



DDK-61-23/14/AS

Warszawa, dn. 18 lipca 2016 r.

DECYZJA Nr DDK 17/2016

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331; Dz. U. z 2007 r. 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 postępowania w sprawie praktyk naruszających 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 długotrwałym rozpatrywaniu reklamacji konsumentów, co może naruszać dobre obyczaje, zgodnie z którymi reklamacje konsumentów powinny być rozpatrywane w terminach wynikających z treści stosunku zobowiązaniowego i zasad dobrych praktyk przyjętych w sektorze bankowym, oraz po złożeniu w toku postępowania zobowiązania przez Getin Noble Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie do:

- a) nie później niż w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, przygotowania listy klientów Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej (z adresami), którym w latach 2012 - 2014 na złożone reklamacje nie udzielono odpowiedzi w terminie wynikającym ze stosunku zobowiązaniowego lub wynikającym z wewnętrznych regulacji Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej, bądź nie udzielono odpowiedzi wcale;
- b) nie później niż w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, dokonania podziału klientów, o których mowa w pkt a) na pięć grup wysłkowych;
- c) nie później niż w terminie 14 dni od momentu sporządzenia podziału na grupy, wysłania listem poleconym pierwszej grupie klientów oświadczenia Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej o wypłacie kwoty 100 zł (słownie: sto złotych);

Treść oświadczenia Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej, która skierowana zostanie do klientów z każdej z pięciu utworzonych grup ma być następująca:

„Szanowny/a Panie/Pani

Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie informuje, że w związku z niedotrzymaniem terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację nr z dnia oraz w oparciu o decyzję zobowiązującą nr DDK 17/2016 wydaną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 18 lipca 2016 r. podjęta została decyzja o wypłacie Panu / Pani kwoty 100 zł (słownie: sto złotych).

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

Uzupełniony formularz można przestać na adres korespondencyjny: lub złożyć osobiście w dowolnej Placówce Banku.

W przypadku osób posiadających dostęp do serwisu Getin Phone dodatkowo istnieje możliwość podania numeru rachunku za pośrednictwem bankowości telefonicznej (infolinii) pod numerem

W razie jakichkolwiek pytań pozostajemy do dyspozycji.”;

d) po upływie 30 dni od momentu wysłania korespondencji do pierwszej grupy klientów, wysłania w terminie 2 dni roboczych listem poleconym drugiej grupie klientów oświadczenia Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej, o którym mowa w pkt c);

e) po upływie 30 dni od momentu wysłania korespondencji do drugiej grupy klientów, wysłania w terminie 2 dni roboczych listem poleconym trzeciej grupie klientów oświadczenia Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej, o którym mowa w pkt c);

f) po upływie 30 dni od momentu wysłania korespondencji do trzeciej grupy klientów, wysłania w terminie 2 dni roboczych listem poleconym czwartej grupie klientów oświadczenia Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej, o którym mowa w pkt c);

g) po upływie 30 dni od momentu wysłania korespondencji do czwartej grupy klientów, wysłania listem poleconym piątej grupie klientów oświadczenia Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej, o którym mowa w pkt c);

h) do oświadczenia Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej, o którym mowa w lit. c) załączony zostanie wystandaryzowany formularz z miejscem na wpisanie numeru rachunku. Formularz będzie można odesłać pocztą lub złożyć w placówce Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej;

i) w przypadku nieodebrania korespondencji w terminie (podwójna awizacja / odmowy odebrania) i jej zwrotu do Getin Noble Bank Spółki Akcyjnej nastąpi archiwizacja korespondencji, bez ponownej wysyłki;

j) w przypadku nieodebrania korespondencji w wypadku gdy na awizie widnieć będzie adnotacja „adresat wyprowadził się” Getin Noble Bank Spółka Akcyjna podejmie próbę nawiązania kontaktu telefonicznego z klientem celem ustalenia nowego adresu; w przypadku niepowodzenia tych działań nastąpi archiwizacja korespondencji, bez ponownej wysyłki;

k) w przypadku dysponowania przez Getin Noble Bank Spółkę Akcyjną wyłącznie adresem e-mail klienta, na wskazany adres wystosowana zostanie wiadomość

o treści wskazanej w lit. c) z uzupełnieniem, że klient będzie mógł wskazać nr rachunku bankowego w odpowiedzi zwrotnej na maila Banku (w postaci wiadomości e-mail), zaś formularz stanowić będzie załącznik do tej wiadomości. W przypadku nieotrzymania odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia wysłania wiadomości Bank ponowi wysyłkę wiadomości e-mail. Po ponownym braku reakcji, w terminie 14 dni od dnia wysłania powtórnej wiadomości, nastąpi archiwizacja dokumentów, bez ponownej wysyłki;

l) wypłata kwoty 100 zł klientom, którzy zgłoszą się do Banku (przekażą numeru rachunku bankowego do zwrotu) w terminie 6 miesięcy licząc od dnia wysyłki oświadczenia do ostatniej piątej grupy klientów, zgodnie z lit. g) powyżej nastąpi w terminie 7 dni od momentu złożenia przez uprawnionego klienta numeru rachunku bankowego i dokonania pozytywnej weryfikacji klienta. Dla pozostałych klientów objętych zobowiązaniem wypłata nastąpi w terminie 30 dni od momentu złożenia przez uprawnionego klienta numeru rachunku bankowego i dokonania pozytywnej weryfikacji klienta;

m) zamieszczenia na stronach internetowych Banku (www.getinbank.pl oraz www.noblebank.pl lub innych, które będą aktualne w momencie wydania decyzji):

- odnośnika do treści decyzji na stronach głównych ww. stron
- treści decyzji w całości

i utrzymywania ich na tych stronach w okresie od piątego dnia roboczego po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji do ostatniego dnia szóstego miesiąca liczonego od dnia wysyłki oświadczenia do ostatniej piątej grupy klientów zgodnie z lit. g) powyżej.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, obowiązek wykonania ww. zobowiązania.

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

1) obowiązek przekazania dowodów wykonania zobowiązania o którym mowa w pkt I.m sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia informacji na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia zamieszczania informacji na stronie internetowej Banku;

2) obowiązek przekazywania (w formie elektronicznej, na płycie CD lub DVD) w terminie miesiąca od daty zakończenia każdej z wysyłek oświadczeń do grup konsumentów (o których mowa w pkt I.c - I.g sentencji niniejsze decyzji) oraz w terminie 12 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji o aktualnym stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji decyzji poprzez przekazanie:

- potwierdzeń wysłania do konsumentów korespondencji pocztowej za zasadach określonych w pkt I.c - I.h sentencji decyzji;

- informacji do ilu konsumentów została wysłana korespondencja pocztowa na zasadach określonych w pkt I.c - I.h sentencji decyzji;
- potwierdzeń wysłania do konsumentów korespondencji elektronicznej na zasadach określonych w pkt I.k sentencji decyzji (treść wysłanych wiadomości e-mail wraz z nagłówkami);
- informacji ilu konsumentów zgłosiło się z roszczeniami o wypłatę kwoty 100 zł składając formularz, o którym mowa w pkt I.c sentencji decyzji, wraz z przekazaniem formularzy przesłanych przez konsumentów;
- informacji ilu konsumentów zgłosiło się z roszczeniem o wypłatę kwoty 100 zł za pomocą serwisu Getin Phone;
- informacji ilu konsumentom wypłacono kwotę 100 zł;
- informacji ilu konsumentom odmówiono wypłaty kwoty 100 zł i jakie były przyczyny tej odmowy;
- informacji w ilu przypadkach odnotowano zwrot korespondencji pocztowej wysłanej na zasadach określonych w pkt I.c - I.h sentencji decyzji z adnotacją „adresat wyprowadził się”.

Wyżej wymienione obowiązki należy wykonać w następujący sposób:

- a) w wypadku obowiązków, które mają być wykonane w terminie miesiąca od daty zakończenia każdej z wysyłek oświadczeń do grup konsumentów (o których mowa w pkt I.c - I.g sentencji niniejszej decyzji) należy przedstawić jedynie informacje i potwierdzenia wysyłki, które dotyczą jednej grupy konsumentów.
- b) w wypadku obowiązków, które mają być wykonane w terminie 12 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji należy przedstawić informacje i potwierdzenia wysyłki, które dotyczą wszystkich grup konsumentów.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także: „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia czy doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ww. ustawy lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn. akt DDK-405-32/12/AS). W trakcie przedmiotowego postępowania zbadano treść wzorców umów stosowanych przez Getin Noble Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej „Bank”), procedury związane z postępowaniem reklamacyjnym oraz dane statystyczne za lata 2012-2013 dotyczące terminowości odpowiedzi na reklamacje. Analiza przedłożonych wyjaśnień i dokumentów wykazała, iż Bank może odpowiadać na reklamacje w sposób długotrwały.

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 długotrwałym rozpatrywaniu reklamacji konsumentów, co może naruszać dobre obyczaje, zgodnie z którymi reklamacje konsumentów powinny być rozpatrywane w terminach wynikających z treści stosunku zobowiązaniowego i zasad dobrych praktyk przyjętych w sektorze bankowym, oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Do akt postępowania w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów włączono dokumentację zgromadzoną w toku ww. postępowania wyjaśniającego.

Wraz z wszczęciem postępowania (zawiadomieniem z dnia 31 grudnia 2014 r.) wezwano Bank do przedstawienia danych statystycznych dotyczących terminowości odpowiedzi na reklamacje za rok 2014. Bank przekazał przedmiotowe dane wraz z pismem z dnia 2 lutego 2015 r.

Pismem z dnia 12 maja 2015 r. Prezes Urzędu wezwał Bank do przesłania dokumentów finansowych zawierających informacje o przychodzie Banku za 2014 r. Bank przekazał wymagane dokumenty wraz z pismem z dnia 21 maja 2015 r.

W piśmie z dnia 22 czerwca 2015 r. Bank złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, który następnie został zmodyfikowany w pismach z dnia 15 lipca 2015 r. i 4 września 2015 r., 9 listopada 2015 r. oraz 11 maja 2016 r. Jednocześnie Bank w piśmie z dnia 15 lipca wskazał, że dokonał korekty danych statystycznych dotyczących wyliczenia ilości nieterminowych skarg. W związku z tym Prezes Urzędu w piśmie z dnia 30 lipca 2015 r. wezwał Bank do przekazania danych przedstawiających terminowość odpowiedzi na reklamacje konsumentów, które wpływały do Banku w poszczególnych miesiącach 2012, 2013 oraz 2014 roku. Informacje te Bank przekazał wraz z pismem z dnia 4 września 2015 r. Załącznikiem do tego pisma była m.in.: lista klientów, którym Bank nieterminowo udzielono odpowiedzi na reklamacje oraz (osobna) lista złożonych reklamacji. Dane te posłużą kontroli realizacji zobowiązania.

W postępowaniu wyjaśniającym (pismo z dnia 21 sierpnia 2013 r. oraz 11 marca 2014 r.) Bank wskazał, iż skokowy wzrost ilości skarg przyczynił się do pogorszenia terminowości odpowiedzi na reklamacje. Zdaniem Banku na wzrost ogólnej liczby wpływających reklamacji zdecydowały 3 czynniki:

- wzmożony wpływ reklamacji związany z podwyższoną uwagą konsumentów w zakresie usług inwestycyjnych;
- proces ujednoczenia polityki cenowej Banku w zakresie opłat i prowizji jaki nastąpił po fuzji z Allianz Bank Polska S.A. oraz konieczność przejęcia obsługi 170 tys. nowych klientów;
- znaczący wolumen sprzedaży produktów inwestycyjnych. Bank wskazał, że 21% (3653) reklamacji rozpatrzonych w 2012 r. po terminie odnotowano w kategorii „Produkty inwestycyjne” i „Produkty regularnego oszczędzania”.

Bank oświadczył także, iż na bieżąco monitoruje terminowość procesu rozpatrywania reklamacji i prowadzi działania mające na celu dotrzymanie czasu udzielania odpowiedzi. W celu poprawy terminowości i jakości odpowiedzi na reklamacje Zarząd Banku podjął liczne działania m.in.: powołał instytucję

Rzecznika Klienta, prawie dwukrotnie powiększył zespół zajmujący się procesem rozpatrywania reklamacji, w strukturze Banku wyodrębniono Biuro ds. Jakości Obsługi, wprowadzono nową aplikację wspomagającą proces odpowiedzi na reklamacje, opracowano Procedurę Obsługi Reklamacji i Vademecum Korespondencji, wdrożono stały proces raportowania i monitorowania terminowości realizacji reklamacji.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kodeksu postępowania administracyjnego, Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Prezes Urzędu pismem z dnia 25 maja 2016 r. zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Strona nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Getin Noble Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000304735 (Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego). Przedmiotem działalności Banku jest m. in. prowadzenie rachunków oraz udzielanie kredytów.

We wzorcach umów służących do zawierania umów z konsumentami znajdują się postanowienia (dowód: pismo Banku z dnia 21 sierpnia 2013 r. oraz wzorce umów dołączone do pisma z dnia 26 lipca 2012 r.) dotyczące terminów w jakich Bank powinien udzielić odpowiedzi na reklamacje. Przykładowo we wzorcach umów dotyczących:

a) kredytów gotówkowych i konsolidacyjnych znajduje się następujące postanowienie: *Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie przekraczającym 30 dni od ich otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji w tym terminie nie będzie możliwe, Bank informuje Kredytobiorcę / Pożyczkobiorcę przed upływem tego terminu o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji oraz przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które wymagają ustalenia.*

b) planów ratalnych znajduje się następujące postanowienie: *Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nieprzekraczającym 30 dni od ich otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji w tym terminie nie będzie możliwe, Bank poinformuje Kredytobiorcę przed upływem tego terminu o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji oraz przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które wymagają ustalenia. Po rozpatrzeniu reklamacji, Bank informuje Kredytobiorcę o wyniku jej rozpatrzenia, pisemnie lub w innej formie uzgodnionej z Kredytobiorcą.*

c) limitów w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym znajduje się następujące postanowienie: *Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie*

przekraczającym 30 dni od ich otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji w tym terminie nie będzie możliwe, Bank informuje Posiadacza przed upływem tego terminu o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji oraz przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które wymagają ustalenia. Po rozpatrzeniu reklamacji, Bank informuje Posiadacza o wyniku jej rozpatrzenia, pisemnie lub w innej formie uzgodnionej z Posiadaczem.

d) kredytów samochodowych znajduje się następujące postanowienie: *Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie przekraczającym 30 dni od ich otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji w tym terminie nie będzie możliwe, Bank informuje Kredytobiorcę przed upływem tego terminu o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji oraz przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które wymagają ustalenia.*

e) kart kredytowych znajduje się następujące postanowienie: *Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie przekraczającym 30 dni od ich otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji w tym terminie nie będzie możliwe, Bank informuje Posiadacza przed upływem tego terminu o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji oraz przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które wymagają ustalenia.*

f) produktów o charakterze depozytowym (lokat, rachunków oszczędnościowych itp.) znajduje się następujące postanowienie: *Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie przekraczającym 30 dni od ich otrzymania. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji w tym terminie nie będzie możliwe, Bank informuje Posiadacza przed upływem tego terminu o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji oraz przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które wymagają ustalenia. Po rozpatrzeniu reklamacji, Bank informuje Posiadacza o wyniku jej rozpatrzenia, pisemnie lub w innej formie uzgodnionej z Posiadaczem.*

Ponadto, z par. 5 ust. 1 „Regulaminu rozpatrywania Skarg i Reklamacji przy użyciu Aplikacji Skargi” - który stanowi dokument wewnętrzny Banku określający sposób postępowania z reklamacjami konsumentów - co do zasady odpowiedź na skargę / reklamację powinna być przekazana do wysyłki niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 20 dni roboczych od daty jej faktycznego wpływu do Banku (dowód: „Regulamin rozpatrywania Skarg i Reklamacji przy użyciu Aplikacji Skargi”, który stanowił załącznik do pisma Banku z dnia 21 sierpnia 2013 r.).

Prezes Urzędu przeprowadził analizę terminowości udzielania odpowiedzi na reklamacje konsumentów przez Bank. Jak wynika z danych przekazanych przez Bank (dowód: pismo z dnia 4 września 2015 r.) w 2012 roku konsumenci złożyli 38 541 reklamacji, nieterminowej odpowiedzi udzielono na 16 737 spośród nich. Oznacza to, że w 2012 roku około 43,4 procent reklamacji było rozpatrzonych po terminie.

Tabela 1. Miesięczne zestawienie reklamacji rozpatrywanych przez Bank w 2012 roku

Miesiąc	Ilość reklamacji konsumentów	Ilość reklamacji rozpatrzonych po upływie terminów wskazanych w umowach z konsumentami	Procent reklamacji rozpatrzonych po terminie
styczeń	3 296	1 191	36,13%
luty	2 372	370	15,60%
marzec	2 636	311	11,80%
kwieciec	2 392	209	8,74%
maj	2 486	318	12,79%
czerwiec	2 356	411	17,44%
lipiec	2 831	796	28,12%
sierpień	5 149	3 680	71,47%
wrzesień	3 875	2 783	71,81%
październik	4 098	2 711	66,15%
listopad	3 758	2 354	62,64%
grudzień	3 292	1 603	48,69%

Zgodnie z danymi przekazanymi przez Bank (dowód: pismo z dnia 4 września 2015 r.) w 2013 roku konsumenci złożyli 45 183 reklamacji, nieterminowej odpowiedzi udzielono na 4 679 spośród nich. Tym samym w 2013 roku około 10,3 procent reklamacji było rozpatrzonych po terminie.

Tabela 2. Miesięczne zestawienie reklamacji rozpatrywanych przez Bank w 2013 roku

Miesiąc	Ilość reklamacji konsumentów	Ilość reklamacji rozpatrzonych po upływie terminów wskazanych w umowach z konsumentami	Procent reklamacji rozpatrzonych po terminie
styczeń	4 953	1 473	29,74%
luty	4 358	667	15,30%
marzec	4 202	413	9,83%
kwieciec	3 717	478	12,86%
maj	2 993	281	9,39%
czerwiec	3 489	318	9,11%
lipiec	3 982	326	8,19%
sierpień	3 436	169	4,91%
wrzesień	3 409	112	3,28%
październik	3 509	115	3,28%
listopad	3 631	139	3,83%
grudzień	3 504	188	5,36%

Zgodnie z danymi przekazanymi przez Bank (dowód: pismo z dnia 4 września 2015 r.) w 2014 roku konsumenci złożyli 49 821 reklamacji, nieterminowej odpowiedzi udzielono na 1 517 spośród nich. Tym samym w 2014 roku około 3 procent reklamacji było rozpatrzonych po terminie.

Tabela 3. Miesięczne zestawienie reklamacji rozpatrywanych przez Bank w 2014 roku

Miesiąc	Ilość reklamacji konsumentów	Ilość reklamacji rozpatrzonych po upływie terminów wskazanych w umowach z konsumentami	Procent reklamacji rozpatrzonych po terminie
styczeń	3 993	213	5,33%
luty	4 179	207	4,95%
marzec	4 445	204	4,60%
kwiecień	3 756	242	6,44%
maj	4 041	212	5,24%
czerwiec	3 601	124	3,44%
lipiec	3 886	48	1,23%
sierpień	3 897	29	0,74%
wrzesień	4 161	52	1,25%
październik	4 485	61	1,36%
listopad	4 941	46	0,93%
grudzień	4 436	79	1,78%

Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny. Stwierdzenie zagrożenia interesu publicznego pozwala na realizację celu ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 uokik, którym jest m.in. ochrona interesów konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej, bardzo licznej zbiorowości konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, „zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi między innymi, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Zbiorowe interesy

konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodnego z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów,
3. działanie to jest bezprawne.

Natomiast 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.

Z uwagi na złożenie przez Spółkę wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 uokik niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań ww. przedsiębiorcy.

Status przedsiębiorcy

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 (Dz. U. z 2013 r., poz. 672 tekst jednolity ze zmianami: Dz. U. z 2013 r., poz. 675, 983, 1036, 1238, 1304, 1650, Dz. U. z 2014 r., poz. 822, 1133, 1138, 1146, 1885, Dz. U. z 2015 r., poz. 222, 266, 277). W myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy 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).

Bank jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000304735, prowadzącą we własnym

imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działań

Ustalenia faktyczne wskazują na to, że Bank mógł co najmniej od stycznia 2012 roku do listopada 2014 roku udzielać odpowiedzi na reklamacje w sposób długotrwały.

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 współżycia społecznego i dobrych obyczajów.

Bezprawność działania przedsiębiorcy może zatem przejawiać się nie tylko w naruszeniu przepisów prawa, lecz także „w jego sprzeczności z dobrymi obyczajami, które powinny charakteryzować relacje między przedsiębiorcą a konsumentem. Relacje te winny się wyrażać w uczciwym, równorzędnym traktowaniu konsumenta jako partnera umowy, w szczególności poprzez udzielanie mu rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, zachowanie szczególnej staranności przy formułowaniu treści umowy oraz niewykorzystywanie pozycji profesjonalisty” (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 15.7.2010 r., XVII Ama 28/09¹). Stanowisko takie jest reprezentowane także przez doktrynę². Należy zatem uznać, że są to pozaprawne normy postępowania, którymi powinni kierować się przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami.

Powyższe oznacza, że jeśli przedsiębiorca nie stosuje się do powszechnie przyjętych w danym sektorze gospodarki normy moralnych i zwyczajowych, a jednocześnie działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów, to w świetle prawa może zostać ono uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega dookreśleniu i konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. To, czy dane działanie jest zgodne z dobrymi obyczajami można bowiem ustalić dopiero w konkretnej sprawie, po uwzględnieniu wszystkich okoliczności danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny *sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które*

¹ podobnie: wyrok z 22.7.2009 r., XVII AMA 26/09; wyrok z 18.4.2011 r., XVII Ama 162/09; wyrok z 8.9.2009 r., XVII AmA 72/08; wyrok z 24.4.2013 r., XVII Ama 63/10

² Patrz: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz.” pod redakcją Aleksandra Stawickiego oraz Edwarda Stawickiego, Wolter Kluwers, 2010 r., s. 539 oraz „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz,” pod redakcją Eugeniusza Piontek i Cezarego Banasińskiego, Lexis Nexis, 2009 r., s. 405

zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania.³ W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka⁴. Za dobry obyczaj należy uznać także obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny. Wynika to z generalnej cechy prawa umów i wyływa z obowiązku lojalnego kontraktowania⁵.

Ocena dobrych obyczajów może być w szczególności dokonana na podstawie norm środowiskowych. Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.⁶ Zasady postępowania w związku z reklamacjami klientów na rynku usług bankowych zostały opisane w „Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej”⁷ (dalej „Zasady”), które obecnie noszą nazwę „Kodeksu Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”⁸ (dalej także „Kodeks”) opracowanych przez Związek Banków Polskich. Na szczególną rolę tego dokumentu zwrócił także uwagę Sąd Apelacyjny w Warszawie⁹: „Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów w tym też dobrych obyczajów 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”.

Jak stanowiły Zasady:

- „Zasady Dobrej Praktyki Bankowej stanowią zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków i odnoszą się odpowiednio do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe” (pkt I.1).
- „Banki, uznając, iż są instytucjami zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Zasadach oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi,

³ K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 maja 2013 r., I ACa 1433/12

⁵ Ewa Łętowska, Prawo umów konsumenckich, wyd. II, Warszawa 2002, str. 215-216.

⁶ M. Kępiński, Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

⁷ Powołane Uchwałą nr 13 X Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 8 kwietnia 1999 r.

⁸ Nowa wersja dokumentu została przyjęta na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18.04.2013 r.

⁹ Wyrok SA w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., VI ACa 1431/09.

z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy” (pkt I.2).

– „Bank w stosunkach z klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz klienta powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesu klientów” (pkt II.3).

– „Skargi na działalność banku, składane przez klientów powinny być rozpatrywane rzetelnie i w możliwie najkrótszych terminach. Maksymalny termin udzielenia odpowiedzi nie powinien być dłuższy niż 30 dni. Jeżeli, z uwagi na złożoność sprawy, zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, bank informuje klienta o prowadzonym postępowaniu i określa termin udzielenia odpowiedzi. W tym przypadku termin rozpatrzenia skargi przez bank i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 90 dni” (pkt VII.3).

Kodeks stanowi „zbiór zasad postępowania związanych z działalnością banków, które odnoszą się odpowiednio do banków, osób w nich zatrudnionych oraz osób, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe” (Postanowienia ogólne Kodeksu Etyki Bankowej, pkt 2). Następnie Kodeks wskazuje, iż:

– „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” (Postanowienia ogólne Kodeksu Etyki Bankowej, pkt 3).

– „W stosunkach z Klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich Klientów z należytą starannością” (Część A, Rozdział I, pkt 1.1).

– 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 (Część A, Rozdział I, pkt 1.3).

– Skargi/reklamacje na działalność banku, składane przez Klientów powinny być rozpatrywane rzetelnie, w sposób obiektywny, w możliwie najkrótszych terminach i nie dłuższych niż w obowiązujących rekomendacjach (Część A, Rozdział I, pkt 2.2).

Ponadto, Zgodnie z „Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego” (pkt 12), „podmiot finansowy starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje reklamacje klientów, korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygania sporów”.

Jak wynika z rekomendacji „Zasad rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe” wydanych przez Komisję Nadzoru Finansowego (załącznik do uchwały KNF z 10 maja 2011 r. i 26 maja 2015 r.), odpowiedź na reklamację powinna zostać udzielona bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w ww. terminie, instytucja finansowa: wyjaśnia przyczyny opóźnienia; wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone; wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji (par. 8 ust. 2 i 3).

Biorąc pod uwagę powyższe regulacje należy stwierdzić, iż kryteria oceny zachowań banków w zakresie terminów odpowiedzi na reklamacje są jasne, racjonalne i pozwalają uczestnikom obrotu gospodarczego uzyskać wiedzę, jakie postępowanie jest dozwolone a jakie zabronione. Zachowanie Banku mogło zatem naruszać dobre obyczaje, gdyż jak wynika z regulacji sektorowych odpowiadanie na reklamacje terminowo i bez zbędnej zwłoki stanowi dobry obyczaj. Normy te przewidziane są w Zasadach (gdź ten dokument obowiązywał przed wprowadzeniem Kodeksu), Kodeksie oraz rekomendacjach KNF.

Ponadto, Bank zobowiązał się w umowach do przestrzegania określonych terminów odpowiedzi na reklamacje. Terminy te były określone wyraźnie, w sposób niebudzący wątpliwości w umowach łączących konsumentów z Bankiem. Postanowienia umowne w tym zakresie stanowiły odzwierciedlenie wyżej wskazanych zwyczajów. Bank jednakże nie dotrzymał tych terminów. Dojść mogło zatem również do naruszenia postanowień zawartych umów (a więc do naruszenia zasady *pacta sunt servanda*) oraz ogólnej reguły prawa zobowiązań współdziałania wierzyciela i dłużnika przy wykonywaniu zobowiązania, zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom (art. 354 KC).

Należy zauważyć także, że przedmiotowe działanie mogło nieść ze sobą negatywne konsekwencje dla konsumentów. Przykładowo, w sytuacji gdy konsument występował z reklamacją, w której zawarto uzasadnione roszczenie w stosunku do Banku, długi czas rozpatrywania reklamacji mógł opóźnić czas uznania roszczenia konsumenta przez Bank. Ponadto, konsument mógł czekać na stanowisko Banku w celu podjęcia dalszych kroków prawnych zmierzających do uzyskania należnych mu roszczeń. Niezależnie od tego należy stwierdzić, iż nawet konsument, którego reklamacja nie jest zasadna ma prawo do uzyskania dodatkowych informacji w zakresie swoich wątpliwości zawartych w reklamacji.

W świetle powyższego, przedmiotową praktykę Banku należy uznać za uprawdopodobnioną.

Naruszenie 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 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 zagrożeniu im. 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 liczby potencjalnych konsumentów*¹⁰.

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 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 interesy¹¹. 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.

Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów (choć odnotowano skargi konsumentów), a wziął pod uwagę działania Banku w stosunku do wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli być pokrzywdzeni działaniem Banku. Biorąc pod uwagę skalę naruszenia w poszczególnych miesiącach kolejnych lat trwania praktyki należy przyjąć, że każdy potencjalny klient składający reklamację mógł zostać dotknięty praktyką Banku. Opóźnienia w odpowiedzi na reklamacje nie miały charakteru incydentalnego, lecz jak wskazują statystyki dotyczyły znacznej części osób składających reklamacje.

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

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

Działania Banku mogły zagrażać zarówno interesom niemajątkowym konsumentów, poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat, którego dotyczyła reklamacja, jak i interesom ekonomicznym, bowiem mogła przyczynić się do opóźnienia w dochodzeniu roszczeń przez konsumentów w stosunku do Banku.

Uzasadnienie rozstrzygnięcia w kwestii wniosku Spółki 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. Prezes Urzędu oceniając zobowiązanie wziął pod uwagę skutki praktyk stosowanych przez Bank, a także możliwość ich usunięcia w związku z wydaniem decyzji zobowiązującej. Rekompensata publiczna jaką zaproponował Bank w zobowiązaniu zmierza do usunięcia skutków stosowanej przez Bank praktyki polegającej na długotrwałym rozpatrywaniu reklamacji konsumenckich. W związku ze stosowaną przez Bank praktyką konsumenci, którzy byli na nią narażeni, mogli zostać pokrzywdzeni na skutek wydłużenia się okresu rozpatrywania reklamacji. Tym samym dokonanie przez Bank przysporzenia konsumenckiego zmierza do usunięcia skutków praktyki. W związku z powyższym, przyjęto 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.

W celu uzyskania tych informacji na Bank nałożono:

1) obowiązek przekazania dowodów wykonania zobowiązania o którym mowa w pkt I.m sentencji decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia informacji na stronie internetowej Banku oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia zamieszczania informacji na stronie internetowej Banku;

2) obowiązek przekazywania (w formie elektronicznej na płycie CD lub DVD) w terminie miesiąca od daty zakończenia każdej z wysyłek oświadczeń do grup konsumentów (o których mowa w pkt I.c - I.g sentencji niniejsze decyzji) oraz w terminie 12 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji o aktualnym stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji decyzji poprzez przekazanie:

- potwierdzeń wysłania do konsumentów korespondencji pocztowej za zasadach określonych w pkt I.c - I.h sentencji decyzji;
- informacji do ilu konsumentów została wysłana korespondencja pocztowa na zasadach określonych w pkt I.c - I.h sentencji decyzji;

- potwierdzeń wystania do konsumentów korespondencji elektronicznej na zasadach określonych w pkt I.k sentencji decyzji (treść wysłanych wiadomości e-mail wraz z nagłówkami);
- informacji ilu konsumentów zgłosiło się z roszczeniami o wypłatę kwoty 100 zł składając formularz, o którym mowa w pkt I.c sentencji decyzji, wraz z przekazaniem formularzy przesłanych przez konsumentów;
- informacji ilu konsumentów zgłosiło się z roszczeniem o wypłatę kwoty 100 zł za pomocą serwisu Getin Phone;
- informacji ilu konsumentom wypłacono kwotę 100 zł;
- informacji ilu konsumentom odmówiono wypłaty kwoty 100 zł i jakie były przyczyny tej odmowy;
- informacji w ilu przypadkach odnotowano zwrot korespondencji pocztowej wysłanej na zasadach określonych w pkt I.c - I.h sentencji decyzji z adnotacją „adresat wyprowadził się”.

Wyżej wymienione obowiązki należy wykonać w następujący sposób:

a) w wypadku obowiązków, które mają być wykonane w terminie miesiąca od daty zakończenia każdej z wysyłek oświadczeń do grup konsumentów (o których mowa w pkt I.c - I.g sentencji niniejszej decyzji) należy przedstawić jedynie informacje i potwierdzenia wysyłki, które dotyczą jednej grupy konsumentów.

b) w wypadku obowiązków, które mają być wykonane w terminie w terminie 12 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji należy przedstawić informacje i potwierdzenia wysyłki, które dotyczą wszystkich grup konsumentów.

Oznacza to, iż na Bank w trakcie trwania wysyłki powinien pięciokrotnie przekazać Prezesowi Urzędu informacje o stopniu realizacji zobowiązania w zakresie danej grupy konsumentów w terminie miesiąca od przeprowadzenia każdej z wysyłek oraz jednokrotnie przekazać dane zbiorcze (dotyczące wszystkich konsumentów) w terminie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Wyznaczone terminy na dokonywania działań sprawozdawczych są odpowiednie, wystarczające do wykonania nałożonego obowiązku.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479 (28) § 2 k.p.c. w związku z art. 3 i 11 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od

dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. Prezesa Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Departamentu
Ochrony Interesów Konsumentów
Monika Stec-Nowak