiązków publikacyjnych Spółka zobowiązała się do opublikowania na stronie głównej Deutsche Bank, tj. www.deutschebank.pl, informacji o wydaniu niniejszej decyzji wraz z odnośnikiem (linkiem) do dedykowanej podstrony zawierającej pełną treść niniejszej decyzji w formacie .pdf. Informacja opublikowana będzie w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się pkt. II niniejszej decyzji oraz będzie dostępna przez 5 kolejnych miesięcy.

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 zakończenia uprawdopodobnionego w toku niniejszego postępowania naruszenia art. 24 u.o.k.i.k. opisanego w pkt II sentencji decyzji i usunięcia jego skutków. W szczególności na aprobatę 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 Tabeli aż do dnia podpisania aneksu.

Charakter i wysokość rekompensaty publicznej określonej w pkt. iii. zobowiązania dotycząca wszystkich klientów Banku w latach 2014-2016 i nadal korzystają z oferty Spółki podyktowana jest przede wszystkim ilością zmian wysokości opłat i prowizji na niekorzyść konsumentów. Stąd też - w ocenie Prezesa UOKiK - taki sposób usunięcia trwających skutków naruszenia jest właściwy mając na względzie uwarunkowania faktyczne w niniejszej sprawie, w szczególności w kontekście analizy zmian warunków umownych dokonywanych przez Bank w badanym okresie.

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

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

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

III.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. w decyzji (...) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem Deutsche 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 7 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 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 Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie informacji, o których mowa w pkt i., iii. 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 Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania;
- 9) informacji o sumie wszystkich zwróconych przez Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nadpłat, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania;
- 10) informacji o dziesięciu najmniejszych i dziesięciu największych nadpłatach wypłaconych przez Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie zgodnie z zasadami określonymi w pkt ii.c zobowiązania;
- 11) informacji na temat liczby klientów, w przypadku których Deutsche Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie nie dokonał zwrotu nadpłat, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania, pomimo dokonania indywidualnego rozliczenia opłat i prowizji;
- 12) wybranych losowo indywidualnych rozliczeń opłat i prowizji, o których mowa w pkt ii.c. zobowiązania (10 sztuk);
- 13) przedłożenie wszelkiej korespondencji wysyłanej do konsumentów w związku ze zmianami warunków umownych wprowadzonymi do wykonywanych umów, których załącznikiem jest *Regulamin otwierania i prowadzenia rachunków bankowych oraz świadczenia usług płatniczych dla Konsumentów przez Deutsche Bank Polska SA* wraz

z Tabelą prowizji za czynności bankowe i opłat za inne czynności wykonywane przez Deutsche Bank Polska S.A. - dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej w okresie do 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji w pkt II (przy czym za datę początkową dla liczenia ww. okresu należy przyjąć dzień uprawomocnienia się decyzji z pkt II), na okoliczność potwierdzenia zobowiązania wskazanego w pkt iv.

Nałożone przez Prezesa UOKiK obowiązki powinny pozwolić ww. organowi realnie ocenić faktyczne wywiązanie się przedsiębiorcy z przedłożonego zobowiązania. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes UOKiK samodzielnie decyduje o terminach składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji²⁷.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

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