



DDK-61-25/14/MC/JS

wersja jawna

Warszawa, dn. 13 czerwca 2016 r.

### DECYZJA NR DDK-15/2016

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331; Dz. U. Nr 99, poz. 660; Nr 171, poz. 1206; Dz. U. z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; Dz. U. 2009 r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241; Dz. U. z 2011 r. Nr 34, poz. 173) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Getin Noble Bank Spółce Akcyjnej z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę polegającą na naliczaniu konsumentom - posiadaczom bankowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych „Konto HIPO PLUS” opłaty za niewywiązywanie się z obowiązku zapewnienia wpływów na rachunek nie bezzwłocznie po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, lecz za kilka okresów łącznie, co może naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) oraz po złożeniu w toku postępowania zobowiązania przez Getin Noble Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie do:

1. sporządzenia w terminie nie później niż 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, listy osób, w przypadku których z opóźnieniem została pobrana zbiorcza opłata za prowadzenie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych „Konto HIPO PLUS”,
2. wystania, nie później niż w terminie 7 dni od dnia sporządzenia listy wskazanej w I pkt 1, listem poleconym każdemu Klientowi umieszczonemu na tej liście, jednostronnego oświadczenia Banku zawierającego decyzję o zwrocie na rzecz Klienta indywidualnie wyliczonej kwoty z tytułu opłaty pobranej za prowadzenie rachunku HIPO PLUS, powiększonej o odsetki ustawowe liczone od dnia zbiorczego pobrania opłaty dla danego Klienta do dnia zwrotu środków. Dla osób, które nie posiadają obecnie konta w Getin Noble Bank odsetki będą liczone nie dłużej niż po upływie 30 dni od dnia wystania oświadczenia, o którym mowa w niniejszym punkcie. Wyliczona kwota stanowić będzie sumę opłat należnych Bankowi za każdy miesiąc w okresie od maja 2012 r. do sierpnia 2013 r. pomniejszoną o wysokość jednomiesięcznej opłaty przypadającej za ten okres, tj. za sierpień 2013 r.

a) jednostronne oświadczenie Banku zawierające decyzję o zwrocie na rzecz Klienta indywidualnie wyliczonej kwoty z tytułu opłaty pobranej za prowadzenie rachunku HIPO PLUS dla osób z rachunkiem w Getin Noble Bank S.A. przyjmie treść:

*Szanowny/a Panie/Pani,*

*Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie uprzejmie informuje, że w związku z decyzją zobowiązującą nr ... wydaną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... podjęta została decyzja o zwrocie zbiorczo pobranych w listopadzie 2013 r. opłat za prowadzenie rachunku Hipo Plus.*

*Zwrot uwzględniac będzie opłaty pobrane za okres od maja 2012 r. do sierpnia 2013 r. z uwzględnieniem czasu posiadania rachunku Hipo Plus, w tym przedziale czasowym oraz pomniejszenie o wysokość opłaty za sierpień 2013 r., która pobrana została we właściwym miesiącu.*

*Do kwoty zwrotu doliczone zostaną odsetki ustawowe, liczone od dnia zbiorczego pobrania opłat do dnia ich zwrotu.*

*Środki przekazane zostaną na Pani/Pana rachunek w Banku w ciągu 3 dni od daty przestania niniejszego pisma.*

*Ze swej strony zapewniamy, że dołożymy wszelkich starań, aby dalsza współpraca przebiegała bez zakłóceń.*

b) jednostronne oświadczenie Banku zawierające decyzję o zwrocie na rzecz Klienta indywidualnie wyliczonej kwoty z tytułu opłaty pobranej za prowadzenie rachunku Hipo Plus dla osób z rachunkiem w innym Banku niż Getin Noble Bank S.A. przyjmie treść:

*Szanowny/a Panie/Pani,*

*Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie uprzejmie informuje, że w związku z decyzją zobowiązującą nr ... wydaną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu ... podjęta została decyzja o zwrocie zbiorczo pobranych w listopadzie 2013 r. opłat za prowadzenie rachunku Hipo Plus.*

*Zwrot obejmuje opłaty pobrane za okres od maja 2012 r. do sierpnia 2013 r. z uwzględnieniem czasu posiadania rachunku Hipo Plus, w powyższym terminie oraz pomniejszenie o wysokość opłaty za sierpień 2013 r., która pobrana została we właściwym miesiącu.*

*Do kwoty zwrotu doliczone zostaną odsetki ustawowe, liczone od dnia zbiorczego pobrania opłat do dnia ich zwrotu, z tym zastrzeżeniem, że odsetki naliczane będą nie dłużej niż przez 30 dni od dnia nadania niniejszego pisma.*

*W związku z powyższym zwracamy się z uprzejmą prośbą o wskazanie numeru rachunku bankowego, na który w ciągu 7 dni od dnia otrzymania informacji przekazana zostanie kwota zwrotu. W celu ułatwienia i sprawnego przeprowadzenia całej operacji do niniejszego pisma załączamy odpowiedni formularz.*

*Uzupełniony formularz można przesać na wskazany wyżej adres korespondencyjny lub złożyć osobiście w dowolnej Placówce Banku.*

W przypadku osób które nie są już Klientami Getin Noble Bank S.A., to jest: nie posiadają rachunku w Getin Noble Bank S.A., i których dane adresowe okażą się nieaktualne, Bank przyjmie następujące rozwiązanie:- w przypadku nieodebrania korespondencji w terminie (podwójna awizacja), zwrot do Banku, Bank dokona archiwizacji bez ponownej wysyłki,

- w przypadku nieodebrania korespondencji i adnotacji „adresat wyprowadził się”, Bank podejmie próbę nawiązania kontaktu telefonicznego z Klientem celem ustalenia nowego adresu (w przypadku posiadania nr telefonu), a w przypadku niepowodzenia tego działania, Bank dokona archiwizacji bez ponownej wysyłki.

3. a) nie później niż w terminie 3 dni od dnia poinformowania Klienta posiadającego rachunek w Getin Noble Bank S.A dokonania uznania rachunku Klientów indywidualnie wyliczoną kwotą,

b) w przypadku Klientów, którzy nie posiadają obecnie rachunku w Getin Noble Bank S.A., na który mógłby być dokonany zwrot, informacja wskazana w literze l pkt 2 b, zawierać będzie prośbę o wskazanie numeru rachunku, na który Bank, nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji z numerem rachunku, dokona przelewu.

Możliwość złożenia informacji o numerze rachunku, na który ma być dokonany zwrot, nie będzie ograniczona w czasie. Klient nieposiadający rachunku w Banku, który otrzyma stosowne oświadczenie lub zostanie w inny sposób zweryfikowany jako uprawniony do otrzymania środków (np. na podstawie zarchiwizowanych dokumentów) będzie mógł zgłosić się do Banku i otrzyma stosowny zwrot.

4. zamieszczenia niniejszej decyzji w wersji jawnej w całości na stronach internetowych Banku (w dacie wydania niniejszej decyzji są to strony [www.getinbank.pl](http://www.getinbank.pl) oraz [www.noblebank.pl](http://www.noblebank.pl)), w terminie od 5. dnia roboczego od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na ww. stronach internetowych Banku i utrzymywania jej na tych stronach do ostatniego dnia 6. miesiąca.

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Getin Noble Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Getin Noble Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek przekazania:

1) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.4 sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia decyzji na stronach internetowych Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia utrzymywania jej na tych stronach,

2) informacji o aktualnym stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w pkt I.2 i I.3 sentencji decyzji poprzez przekazanie:

a) potwierdzeń wysłania do konsumentów korespondencji na zasadach określonych w pkt I.2 sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji,

b) informacji, do ilu konsumentów została wysłana korespondencja na zasadach określonych w pkt I.2a sentencji decyzji - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji,

c) informacji, do ilu konsumentów została wysłana korespondencja na zasadach określonych w pkt I.2b sentencji decyzji - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji,

d) informacji, w ilu przypadkach odnotowano zwrot korespondencji skierowanej do konsumentów na zasadach określonych w pkt I.2 sentencji decyzji z adnotacją „nie

podjęto w terminie” (podwójna awizacja) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

e) informacji, w ilu przypadkach odnotowano zwrot korespondencji skierowanej do konsumentów na zasadach określonych w pkt 1.2 sentencji decyzji z adnotacją „adresat wyprowadził się” - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

f) informacji, z iloma konsumentami Bank nawiązał kontakt telefoniczny na zasadach określonych w pkt 1.2 tiret nr 2 sentencji decyzji - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji,

g) potwierdzeń dokonania uznania rachunków klientów na zasadach określonych w pkt 1.3a sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

h) otrzymanych przez Bank od konsumentów informacji ze wskazaniem rachunku bankowego, stosownie do pkt 1.2a oraz pkt 1.2b sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

i) potwierdzeń dokonania przelewów na zasadach określonych w pkt 1.2b sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt DDK-405-2/14) mające na celu wstępne ustalenie, czy Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej także „Bank”) dopuścił się naruszeń uzasadniających wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej także „uokik”) lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniających podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach. Podstawę do wszczęcia postępowania stanowiły doniesienia prasowe, że Bank naliczał konsumentom - posiadaczom bankowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych opłaty za niewywiązywanie się z obowiązku zapewnienia wpływów na tych rachunkach nie bezzwłocznie po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, lecz łącznie za kilka okresów.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu, pismami z dnia 14 stycznia 2014 r., 19 maja 2014 r., 13 czerwca 2014 r., 21 października 2014 r., 5 grudnia 2014 r. wezwał Bank m.in. do przekazania:

- wzorców umownych, tabel opłat i prowizji, na podstawie których Bank nakładał opłaty za niewywiązywanie się z obowiązku zapewnienia wpływów na rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych (dalej także „ROR”),

- dokumentów wewnętrznych Banku, które dotyczyły sposobu naliczania opłat za niewywiązywanie się z obowiązku zapewnienia wpływów na ROR,

- informacji o liczbie ROR prowadzonych przez Bank w 2013 r. na rzecz konsumentów (w tym: liczbie ROR, których posiadacze nie wywiązywali się z obowiązku zapewnienia wpływów w jednym oraz w kilku okresach rozliczeniowych, liczbie ROR, w przypadku

których opłaty za niewywiązywanie się z obowiązku zapewnienia wpływów zostały obciążone kilkukrotnie oraz jednorazowo),

- informacji o tym, jakich produktów dotyczyła sytuacja pobrania opłaty pod koniec roku, a nie po zakończeniu każdego miesiąca rozliczeniowego.

Stosowne dokumenty i wyjaśnienia Bank złożył w pismach z dnia 30 stycznia 2014 r., 28 maja 2014 r., 25 czerwca 2014 r., 30 października 2014 r., 17 grudnia 2014 r.

Analiza przedłożonych wyjaśnień i dokumentów wykazała, że Bank może dopuszczać się działań stanowiących praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 31 grudnia 2014 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naliczaniu konsumentom - posiadaczom bankowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych „Konto HIPO PLUS” opłaty za niewywiązywanie się z obowiązku zapewnienia wpływów na rachunek nie bezzwłocznie po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, lecz za kilka okresów łącznie, co mogło naruszać art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (dalej także „upnpr”).

Prezes Urzędu, działając na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 23; dalej także „kpa”) w związku z art. 83 uokik, postanowieniem z dnia 3 lutego 2016 r. zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie ww. postępowania wyjaśniającego (DDK-405-2/14).

W pismach z dnia 6 lutego 2015 r. i dnia 26 maja 2015 r., w odpowiedzi na zawiadomienie oraz pismo Prezesa Urzędu z dnia 7 maja 2015 r., Bank ustosunkował się do treści zarzutów, a także przedstawił następujące stanowisko:

1. Do zawieranych z konsumentami umów o prowadzenie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych miała zastosowanie „Tabela opłat i prowizji - Konto HIPO PLUS”. W 2013 r. obowiązywały dwie wersje tej tabeli - od dnia 23 października 2012 r. i od dnia 1 czerwca 2013 r. W obu tabelach znajdowały się postanowienia przewidujące pobieranie „Miesięcznej opłaty za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto HIPO PLUS - w wypadku, gdy miesięczne wpływy na rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy Konto HIPO PLUS są niższe niż kwota określona w Umowie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego konto HIPO PLUS z subkontem Skarbonka - 29, 99 PLN”. Umowa wskazywała wprost, w jakiej wysokości wpływy na ten rachunek konsument powinien zapewnić.

2. Do łącznego naliczenia opłat doszło w wyniku błędu systemu informatycznego Banku, powodującego brak pobrania należnych Bankowi opłat w okresie od maja 2012 r. do sierpnia 2013 r. Błąd ten został usunięty niezwłocznie po jego wykryciu. Stwierdzenie błędu wystąpiło dnia 7 października 2013 r., a jego usunięcie nastąpiło w tym samym dniu.

3. Opłaty za umowę rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego „Konto HIPO PLUS” zostały pobrane zbiorczo w dniach 26.11.2013 r. (za maj 2012 r. - sierpień 2012 r.), 27.11.2013 r. (za wrzesień 2012 r. - grudzień 2012 r.), 28.11.2013 r. (za styczeń 2013 r. - kwiecień 2013 r.) oraz 29.11.2013 r. (za maj 2013 r. - sierpień 2013 r.).

4. Od września 2013 r. system bankowy jest już sparametryzowany, błąd informatyczny usunięty i należne opłaty za prowadzenie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych KONTO HIPO PLUS są pobierane na bieżąco, tj. w terminach określonych umowami,

regulaminami i tabelami opłat i prowizji dotyczącymi tych rachunków (pomiędzy 11 a 13 dniem miesiąca za miesiąc poprzedni).

W pismach z dnia 22 czerwca 2015 r., 15 lipca 2015 r., 4 września 2015 r., 8 lutego 2016 r., 29 marca 2016 r. Bank złożył wnioszek o wydanie - na podstawie art. 28 uokik - decyzji zobowiązującej i doprecyzowywał go.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kpa, Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pismem z dnia 16 maja 2016 r., Prezes Urzędu zawiadomił Bank o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 5-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Bank nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia.

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje**

Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy XII Wydział Gospodarczy pod numerem: 304735. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. udzielanie kredytów, finansowa działalność usługowa, pośrednictwo pieniężne (dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki).

W ramach prowadzonej działalności Bank oferuje konsumentom możliwość prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 28 maja 2014 r.).

Bank stosuje mechanizm, w którym wysokość opłaty za prowadzenie rachunku w danym okresie rozliczeniowym uzależniona jest od wartości wpływów na ten rachunek dokonanej w tym samym okresie rozliczeniowym i/lub od wykonania transakcji bezgotówkowych w określonej wysokości przy użyciu karty debetowej wydawanej do rachunku (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 30 stycznia 2014 r.).

W wyniku błędu narzędzia informatycznego Bank przestał pobierać opłaty za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego od konsumentów w maju 2012 r. i nie czynił tego do sierpnia 2013 r. (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie Banku z dnia 17 grudnia 2014 r.). W związku z tym, Bank od każdego konsumenta, który w okresie istnienia błędu informatycznego, nie zapewnił comiesięcznych wpłat na rachunek, które zwalniają z opłat za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, pobrał tę opłatę nie bezzwłocznie po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, lecz za kilka okresów łącznie (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 17 grudnia 2014 r.). Taka sytuacja dotyczyła klientów korzystających z rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego HIPO PLUS (dowód: wyjaśnienia Banku zawarte w piśmie z dnia 17 grudnia 2014 r.). Łączne naliczenie opłat za kilka okresów rozliczeniowych nastąpiło w odniesieniu do [...] rachunków (dowód: pismo Banku z dnia 28 maja 2014 r.). Opłaty za umowę rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego „Konto HIPO PLUS” zostały pobrane zbiorczo w dniach 26.11.2013 r. (za maj 2012 r. - sierpień 2012 r.), 27.11.2013 r. (za wrzesień 2012 r. - grudzień 2012 r.), 28.11.2013 r. (za styczeń 2013 r. - kwiecień 2013 r.) oraz 29.11.2013 r. (za maj 2013 r. - sierpień 2013 r.) (dowód: wyjaśnienia Banku przedstawione w piśmie z dnia 26 maja 2015 r.).

Dla tego produktu (t.j. rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego HIPO PLUS) funkcjonowały w 2013 r. dwa wzorce umowne o nazwach: *Tabela opłat i prowizji - Konto*

*HIPO PLUS dla osób fizycznych, obowiązująca w Banku dla Klientów witryny internetowej Getionline.pl od dnia 23 października 2012 r. oraz Tabela opłat i prowizji - Konto HIPO PLUS dla osób fizycznych, obowiązuje w Banku dla Klientów witryny internetowej Getionline.pl od dnia 1 czerwca 2013 r., na podstawie których Bank naliczył konsumentom opłaty za niewywiązywanie się z obowiązku zapewnienia wpływów na rachunek (dowód: wyjaśnienia Banku z dnia 30 października 2014 r.). Opłaty te zostały naliczone przez Bank nie bezzwłocznie po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, lecz za kilka okresów łącznie.*

Jednocześnie, w załączonym do pisma Banku z dnia 30 października 2014 r. wzorcu umowy o nazwie *Tabela opłat i prowizji - Konto HIPO PLUS dla osób fizycznych, obowiązuje w Banku dla Klientów witryny internetowej Getionline.pl od dnia 23 października 2012 r.* znajdowało się postanowienie o następującej treści:

*Miesięczna opłata za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto HIPO PLUS w wypadku, gdy miesięczne wpływy na rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy Konto HIPO PLUS są niższe niż kwota określona w Umowie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego konto HIPO PLUS z subkontem skarbonka wysokość opłat: 29,99 PLN.*

Postanowienie o analogicznej treści znajdowało się we wzorcu o nazwie *Tabeli opłat i prowizji - Konto HIPO PLUS dla osób fizycznych, obowiązuje w Banku dla Klientów witryny internetowej Getionline.pl od dnia 1 czerwca 2013 r.,* przekazanej przez Bank w tym samym piśmie.

Powyższe tabele miały zastosowanie do wzorca o nazwie: *Umowa rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto Hipo Plus z subkontem Skarbonka*, który funkcjonował w następujących przedziałach czasowych: od 23 października 2012 r., od 1 października 2013 r. oraz od 10 stycznia 2013 r. (dowód: pismo Banku z dnia 29 marca 2016 r.). W ww. wzorcach umowy, załączonych do pisma Banku z dnia 29 marca 2016 r., znajdowało się postanowienie o treści:

*9. Miesięczna opłata za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto HIPO PLUS gdy miesięczne wpływy na rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy Konto HIPO PLUS są niższe niż kwota określona w pkt 6 niniejszej Umowy 29,99 PLN.*

## **Prezes Urzędu zważył, co następuje**

### **Interes publicznoprawny**

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu<sup>1</sup>.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyki stosowanej przez Bank. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej

<sup>1</sup> por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Banku ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Uprawdopodobnienie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 uokik, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Przytoczony przepis ustanawia przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu: uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniu.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) jest bezprawne,
- 3) narusza zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Ad 1. Strona postępowania (przedsiębiorca)**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 584, ze zm.), t.j. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie



i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Podmiot będący stroną niniejszego postępowania posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik, gdyż jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy XII Wydział Gospodarczy pod numerem: 304735. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. udzielanie kredytów, finansowa działalność usługowa, pośrednictwo pieniężne. Wobec powyższego, Bank jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym zachowanie Banku podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## **Ad 2. Uprawdopodobnienie bezprawności działań Banku**

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów<sup>2</sup>.

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. W związku z tym, w celu uprawdopodobnienia, że zachowanie Banku mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że może ono się mieścić w pojęciu nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr.

Zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio lub pośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem działanie Banku związane z oferowaniem rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

W art. 4 ust. 1 upnpr określono dwie przesłanki, których łączne spełnienie pozwala na zakwalifikowanie praktyki przedsiębiorcy jako nieuczciwej, a mianowicie: sprzeczność z dobrymi obyczajami oraz rzeczywiste lub potencjalne zniekształcenie w istotny sposób zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

W przedmiotowej sprawie konieczne stało się rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy naliczanie przez Bank konsumentom - posiadaczom bankowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych „Konto HIPO PLUS” opłaty za niewywiązywanie się z obowiązku zapewnienia wpływów na rachunek nie bezzwłocznie po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, lecz za kilka okresów łącznie, było sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształciło lub mogło zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta.

<sup>2</sup> Tak SOKiK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07, niepubl.

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Art. 2 pkt 8 ustawy za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga się 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.

Adresatem działań Banku, polegających na zawieraniu umów o prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego „Konto HIPO PLUS” jest ogół konsumentów. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Bank kierował swoją ofertę do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. W związku z powyższym, w niniejszej sprawie za przeciętnego uznano konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak: dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna, i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej z dziedziny bankowości, w tym informacji o tym, w jaki sposób są rozliczane opłaty za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Taki konsument nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak, jak profesjonalista. Przeciętny konsument ma prawo zakładać, że przedsiębiorca przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

W przedmiotowej sprawie należy przyjąć, że przeciętny konsument literalnie interpretuje postanowienia zawarte w umowie oraz *Tabeli opłat i prowizji - Konto HIPO PLUS dla osób fizycznych*. Jeśli wskazują one, że *miesięczna opłata za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto HIPO PLUS w wypadku, gdy miesięczne wpływy na rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy Konto HIPO PLUS są niższe niż kwota określona w Umowie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego konto HIPO PLUS z subkontem skarbonka wysokość opłat wynosi 29,99 PLN*, to konsument rozumie te postanowienia w sposób dosłowny i bezpośredni. Ma zatem prawo zakładać, że opłata ta będzie pobierana w określonym okresie, przypadającym co miesiąc. Już sama nazwa opłaty sugeruje konsumentowi, że bank powinien ją naliczać po każdym miesiącu, w którym posiadacz rachunku nie zapewnił odpowiednich wpływów na rachunek. Konsument nie miał świadomości, że w praktyce Bank mógł obciążać *miesięczną opłatą* w inny sposób niż wskazany powyżej.

W omawianej sprawie, przeciętny konsument z jednej strony zna postanowienia zawarte w umowie oraz tabeli opłat i prowizji, a z drugiej strony ma prawo zakładać, że niepobieranie przez Bank opłat przez stosunkowo długi okres, tożsame jest z całkowitym zrezygnowaniem z ich pobierania. Konsument może myśleć, że wzorce umowne, które go obowiązywały, mogły się w tym zakresie zmienić. Należy zauważyć, że tabele opłat i prowizji ulegają częstym zmianom, dokumentacja dotycząca prowadzenia rachunków

oszczędnościowo-rozliczeniowych jest obszerna, w związku z czym konsument traci rozeznanie odnośnie tego, jak ostatecznie kształtują się jego prawa i obowiązki zawarte w umowie z Bankiem. Konsument może mieć wątpliwości, jaka jest ostateczna treść stosunku prawnego, który łączy go z Bankiem.

Skutkiem działania Banku mogło być zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeśli w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przez zniekształcenie zachowania rynkowego konsumenta należy rozumieć podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Decyzja ta sprowadzać się mogła do rozporządzania produktem, jakim jest „Konto HIPO PLUS”. Niepobieranie opłat za prowadzenie konta po upływie każdego okresu rozliczeniowego, mogło powodować u konsumentów mylne przeświadczenie, że Bank zrezygnował z pobierania takich opłat lub, że spełniają (konsumenty) warunki, dla których prowadzenie konta było bezpłatne. Należy zauważyć, że opłata pobierana przez Bank miała charakter miesięczny i w dotychczasowej praktyce była pobierana bezpośrednio po upływie każdego okresu rozliczeniowego. Konsument, który nie zapewnił wystarczającego wpływu na rachunek, zostawał obciążony opłatą, która była stosunkowo wysoka.

W tej sytuacji konsumenci mogli być narażeni na korzystanie z produktu, z którego w innych wypadkach przestaliby korzystać, gdyż liczyliby się z koniecznością ponoszenia opłat za prowadzenie rachunku w związku z niezapewnieniem wystarczających wpływów na nim. Ponadto, należy zauważyć, że konsument, który chciałby uniknąć poniesienia opłaty w następnym okresie rozliczeniowym, mógłby podjąć odpowiednie kroki (tj. spełnić warunek zapewniania odpowiednich wpływów na rachunku), by nie dopuścić do ponownego obciążenia go miesięczną opłatą za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego. Jeśli natomiast uznałby, że nie jest w stanie zapewnić wpływów na rachunek w zadeklarowanej wysokości, mógłby podjąć decyzję o zamknięciu rachunku i zrezygnować z korzystania z produktu, jakim jest rachunek oszczędnościowo - rozliczeniowy HIPO PLUS. W przedmiotowej sytuacji konsumenci pozbawieni zostali możliwości swobodnego dysponowania produktem, z którego korzystali. Zniekształcenie zachowania rynkowego konsumenta w powyższym stanie faktycznym mogło sprowadzać się do podjęcia przez niego decyzji o dalszym korzystaniu z „Konta HIPO PLUS”, której w wypadku świadomości, że opłaty te zostaną naliczone, by nie podjął.

Prezes Urzędu dokonał oceny niniejszej praktyki rynkowej także pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny<sup>3</sup>. 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

<sup>3</sup> Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, Wokanda 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz, Warszawa 2000, s. 122-133; R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

określone jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania. Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych<sup>4</sup>. Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów w tym też dobrych obyczajów - jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie<sup>5</sup> - to zostały one skodyfikowane w tzw. Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej (załącznik Nr 1 do uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26.04.2007 r. ze zm.). (...) Wiążący charakter tychże zasad potwierdza art. 136 ust. 1 Prawa bankowego (Dz.U.02.72.665 j.t. ze zm.), który nakazuje biegłym rewidentom przeprowadzającym badanie sprawozdań finansowych banku powiadamiać Komisję Nadzoru Bankowego o ujawnionych faktach wskazujących na naruszenie zasad dobrej praktyki bankowej lub inne zagrożenie interesów klientów banku.

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”<sup>6</sup> banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Kodeks ten przewiduje, że Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów (pkt 1.3).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”<sup>7</sup> rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 *Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej*). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru (zasada nr 9).

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Prezes Urzędu, dokonując oceny działań Banku pod kątem naruszenia dobrych obyczajów, skupił się na art. 354 kc, w świetle którego dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. Zgodnie z § 2, w taki sam sposób powinien współdziałać przy wykonaniu zobowiązania wierzyciel.

Z tego przepisu należy wywodzić obowiązek wzajemnej lojalności stron stosunku kontraktowego<sup>8</sup>. Współdziałanie wierzyciela może mieć charakter negatywny (bierny),

<sup>4</sup> M. Kępiński, Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

<sup>5</sup> Wyrok SA w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., VI ACa 1431/09.

<sup>6</sup> Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18.04.2013 r.

<sup>7</sup> Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

<sup>8</sup> A. Rzetecka-Gil, Komentarz do art. 354 Kodeksu cywilnego, dostępne: Lex.

polegający na nieczynieniu niczego, co by wykonanie zobowiązania utrudniło lub udaremniło. Może mieć też charakter pozytywny, gdy natura świadczenia lub umowa wymaga jego czynnego współdziałania. W orzecznictwie wskazuje się, że jeżeli zobowiązanie polegało na dokonaniu przez dłużnika zapłaty określonej sumy pieniężnej na rzecz wierzyciela, to współdziałanie wierzyciela polega na przyjęciu zapłaty<sup>9</sup>.

W przedmiotowej sprawie, należy przyjąć, że opłaty za prowadzenie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych „Konto HIPO PLUS” są pobierane przez Bank w terminach określonych umowami, regulaminami i tabelami opłat i prowizji dotyczącymi tych rachunków. Współdziałanie Banku z konsumentami wymagało czynnego zachowania polegającego na comiesięcznym pobieraniu opłat od konsumentów. Mimo iż była podstawa do pobrania przez Bank opłat w związku z niewywiązywaniem się przez konsumentów zapewnienia odpowiednich wpływów na rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych, to Bank zrealizował przysługujące mu prawo w sposób nielojalny, wykorzystując przy tym swoją uprzywilejowaną pozycję. Bank obciążył konsumentów opłatami za kilka okresów łącznie, a nie bezzwłocznie po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, co naraziło konsumentów na korzystanie z produktu, z którego w innych okolicznościach przestaliby korzystać lub zapewniliby odpowiednie wpływy na rachunku, aby uniknąć opłat za prowadzenie konta.

Jednocześnie zważyć należy, że przedmiotowa praktyka mogła naruszyć także fundamentalną, znaną w każdym systemie prawnym i gospodarczym, zasadę, jaką jest obowiązek dotrzymywania umów (łac. *pacta sunt servanda*). Zasada ta wyraża się w tym, że zawartą umowę należy wykonać zgodnie z jej treścią. Postanowienia zawarte w *Tabeli opłat i prowizji - Konto HIPO PLUS dla osób fizycznych* wskazują, że *miesięczna opłata za prowadzenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego Konto HIPO PLUS w wypadku, gdy miesięczne wpływy na rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy Konto HIPO PLUS są niższe niż kwota określona w Umowie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego konto HIPO PLUS z subkontem skarbonka wysokość opłat wynosi 29,99 PLN*. Obowiązku dotrzymywania umów Bank nie dochował - wbrew bowiem treści wzorca umowy (przytoczonych postanowień tabeli opłat i prowizji) - naliczał konsumentom opłaty za niewywiązywanie się z obowiązku zapewnienia wpływów na rachunek nie bezzwłocznie po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego - co miesiąc, lecz za kilka okresów łącznie.

Wobec powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu, działanie Banku polegające na naliczaniu konsumentom - posiadaczom bankowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych „Konto HIPO PLUS” opłaty za niewywiązywanie się z obowiązku zapewnienia wpływów na rachunek nie bezzwłocznie po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego, lecz za kilka okresów łącznie, mogło naruszać art. 4 ust. 1 upnpr.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy stwierdzić, że uprawdopodobniono, iż działanie Banku mogło stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

### **Ad 3. Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich

<sup>9</sup> A. Olejniczak, Komentarz do art. 354 Kodeksu cywilnego [w:] Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania - część ogólna, dostępne: Lex.

konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, że *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć 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 liczbie potencjalnych konsumentów*<sup>10</sup>.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów 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), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas 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<sup>11</sup>. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości, przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątpienia możliwe było naruszenie praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyka stosowana przez Bank odnosiła się do wszystkich klientów, którzy zawarli umowę o prowadzenie bankowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych „Konto HIPO PLUS”. Każdy posiadacz tego rachunku mógł być potencjalnie adresatem praktyki Banku, jeśli nie zapewnił w okresie rozliczeniowym pomiędzy majem 2012 r. a sierpniem 2013 r. wpływu na rachunek w odpowiedniej wysokości. Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie

<sup>10</sup> Wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. I CKN 504/01.

<sup>11</sup> M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, *Monitor Prawniczy*, 2004/17/791.

przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

Biorąc pod uwagę powyższe, należy stwierdzić, iż zagrożone były tutaj interesy niemajątkowe konsumentów w postaci dyskomfortu i niedogodności związanych ze sposobem pobrania przez Bank zaległych opłat za kilka okresów rozliczeniowych łącznie. Należy zauważyć, że konsumenci nie byli przygotowani na ponoszenie ciężaru znacznie większego niż zakładany, a w wyniku działania Banku, zostali narażeni na trudności i niedogodności związane z koniecznością innego rozdysponowania posiadanymi środkami finansowymi, niż planowali.

Jednocześnie trzeba zauważyć, że w przedmiotowej sprawie, zagrożone zostały również interesy majątkowe konsumentów. Gdyby konsumenci mieli pełną świadomość i wiedzę, że Bank faktycznie pobierze opłaty za niewywiązywanie się z odpowiednich wpływów na rachunek „Konto HIPO PLUS”, mogliby w odpowiednim czasie wypowiedzieć umowę prowadzenia ww. rachunku i zrezygnować z korzystania z tego produktu w związku z obowiązkiem ponoszenia stosunkowo wysokiej opłaty miesięcznej. Jednak, w wyniku działań Banku, zostali narażeni na poniesienie opłat, których w innym wypadku mogliby uniknąć.

Dodatkowo, należy wziąć pod uwagę, że w omawianym przypadku zagrożony został także interes majątkowy konsumentów, którzy chcąc korzystać z produktu „Konto HIPO PLUS”, liczyli się z tym, że opłata za niewywiązywanie się z zapewnienia odpowiednich wpływów na ww. rachunku, pobierana jest miesięcznie w określonej wysokości (29,99 zł). Znając wysokość ww. opłaty i częstotliwość jej pobierania, mogli zabezpieczyć na rachunku odpowiednie środki potrzebne do jej uiszczenia. W omawianej sprawie, konsumenci nie byli przygotowani na to, że będą zmuszeni jednorazowo uiścić kwotę nawet kilkunastokrotnie razy większą niż ta, która wynikała z tabeli opłat i prowizji.

### **Uzasadnienie rozstrzygnięcia w kwestii wniosku Banku w sprawie wydania decyzji w trybie art. 28 uokik**

W toku postępowania administracyjnego Bank złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 uokik. Zgodnie z treścią art. 28 ust. 1 uokik, 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 innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest zatem istnienie dwóch elementów: uprawdopodobnienie w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że przedsiębiorca stosuje tę praktykę oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. Pierwszą z przesłanek oceniono już powyżej.

Prezes Urzędu, oceniając zobowiązanie, wziął pod uwagę skutki praktyk stosowanych przez Bank, a także możliwość ich usunięcia w związku z wydaniem decyzji zobowiązującej.

Zwrot konsumentom objętym zobowiązaniem indywidualnie wyliczonej kwoty z tytułu opłaty pobranej za prowadzenie „Konta HIPO PLUS” wraz z naliczonymi odsetkami, doprowadzi do usunięcia trwających skutków stosowania praktyki oraz zapobiegnie naruszeniu interesu ekonomicznego konsumentów na przyszłość. Pożądanym dopełnieniem tych zobowiązań będzie opublikowanie treści decyzji na stronach internetowych Banku, które spełni funkcje prewencyjne i edukacyjnej wobec innych uczestników rynku i pozwoli ustrzec przedsiębiorców i konsumentów przed negatywnymi skutkami podobnych działań

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie Banku.

### **Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania**

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa Urzędu z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie. Terminy wyznaczono w ten sposób, by Bank miał możliwość dokonania tych działań oraz zebrania informacji o stopniu ich wykonania.

Biorąc pod uwagę powyższe, na Bank nałożono obowiązek przekazania:

- 1) dowodów wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I.4 sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia decyzji na stronach internetowych Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia utrzymywania jej na tych stronach,
- 2) informacji o aktualnym stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w pkt I.2 i I.3 sentencji decyzji poprzez przekazanie:
  - a) potwierdzeń wysłania do konsumentów korespondencji na zasadach określonych w pkt I.2 sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji,
  - b) informacji, do ilu konsumentów została wysłana korespondencja na zasadach określonych w pkt I.2a sentencji decyzji - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji,
  - c) informacji, do ilu konsumentów została wysłana korespondencja na zasadach określonych w pkt I.2b sentencji decyzji - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji,
  - d) informacji, w ilu przypadkach odnotowano zwrot korespondencji skierowanej do konsumentów na zasadach określonych w pkt I.2 sentencji decyzji z adnotacją „nie podjęto w terminie” (podwójna awizacja) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
  - e) informacji, w ilu przypadkach odnotowano zwrot korespondencji skierowanej do konsumentów na zasadach określonych w pkt I.2 sentencji decyzji z adnotacją „adresat wyprowadził się” - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
  - f) informacji, z iloma konsumentami Bank nawiązał kontakt telefoniczny na zasadach określonych w pkt I.2 tiret nr 2 sentencji decyzji - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji,



g) potwierdzeń dokonania uznania rachunków klientów na zasadach określonych w pkt I.3a sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

h) otrzymanych przez Bank od konsumentów informacji ze wskazaniem rachunku bankowego, stosownie do pkt I.2a oraz pkt I.2b sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

i) potwierdzeń dokonania przelewów na zasadach określonych w pkt I.2b sentencji decyzji (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) - w terminie 9 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 Kodeksu postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesięcznym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. Prezesa UOKiK  
Łukasz Wroński  
Z-ca Dyrektora  
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów

Otrzymują:

1. Getin Noble Bank Spółka Akcyjna  
z siedzibą w Warszawie  
ul. Przyokopowa 33  
01-208 Warszawa
2. a/a