



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

RŁO-610-2(17)/17/MM

Łódź, dnia 28 listopada 2017 r.

Decyzja Nr RŁO 7/2017

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

1. stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.), poprzez zamieszczenie w reklamie:
 - 1) w ulotkach („Konto PROSTOoszczędzające Oszczędza na okrągło”) dostępnych w placówkach bankowych oraz placówkach partnerskich Credit Agricole Bank Polska S.A. w okresie od 30 czerwca 2016 r. informacji o treści: „0 zł za wydanie i obsługę karty do konta przy zapewnieniu miesięcznego wpływu w wysokości min. 1500 zł oraz wykonaniu transakcji kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie” (w przypadku karty do konta osobistego PROSTOoszczędzające Plus),
 - 2) w ulotkach („Coraz lepsze konto osobiste”) dostępnych w placówkach bankowych oraz placówkach partnerskich Credit Agricole Bank Polska S.A. w okresie od 2 maja 2016 r. do 31 lipca 2016 r. informacji o treści: „0 zł opłaty miesięcznej za kartę płatniczą do konta, jeśli wykonasz transakcje kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie” (w przypadku karty do konta osobistego PROSTOoszczędzające Plus),

w sytuacji, gdy faktycznym warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą jest zaksięgowanie – w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę – operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na określone kwoty, co może wprowadzać konsumentów w błąd, co do warunków zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą;

2. stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.) poprzez uzależnianie zwolnienia konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, wydawanej do kont osobistych PROSTOoszczędzające Plus od dokonania zaksięgowania operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na kwotę min. 500 zł w okresie, za który pobierana jest opłata miesięczna za kartę, w sytuacji, gdy dokonanie rozliczenia tych operacji bezgotówkowych w ww. okresie nie

zależy od konsumenta, lecz zależne jest od nieokreślonego terminu otrzymania przez Credit Agricole Bank Polska S.A. rozliczenia operacji od agenta rozliczeniowego, co może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, polegającego na dokonywaniu operacji bezgotówkowych na kwotę min. 500 zł w miesięcznym okresie rozliczeniowym celem uzyskania zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, co jednakże, ze względu na brak wpływu konsumenta na termin rozliczenia operacji bezgotówkowych, może w rzeczywistości nie skutkować zwolnieniem konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej,

i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **zobowiązania** złożonego przez Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu do podjęcia następujących działań, zmierzających do zakończenia wyżej opisanych naruszeń i usunięcia skutków tych działań poprzez:

- 1) nieposługiwanie się **do czasu zmiany modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą** wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzające PLUS w jakimkolwiek materiale reklamowym dotyczącym tego konta, kierowanym do konsumentów, informacją o zwolnieniu z opłaty za wydanie i obsługę debetowej karty płatniczej do konta z uwzględnieniem daty wykonania transakcji bezgotówkowej, a nie jej rozliczenia,
- 2) zmianę modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzające PLUS dla klientów dotychczasowych i nowych, który uwzględniał będzie do zwolnienia z opłaty datę wykonania transakcji bezgotówkowej, a nie datę jej rozliczenia (zaksięgowania) - **w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,**
- 3) zmianę z **dnem wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą** stosowanych w obrocie z konsumentami wzorców umownych: Regulaminu kont dla osób fizycznych oraz Tabel Opłat i Prowizji dla nowo zawieranych umów Konta dla osób fizycznych w zakresie zmiany warunków do zwolnienia z miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą, który uwzględniał będzie do zwolnienia z opłaty datę wykonania transakcji bezgotówkowej, a nie datę jej rozliczenia (zaksięgowania),
- 4) poinformowanie klientów o dacie wdrożenia nowego modelu naliczania opłat poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. oraz w korespondencji skierowanej bezpośrednio do klientów poprzez przekazanie im komunikatu o następującej treści:

„*Szanowni Klienci,*

informujemy, że z dniem Bank dokonał zmiany zasad opisanych w Regulaminie kont dla osób fizycznych oraz w Tabeli opłat i prowizji, dotyczących zwolnienia z opłaty za debetową kartę płatniczą, która uwzględniać będzie do zwolnienia z tej opłaty za dany okres rozliczeniowy, transakcje bezgotówkowe wykonane w danym miesiącu kalendarzowym, bez względu na datę ich rozliczenia (zaksięgowania).”

- 5) zwrot klientom, którzy w okresie 2 lat poprzedzających zmianę przez Credit Agricole Bank Polska S.A. modelu naliczania opłat dokonali transakcji bezgotówkowych, pobranych opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzające PLUS, z uwagi na nieuwzględnienie przez Credit Agricole Bank Polska S.A. wszystkich transakcji

bezugotówkowych wykonanych w danym okresie rozliczeniowym, za który opłata została pobrana, przy czym zwrot nastąpi na rzecz klientów, którzy:

- a) zgłoszą wniosek o rozliczenie opłat za debetową kartę płatniczą w terminie 3 miesięcy kalendarzowych, liczonych od dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat, lub
 - b) zgłosili w okresie 2 lat poprzedzających zmianę przez Credit Agricole Bank Polska S.A. modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzającego PLUS, nieuznane przez Credit Agricole Bank Polska S.A. reklamacje w zakresie pobrania tych opłat,
- 6) zwrot ww. opłat pobranych od klientów - posiadaczy konta w pakiecie PROSTOoszczędzającego PLUS w **terminie 2 miesięcy**:
- a) od daty złożenia przez klienta wniosku o rozliczenie opłat lub
 - b) od daty wdrożenia nowego modelu naliczania opłat w przypadku klientów, którzy zgłoszyli wcześniej reklamacje w zakresie opłaty za debetową kartę płatniczą, które nie zostały uwzględnione przez Credit Agricole Bank Polska S.A. Zwrot środków nastąpi automatycznie, tj. bez konieczności ponownego składania reklamacji przez tych klientów,
- 7) zamieszczenie w **terminie 7 dni od uprawomocnienia się decyzji** na głównej stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. www.credit-agricole.pl pod nazwą linku „Decyzja UOKiK nr <nr decyzji> - Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę do konta PROSTOoszczędzającego PLUS” oświadczenia informującego o wydaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prawomocnej decyzji stwierdzającej stosowanie przez Credit Agricole Bank Polska S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz o możliwości złożenia wniosku o rozliczenie opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą, które będzie dostępne na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. przez okres do dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat, o następującej treści:

„Szanowni Klienci,

oświadczamy, że w reklamach konta PROSTOoszczędzającego PLUS Bank informował, że warunkiem zwolnienia z miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą jest wykonanie transakcji kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie, w sytuacji gdy faktycznym warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą jest zaksięgowanie w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę, operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na określone kwoty, co mogło wprowadzić Państwa w błąd co do warunków zwolnienia z tej opłaty.

W związku z powyższym informujemy o możliwości zwrotu miesięcznych opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta PROSTOoszczędzającego PLUS, pobranych za okres 2 lat poprzedzających zmianę modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą w sytuacji, gdy kwota wykonanych w danym miesiącu transakcji bezgotówkowych, ale w nim nie zaksięgowanych, uprawniałaby do zwolnienia z tej opłaty.

Bank dokona zwrotu opłat klientom, którzy w terminie 3 miesięcy od dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat złożą wniosek o ich rozliczenie. Informację o dacie wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat, Bank przekaze w odrębnym komunikacie zamieszczonym na stronie internetowej Banku www.credit-agricole.pl, w placówkach bankowych oraz przesłanym klientom konta PROSTOoszczędzającego PLUS bezpośrednio w skierowanej do nich korespondencji.

Powyższa propozycja jest wynikiem zobowiązania Banku, które zostało określone w prawomocnej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Łodzi nr , wydanej w dniu2017 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. 2017, poz. 229). Treść decyzji jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl”

8) zamieszczenie **w dniu zmiany modelu naliczania opłat** na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. www.credit-agricole.pl pod nazwą linku „Decyzja UOKiK nr <nr decyzji> - Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę do Konta PROSTOoszczędzającego PLUS_Nowyy model naliczania opłat” oraz w placówkach bankowych na specjalnych wolnostojących stojakach formatu A4, ustawionych na stanowiskach obsługi ekspresowej, oświadczenia informującego o zmianie modelu naliczania opłat oraz możliwości złożenia wniosku o rozliczenie opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą, które będzie dostępne na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. oraz w placówkach bankowych przez okres 3 miesiące do dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat, o następującej treści:

„Szanowni Klienci,

w reklamach Konta PROSTOoszczędzającego PLUS Bank informował, że warunkiem zwolnienia z miesięcznej opłaty za kartę debetową jest wykonanie transakcji kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie. Faktycznym warunkiem zwolnienia z tej opłaty miesięcznej było zaksięgowanie operacji bezgotówkowych wykonanych kartą płatniczą na określonej kwocie w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę.

Informacja ta mogła wprowadzić Państwa w błąd co do warunków zwolnienia z opłaty. Dlatego od dnia <data1> wprowadzamy zmianę w mechanizmie naliczania tej opłaty. Obecnie naliczamy ją w zależności od terminu wykonania transakcji kartą.

W związku z tym w terminie do dnia <data3> mogą Państwo złożyć wniosek o rozliczenie miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do Konta PROSTOoszczędzającego PLUS. Wniosek będzie obejmował okres od <data2> do dnia <data1>. Jeśli w tym okresie kwota wykonanych przez Państwa w danym miesiącu transakcji bezgotówkowych, ale w nim nie zaksięgowanych, uprawniałaby do zwolnienia z tej opłaty, w terminie do 2 miesięcy dokonamy zwrotu pobranych opłat.

Powyższa propozycja wynika ze zobowiązania Banku Credit Agricole, określonego w decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr z dnia2017 r. Treść decyzji jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl”

Dodatkowe informacje dostępne są u naszych doradców.”

nakłada się na Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminach wskazanych wyżej.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu obowiązek złożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez:

1. przekazanie, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji:
 - a) dokumentacji potwierdzającej zamieszczenie **w terminie 7 dni od uprawomocnienia się decyzji** na głównej stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. www.credit-agricole.pl pod nazwą linku „Decyzja UOKiK nr <nr decyzji>- Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę do konta PROSTOoszczędzającego PLUS” oświadczenia informującego o wydaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prawomocnej decyzji stwierdzającej stosowanie przez Credit Agricole Bank Polska S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz o możliwości złożenia wniosku o rozliczenie opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą, które będzie dostępne na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. przez okres do dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat za debetowe karty płatnicze,
2. Przekazanie w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji:
 - a) dokumentacji potwierdzającej zmianę modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzające PLUS dla klientów dotychczasowych i nowych, który uwzględnił będzie do zwolnienia z opłaty datę wykonania transakcji bezgotówkowej, a nie datę jej rozliczenia (zaksięgowania),
 - b) dokumentacji potwierdzającej zmianę z dniem wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą stosowanych w obrocie z konsumentami wzorców umownych: Regulaminu kont dla osób fizycznych oraz Tabel Opłat i Prowizji dla nowo zawieranych umów Konta dla osób fizycznych w zakresie zmiany warunków do zwolnienia z miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą,
 - c) oświadczenia o nieposługiwaniu się do czasu **zmiany modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzające PLUS** w jakimkolwiek materiale reklamowym dotyczącym tego konta, kierowanym do konsumentów, informacją o zwolnieniu z opłaty za wydanie i obsługę debetowej karty płatniczej do konta z uwzględnieniem daty wykonania transakcji bezgotówkowej, a nie jej rozliczenia,
 - d) dokumentacji potwierdzającej zamieszczenie **w dniu zmiany modelu naliczania opłat** na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. www.credit-agricole.pl pod nazwą linku „Decyzja UOKiK nr <nr decyzji> - Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę do Konta PROSTOoszczędzającego PLUS_Nowyy model naliczania opłat” oraz w placówkach bankowych na specjalnych wolnostojących stojakach formatu A4, ustawionych na stanowiskach obsługi ekspresowej, oświadczenia informującego o zmianie modelu naliczania opłat oraz możliwości złożenia wniosku o rozliczenie opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą, które będzie dostępne na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. oraz w placówkach bankowych przez okres 3 miesięcy do dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat,
3. przekazanie, w terminie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji:
 - a) informacji o liczbie reklamacji, jakie wpłynęły w terminie 3 miesięcy od dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat w związku ze złożonym zobowiązaniem i liczbie reklamacji, jakie zostały uwzględnione wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat;

a) informacji o liczbie konsumentów, którym w terminie 2 miesięcy od dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat została zwrócona miesięczna opłata za kartę debetową w związku z nieuznaniem ich reklamacji w zakresie pobierania tych opłat zgłoszonych w okresie 2 lat poprzedzających zmianę modelu wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat.

UZASADNIENIE

W dniu 19 sierpnia 2015 r. postanowieniem nr 1/405-42/15 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: Prezes Urzędu) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy stosowane przez banki zasady rozliczania transakcji bezgotówkowych w zakresie pobierania opłat z tytułu użytkowania debetowej karty płatniczej naruszają przepisy ustawy uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowaniem tym był również objęty Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu. Analiza zgromadzonych w toku postępowania dokumentów i informacji wskazywała, iż są podstawy do postawienia przedsiębiorcy Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu (dalej jako: „Credit Agricole Bank Polska S.A.” lub „Bank”) zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na nieuczciwych praktykach rynkowych.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes Urzędu Postanowieniem Nr 1/610-2/17 z dnia 28 lutego 2017 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w sentencji niniejszej decyzji, o czym zawiadomił Bank oraz poinformował o prawie do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W piśmie z dnia 30 marca 2017 r. Bank złożył zobowiązanie do zaprzestania zarzucanych mu praktyk i usunięcia ich skutków. Zobowiązanie to zostało uzupełnione w pismach z dnia 14 czerwca 2017 r., 13 września 2017 r. i 16 października 2017 r.

Pismem z dnia 24 października 2017 r. skierowano do Banku zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Bank jest zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000039887 (Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego). Przedmiotem działalności Banku jest m. in. pośrednictwo pieniężne.

W związku z otrzymanymi skargami konsumentów, postanowieniem z dnia 19 sierpnia 2015 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy stosowane przez banki zasady rozliczania transakcji bezgotówkowych w zakresie pobierania opłat z tytułu użytkowania debetowej karty płatniczej naruszają przepisy ustawy uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowaniem wyjaśniającym objętych zostało 17 banków, w tym Credit Agricole Bank Polska S.A.

W trakcie postępowania, na podstawie analizy udostępnionych przez Bank informacji i dokumentów, Prezes Urzędu ustalił, że Bank rozpowszechniał informacje o następującej treści:

- w ulotkach („Konto PROSTOoszczędzające Oszczędza na okrągło”) dostępnych w placówkach bankowych oraz placówkach partnerskich Credit Agricole Bank Polska S.A. w okresie od 30 czerwca 2016 r. informacji o treści: „0 zł za wydanie i obsługę karty do konta przy zapewnieniu miesięcznego wpływu w wysokości min. 1500 zł oraz wykonaniu transakcji kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie” (w przypadku karty do konta osobistego PROSTOoszczędzające Plus),

- w ulotkach („Coraz lepsze konto osobiste”) dostępnych w placówkach bankowych oraz placówkach partnerskich Credit Agricole Bank Polska S.A. w okresie od 2 maja 2016 r. do 31 lipca 2016 r. informacji o treści: „0 zł opłaty miesięcznej za kartę płatniczą do konta, jeśli wykonasz transakcje kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie” (w przypadku karty do konta osobistego PROSTOoszczędzające Plus).

Z treści przekazu reklamowego dotyczącego produktu pn. konto osobiste PROSTOoszczędzające Plus, zamieszczonego na ulotkach („Konto PROSTOoszczędzające Oszczędza na okrągło”) dostępnych w placówkach bankowych oraz placówkach partnerskich Credit Agricole Bank Polska S.A. w okresie od 30 czerwca 2016 r. do co najmniej 6 grudnia 2016 r. – wynika, że **opłata za kartę wydaną do konta wynosić będzie 0 zł wtedy, gdy minimalna kwota transakcji kartą wyniesie 500 zł miesięcznie.**

Z kolei z treści przekazu reklamowego dotyczącego produktu pn. konto osobiste PROSTOoszczędzające Plus, zamieszczonego na ulotkach („Coraz lepsze konto osobiste”) dostępnych w placówkach bankowych oraz placówkach partnerskich Credit Agricole Bank Polska S.A. w okresie od 2 maja 2016 r. do 31 lipca 2016 r. – również wynika, że **opłata za kartę wydaną do konta wynosić będzie 0 zł wtedy, gdy minimalna kwota transakcji kartą wyniesie 500 zł miesięcznie.**

Informacje zawarte w ww. przekazach reklamowych były prezentowane w sytuacji, gdy brak naliczenia opłaty za debetowa kartę płatniczą uzależniony jest od zaksięgowania transakcji kartą na kwotę minimum 500 zł, a nie od ich wykonania w danym okresie rozliczeniowym.

Informacje o miesięcznej opłacie za kartę debetową do rachunków bankowych pn. konto PROSTOoszczędzające Plus oraz warunki zwolnienia z tej opłaty, obowiązujące w okresie prezentowania ww. reklam dla nowo otwieranych kont, zamieszczone były w:

- Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych Credit Agricole Bank Polska S.A. obowiązującej w okresie od dnia 29 marca 2016 r. do dnia 17 lipca 2016 r. włącznie (sygn. Banku k/toip/02/2016),

- Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych Credit Agricole Bank Polska S.A. obowiązującej w okresie od dnia 18 lipca 2016 r. (sygn. Banku k/toip/03/2016).

Ponadto, równolegle w okresie od dnia 1 maja 2016 r. do dnia 18 lipca 2016 r. obowiązywały następujące Tabele opłat i prowizji:

- Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych Credit Agricole Bank Polska S.A. (sygn. Banku k/toip/01/2015) – dla umów zawartych do dnia 10 marca 2016 r. włącznie,

- Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych Credit Agricole Bank Polska S.A. (sygn. Banku k/toip/01/2016) – dla umów zawartych od dnia 11 marca 2016 r. do dnia 19 marca 2016 r. włącznie,

- Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych Credit Agricole Bank Polska S.A. (sygn. Banku k/toip/02/2016) – dla umów zawartych od dnia 20 marca 2016 r. do dnia 17 lipca 2016 r. włącznie,

- Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych Credit Agricole Bank Polska S.A. (sygn. Banku k/toip/03/2016) – dla umów zawartych od dnia 18 lipca do dnia 17 czerwca 2017 r.

We wskazanych wyżej Tabelach opłat i prowizji kont dla osób fizycznych zamieszczone są następujące postanowienia: II Karty Płatnicze – Karty dostępne w pakiecie do konta w PLN: MasterCard Debit - Opłata miesięczna za kartę a) 0 zł - w przypadku zapewnienia wymaganego wpływu miesięcznego (zgodnie z regulaminem) uprawniającego do zniesienia opłaty za prowadzenie konta oraz zaksięgowania w danym miesiącu kalendarzowym transakcji bezgotówkowych wykonanych kartą na wymaganą kwotę, wskazaną poniżej; b) 7,90 zł – w pozostałych przypadkach. Wymagana kwota transakcji bezgotówkowych wykonanych kartą zaksięgowanych w poprzednim miesiącu kalendarzowym: 500 zł. W każdej z wyżej wskazanych Tabeli opłat i prowizji postanowienia dotyczące opłaty miesięcznej za kartę mają to samo brzmienie.

Rys. 1 Skan fragmentu Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych obowiązującej od dnia 18 lipca 2016 r.

II KARTY PŁATNICZE			
Karty dostępne w pakiecie do konta:			
1. w PLN	Visa 1 Konta	Visa Debit (poprzednio Visa Electron)	MasterCard Debit Standard
2. w walutach obcych	VISA Walutowa w EUR VISA Walutowa w USD	VISA Walutowa w EUR VISA Walutowa w USD	VISA Walutowa w EUR VISA Walutowa w USD
Wydanie karty			
1. w trybie normalnym	0 zł	0 zł	0 zł
2. w trybie przyspieszonym	30 zł	30 zł	30 zł
Wznowienie karty po upływie terminu ważności lub wydanie duplikatu karty			
	0 zł	0 zł	0 zł
Opłata miesięczna za kartę			
1. w PLN			
a) przypadku zapewnienia wymaganego wpływu miesięcznego (zgodnie z regulaminem) uprawniającego do zniesienia opłaty za prowadzenie konta oraz zaksięgowania w danym miesiącu kalendarzowym transakcji bezgotówkowych wykonanych kartą na wymaganą kwotę, wskazaną poniżej	0 zł	3,90 zł	0 zł
b) W pozostałych przypadkach	2,90 zł	x	7,90 zł
2. w walutach obcych			
	6 zł	6 zł	6 zł
Wymagana kwota transakcji bezgotówkowych wykonanych kartą, zaksięgowanych w poprzednim miesiącu kalendarzowym			
	1 zł	X	500 zł

Zamieszczona w Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych Credit Agricole Bank Polska S.A. informacja o konieczności zaksięgowania operacji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę, nie znalazła się w treści przekazów reklamowych dotyczących produktu pn. konto osobiste PROSTOoszczędzające Plus.

Zasady rozliczeń transakcji dokonywanych kartami debetowymi

Na podstawie wyjaśnień Credit Agricole Bank Polska S.A. oraz analizy przekazanych dokumentów, tj. opłat i prowizji kont dla osób fizycznych oraz Regulaminów kont dla osób fizycznych – Prezes Urzędu ustalił, że Bank uzależnił zwolnienie konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, wydawanej do konta PROSTOoszczędzające Plus od dokonania zaksięgowania operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na kwotę min. 500 zł w okresie, za który pobierana jest opłata miesięczna za kartę, w sytuacji, gdy dokonanie zaksięgowania tych operacji bezgotówkowych w ww. okresie nie zależy od konsumenta, lecz zależne jest od nieokreślonego terminu otrzymania przez Credit Agricole Bank Polska S.A. rozliczenia operacji od agenta rozliczeniowego.

I tak, w obowiązującym **Regulaminie kont dla osób fizycznych Credit Agricole Bank Polska S.A.** (sygn. Banku k/reg/21), obowiązującym od dnia 29 marca 2016 r., w rozdziale XVII. Rozliczanie transakcji kartami zamieszczono następujące postanowienia:

„§ 1 ust. 2 W przypadku transakcji autoryzowanej saldo dostępne na rachunku konta jest pomniejszane o kwotę autoryzowanej transakcji – na rachunku konta następuje blokada środków będących równowartością transakcji autoryzowanej trwająca do momentu ostatecznego zaksięgowania transakcji, nie dłużej jednak niż przez okres 7 dni. Po upływie wskazanego terminu Bank zdejmuję blokadę środków i powiększa limit dostępny o kwotę nierozliczonej transakcji.”

„§ 1 ust. 4 Opłaty związane z transakcjami kartą wskazane są w Tabeli opłat i prowizji.”

„§ 2 ust. 1 Obciążenie rachunku z tytułu transakcji dokonanych w kraju, w placówkach innych banków i instytucji finansowych oraz w należących do nich bankomatach następuje niezwłocznie po rozliczeniu transakcji przez Organizację płatniczą.”

Ponadto dla umów zawartych do dnia 28 marca 2016 r. miał zastosowanie Regulamin kont dla osób fizycznych z dnia 29 września 2015 r. (sygn. Banku k/reg/20). Zgodnie z jego postanowieniami, określonymi w rozdziale XXI. Rozliczanie transakcji kartami:

„§ 1 ust. 2 W przypadku transakcji autoryzowanej saldo dostępne na rachunku konta jest pomniejszane o kwotę autoryzowanej transakcji – na rachunku konta następuje blokada środków będących równowartością transakcji autoryzowanej trwająca do momentu ostatecznego zaksięgowania transakcji, nie dłużej jednak niż przez okres 7 dni. Po upływie wskazanego terminu Bank zdejmuję blokadę środków i powiększa limit dostępny o kwotę nierozliczonej transakcji.

„§ 1 ust. 4 Opłaty związane z transakcjami kartą wskazane są w Tabeli opłat i prowizji.”

„§ 2 ust. 1 Obciążenie rachunku z tytułu transakcji dokonanych w kraju, w placówkach innych banków i instytucji finansowych oraz w należących do nich bankomatach następuje niezwłocznie po rozliczeniu transakcji przez Organizację płatniczą.”

W piśmie z dnia 29 września 2015 r. Bank wyjaśnił, że transakcje kartowe można podzielić na dwa etapy: autoryzacja transakcji i rozliczenie (zaksięgowanie) transakcji. W momencie dokonywania płatności przy użyciu karty dochodzi do autoryzacji transakcji, terminal elektroniczny łączy się w trybie on-line z Bankiem (wydawcą karty), a Bank, obok sprawdzenia bieżących parametrów karty, sprawdza również kwotę dostępnych środków na rachunku, do którego karta została wydana (rachunku powiązanym); jeśli kwota transakcji nie przekracza kwoty dostępnych środków na rachunku powiązanym – Bank wydaje zgodę na dokonanie transakcji (autoryzacja pozytywna), w przeciwnym wypadku następuje odrzucenie transakcji (autoryzacja negatywna). W przypadku pozytywnej autoryzacji na rachunku

powiązaniem jest ustawiana blokada środków na kwotę autoryzacji, pomniejszająca saldo dostępnych środków. Blokada autoryzacyjna jest zdejmowana po rozliczeniu transakcji albo po upływie 7 dni od momentu jej założenia jeśli w tym terminie Bank nie otrzyma transakcji do rozliczenia.

W kolejnym kroku następuje rozliczenie transakcji i obciążenie rachunku powiązanego kwotą rozliczonej transakcji (zaksięgowanie transakcji). Bank księguje transakcje na rachunkach powiązanych po otrzymaniu pliku z transakcjami do rozliczenia od podmiotu (procesora), z którym Bank współpracuje w zakresie wydawania kart płatniczych oraz obsługi i rozliczania transakcji dokonanych przy ich użyciu. Bank przyznał, że **terminy rozliczenia transakcji są niezależne od Banku**.

Aby transakcja została rozliczona w pierwszej kolejności agent rozliczeniowy obsługujący terminal płatniczy zbiera informacje o transakcjach wykonanych w swojej sieci akceptacji i przesyła transakcję do rozliczenia do organizacji płatniczej (Visa/MasterCard), następnie organizacja płatnicza zbiera wszystkie transakcje spływające od agentów rozliczeniowych i tworzy pliki z transakcjami do rozliczenia przez każdego wydawcę karty; w przypadku transakcji wykonanych kartami wydanymi przez Credit Agricole Bank Polska S.A. taki plik jest przekazywany w pierwszej kolejności do ww. procesora, który po przetworzeniu pliku przesyła transakcje do zaksięgowania w Banku.

Zgodnie z dalszymi wyjaśnieniami Banku standardowo transakcje kartowe są księgowane na rachunku powiązanim w ciągu 2-3 dni od daty wykonania transakcji, co nie oznacza, że każda transakcja zostanie w tym terminie rozliczona (transakcja może „utknąć” na dowolnym etapie ścieżki jej rozliczenia).

Możliwe są przypadki, w których mimo dokonania transakcji debetową kartą płatniczą w danym miesiącu kalendarzowym, transakcja zostanie rozliczona w miesiącu kolejnym. Do kwoty miesięcznych obrotów wliczane są wyłącznie transakcje bezgotówkowe wykonane daną kartą zaksięgowane w miesiącu kalendarzowym poprzedzającym miesiąc naliczenia opłaty. Oznacza to w szczególności, że transakcje wykonane w danym miesiącu kalendarzowym, ale zaksięgowane w kolejnym miesiącu kalendarzowym, nie są doliczane do obrotów miesiąca poprzedzającego, natomiast zostaną uwzględnione w kwocie obrotów kolejnego miesiąca kalendarzowego.

W piśmie z dnia 29 września 2015 r. Bank stwierdził, że mechanizm zwolnienia z opłaty za kartę po osiągnięciu wymaganego miesięcznego obrotu uwzględnia faktycznie rozliczone i zaksięgowane na rachunku transakcje w danym miesiącu kalendarzowym, nie zaś kwoty autoryzacji transakcji, z uwagi na następujące okoliczności:

- 1) funkcjonowanie w praktyce rynkowej transakcji kartowych nie podlegających autoryzacji (opisanych w ad. 1 do ww. pisma autoryzacji w trybie off-line, w przypadku których nie dochodzi do zapytania Banku o saldo dostępnych środków); w takim przypadku obroty mogą być powiększane wyłącznie w dacie zaksięgowania transakcji,
- 2) autoryzacja na rachunku nie oznacza, że transakcja faktycznie zostanie rozliczona (autoryzacja transakcji może zostać wycofana przez akceptanta transakcji, a Bank niekoniecznie musi się o takim wycofaniu dowiedzieć).

Mechanizm, który uwzględniałby obroty na karcie po zaksięgowaniu transakcji, ale z uwzględnieniem faktycznej daty jej wykonania, wymagałby dokonania korekt obrotów w miesiącach już zakończonych (w związku z przesunięciem daty rozliczenia i księgowania transakcji na kolejny miesiąc kalendarzowy). Jeśli opłata miesięczna za kartę została naliczona w ustalonym z konsumentem dniu pobierania opłaty bazując na obrocie za poprzedni

miesiąc z uwzględnieniem transakcji zaksięgowanych na rachunku do dnia naliczenia opłaty, nie wliczając kwot transakcji nierozliczonych – w niektórych sytuacjach istniałaby konieczność dodatkowych korekt tej opłaty na rachunkach konsumentów po zaksięgowaniu na rachunku do dnia naliczenia opłaty, nie wliczając kwot transakcji nierozliczonych – w niektórych sytuacjach istniałaby konieczność dodatkowych korekt tej opłaty na rachunkach konsumentów po zaksięgowaniu tych transakcji na rachunku następującym już po dacie naliczenia opłaty, gdy kwoty zaksięgowanych transakcji spowodowałyby osiągnięcie wymaganego obrotu za poprzedni miesiąc kalendarzowy. Zdaniem Banku mechanizm byłby z jednej strony zdecydowanie trudniejszy do zarządzenia przed Bank, z drugiej strony nie eliminowałby potencjalnych niejasności z perspektywy konsumentów (wciąż mogłoby dochodzić do naliczania opłaty za kartę w sytuacji, gdy transakcje wykonane w poprzednim miesiącu będą rozliczone już po naliczeniu opłaty za kartę w bieżącym miesiącu).

Dokonane ustalenia wskazują, że konsument nie ma wpływu na długość okresu pomiędzy dokonaniem transakcji a momentem rozliczenia i nie wie, jak długo dana transakcja będzie rozliczana. Stąd konsument nie ma wystarczających informacji niezbędnych do efektywnego planowania wydatków opłacanych kartą. W konsekwencji wykonując transakcje w ostatnich dniach okresu rozliczeniowego nie ma pewności, czy zostaną one zaliczone na poczet bieżącego okresu i czy zagwarantuje sobie zwolnienie z opłaty za kartę.

Bank w piśmie z 29 września 2015 r. posługiwał się zamiennie terminami „rozliczenie transakcji” i „zaksięgowanie transakcji”. Ponadto przy terminie „rozliczenie transakcji” w nawiasie wskazywał termin „zaksięgowanie transakcji”. W Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych Bank posługiwał się terminem „zaksięgowanie transakcji”, z kolei w Regulaminie kont dla osób fizycznych Credit Agricole Bank Polska S.A. posługiwał się terminem „rozliczenie transakcji”. W związku z tym trzeba uznać, że w przypadku praktyk Credit Agricole Bank Polska S.A. terminy „rozliczenie transakcji” i „zaksięgowanie transakcji” oznaczają to samo.

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Interes publiczny

Prezes Urzędu, zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity; Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm., dalej jako: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów), podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach¹. A warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie reklamowania i obsługi debetowych kart płatniczych, a więc praktyki dotyczącej konsumentów, którzy chcą skorzystać bądź korzystają z tego typu usługi.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być

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

narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Bank. Interes publiczny przejawia się w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Credit Agricole Bank Polska S.A. ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przedsiębiorca

Przepisy art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm., dalej jako: „ustawa o swobodzie działalności gospodarczej”) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą – czyli zgodnie z art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową, a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Credit Agricole Bank Polska S.A. jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000039887. Bank prowadzi działalność polegającą m.in. na pośrednictwie pieniężnym, a zatem jego działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż Credit Agricole Bank Polska S.A. spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do bycia przedsiębiorcą. W konsekwencji jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem Urzędu.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i 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, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Zakończenie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, prowadzonego przed Prezesem Urzędu w drodze wydania decyzji zobowiązującej nie wymaga udowodnienia stosowania przez przedsiębiorcę zarzucanej mu praktyki. Wystarczające jest w tym przypadku jedynie uprawdopodobnienie jej stosowania. Oznacza to, iż wydanie decyzji zobowiązującej jest możliwe, gdy na podstawie informacji będących w posiadaniu Prezesa Urzędu możliwe jest ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucana przedsiębiorcy praktyka miała miejsce.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą². W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca

² D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048;

stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa Urzędu, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów³. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes Urzędu i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie⁴.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.
- B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.
- C. Uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Ad A. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia – na podstawie okoliczności sprawy lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktykę⁵. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu z art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów łącznie, a nadto Prezes Urzędu musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania.

Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- zachowanie przedsiębiorcy,
- noszące znamiona sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami,
- godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Należy przyjąć, że „zachowanie sprzeczne z prawem” to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia

³ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca* (uwagi praktyczne oraz *de lege ferenda*), IKAR 1/2012, s.99;

⁴ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

⁵ M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681;

społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa⁶.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle natomiast przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu pkt nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 3 z późn. zm., dalej jako: „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”) praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (ust. 1). Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 (ust. 2). Z kolei stosownie do art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Natomiast art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zarzucona przedsiębiorcy nieuczciwa praktyka rynkowa podlega również ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z przepisem art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym za przeciętnego konsumenta uznaje się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. W przedmiotowej sprawie prezentowane przez przedsiębiorcę reklamy debetowych kart płatniczych, Regulaminy i Taryfy nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami reklam, Regulaminów i Taryf Przedsiębiorcy były różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Ad pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji

Sąd Najwyższy w orzeczeniu z 26 stycznia 2006 r. (sygn. akt V CSK 83/05) podkreślił, że reklamą jest każda wypowiedź skierowana do potencjalnych konsumentów, odnosząca się do towarów, usług, a także przedsiębiorcy oferującego towary lub usługę, mająca na celu zachęcenie i skłonienie adresatów do nabywania towarów lub korzystania z usług. W ocenie Prezesa Urzędu ww. informacje przekazywane przez Bank konsumentom stanowiły reklamę, albowiem celem rozpowszechniania ww. informacji było nakłonienie konsumentów do

⁶ por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwejki, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

zawarcia z Bankiem umowy rachunku bankowego wraz z kartą debetową, bądź zamówienia samej karty do rachunku bankowego poprzez zaoferowanie możliwości korzystania z karty debetowej bezpłatnie.

W ocenie Prezesa Urzędu publikowane informacje dotyczące odpłatności miesięcznej za kartę debetową nie zostały konsumentowi zaprezentowane w sposób jasny i jednoznaczny. Warunek w postaci konieczności rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową nie był ujawniany w pierwszym kontakcie konsumenta z podlegającym ocenie przekazem reklamowym. Przekazy reklamowe Banku o treści: „**0 zł** za wydanie i obsługę karty do konta przy zapewnieniu miesięcznego wpływu w wysokości min. 1500 zł oraz **wykonaniu transakcji kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie**” (w przypadku karty do konta osobistego PROSTOoszczędzające Plus) oraz „**0 zł** opłaty miesięcznej za kartę płatniczą do konta, jeśli **wykonasz transakcje kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie**” (w przypadku karty do konta osobistego PROSTOoszczędzające Plus), jednoznacznie określały jeden z dwóch warunków nie ponoszenia odpłatności za użytkowanie karty debetowej - dokonanie zakupu przez konsumenta na kwotę min. 500 zł. Credit Agricole Bank Polska S.A. uzależnił zwolnienie konsumenta z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej, wydawanej do konta pn. PROSTOoszczędzające Plus, **od dokonania rozliczenia operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą** na kwotę min. 500 zł w okresie, za który pobierana jest opłata miesięczna za kartę, w sytuacji, gdy dokonanie rozliczenia tych operacji bezgotówkowych w ww. okresie nie zależy od konsumenta

Informacja o warunku zwolnienia z opłaty za kartę związanym z koniecznością rozliczenia transakcji w danym miesiącu nie została zaprezentowana w kwestionowanych przekazach reklamowych. Zdaniem Prezesa Urzędu, umieszczenie tych informacji poza przekazem reklamowym (tj. w „Taryfie opłat i prowizji kont dla osób fizycznych”) jest w przedmiotowej sprawie rozwiązaniem niewystarczającym z punktu widzenia należytego wypełnienia obowiązków informacyjnych Banku wobec konsumentów. Przekaz reklamowy powinien być tak skonstruowany, aby konsument korzystając z dodatkowych źródeł informacji jedynie poszerzał swoją wiedzę o produkcie. Możliwość zapoznania się konsumentów z informacjami zawartymi w Taryfie, powinna być traktowana jako uprawnienie do poszerzania wiedzy, a nie jako obowiązek do weryfikowania, czy przekaz reklamowy zniekształca charakterystykę produktu.

Prezes Urzędu ustalił, że istnieją przypadki, gdy klient wykonał transakcję, ale nie została ona rozliczona przez Bank w miesiącu, w którym wykonana została transakcja np. transakcja została wykonana ostatniego dnia miesiąca i na rachunku powstała blokada jednak Bank otrzymał jej rozliczenie w miesiącu kolejnym.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznaje, iż przeciętny konsument nawet posiadając wiedzę o produktach bankowych oferowanych w ramach przekazu reklamowego, nie posiada jednak wiedzy specjalistycznej, nie należy zatem wymagać by jego wiedza była kompletna i w pełni profesjonalna. Zdaniem Prezesa Urzędu, pominięta w kwestionowanych przez Prezesa Urzędu przekazach reklamowych informacja o rozliczeniu transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą debetową w danym okresie (nie wyjaśniająca warunków takiego rozliczenia) ma charakter istotny. Dotyczy podstawowego aspektu promowanego produktu, jakim są warunki odpłatności za użytkowanie karty debetowej. Zapoznając się z reklamą Banku dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny przeciętny konsument nie jest w stanie ustalić, że skorzystanie ze zwolnienia z opłaty za kartę w danym miesiącu uzależnione jest od rozliczenia w tym okresie kwot dokonanych płatności. Rozstrzygające znaczenie ma bowiem odbiór przekazu reklamowego Banku przez przeciętnego konsumenta w chwili zapoznania się z nim. W niniejszym przypadku przeciętny konsument mógł uznać, że skoro reklamy nie wskazują żadnych innych warunków niezbędnych do nieponoszenia odpłatności za kartę

debetową poza wskazanymi w reklamie, to jeżeli tylko je spełni, użytkowanie karty debetowej będzie bezpłatne.

Zdaniem Prezesa Urzędu, zachowanie Banku polegające na posługiwaniu się komunikatami reklamowymi wskazanymi w sentencji decyzji niezawierającymi informacji o obowiązku spełnienia dodatkowego warunku, to jest rozliczenia transakcji w danym miesiącu kalendarzowym, uprawdopodobnia sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami działań Banku poprzez stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej, określonej w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Ad. pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji

Na podstawie wyjaśnień Credit Agricole Bank Polska S.A. oraz analizy przekazanych dokumentów, tj. Tabeli opłat i prowizji kont dla osób fizycznych oraz Regulaminu kont dla osób fizycznych Prezes Urzędu ustalił, iż transakcje bezgotówkowe kartą debetową dokonane przez konsumenta na końcu danego miesiąca, a rozliczone z początkiem kolejnego nie zawsze były zaliczane przez Bank do sumy transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową zwalniających z opłaty w ostatnim miesiącu, co skutkowało w wielu przypadkach ponoszeniem przez konsumenta miesięcznej odpłatności za kartę debetową. Fakt ten potwierdzają otrzymywane przez Bank reklamacje od konsumentów dotyczące pobrania miesięcznej opłaty za kartę debetową, pomimo dokonania przez nich w danym miesiącu transakcji bezgotówkowych kartą debetową na zwalniającą z opłaty kwotę. Takie zachowanie potwierdzają również wyjaśnienia Banku, który wyjaśnił, że istnieją przypadki gdy klient wykonał transakcję ale nie została ona rozliczona przez Credit Agricole Bank Polska S.A. w miesiącu, w którym została wykonana. Występowanie powyższych sytuacji jest spowodowane faktem, iż na proces rozliczenia transakcji bezgotówkowych kartą debetową nie ma wpływu ani zachowanie konsumenta ani działania Banku, ale przede wszystkim zachowania pośredników przekazujących informacje o transakcjach konsumentów debetową kartą płatniczą bankowi. Tym samym informacja Banku zawarta w Taryfie dotycząca rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych przez konsumenta w danym miesiącu kartą debetową jest informacją niepełną a tym samym nierzetelną. Tak samo niepełne - nierzetelne informacje zawierają postanowienia zawarte w Regulaminie. We wszystkich tych informacjach Bank pomija fakt, że proces przekazywania i uzyskiwania informacji o rozliczeniu transakcji jest procesem wieloetapowym i uczestniczą w nim inne poza Bankiem podmioty.

Takie zachowanie Banku może pozostawać w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Bank ukształtował zasady zwolnienia z opłaty miesięcznej za użytkownię-obsługę debetowej karty płatniczej w sposób nierzetelny, który prowadzi do wykorzystania nieświadomości konsumenta w zakresie wpływu firm współpracujących z Bankiem na jego bezpośrednie relacje rozliczeniowe transakcji bezgotówkowych z tym bankiem. Przeciętny konsument nie ma wiedzy specjalistycznej, która pozwoliłaby mu zidentyfikować istotę zwolnienia go z opłaty. Konstrukcja produktu zmierza zatem do wykorzystania uprzywilejowanej pozycji Banku i wykorzystania niewiedzy konsumenta.

Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przesłanka „dobrych obyczajów” stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do ogólnego systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów. Posłużenie się przez ustawodawcę przesłanką dobrych obyczajów oznacza, iż w obrocie gospodarczym obowiązki

przedsiębiorców nie ograniczają się stricte do przestrzegania obowiązujących przepisów prawnych, ale wychodzą poza nie, obejmując także ustalone zwyczaje, czy też praktykę kupiecką. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona m.in. w wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r. sygn. akt XVII Ama 118/04, w którym sąd stwierdził, iż istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. W konsekwencji interes konsumentów sprowadza się do otrzymywania od przedsiębiorcy stosującego wzorce jasnej i rzetelnej informacji, a ponadto polega także na zachowaniu przez konsumenta w ramach zawartej umowy równorzędnej pozycji kontraktowej wobec przedsiębiorcy.

W przedmiotowej sprawie zachowanie Banku może pozostawać w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Bank ukształtował zasady zwolnienia z opłaty miesięcznej za obsługę debetowej karty płatniczej w sposób nierzetelny, który prowadzi do wykorzystania nieświadomości konsumenta w zakresie wpływu firm współpracujących z Bankiem na jego bezpośrednie relacje rozliczeniowe transakcji bezgotówkowych z tym bankiem. Przeciętny konsument nie ma wiedzy specjalistycznej, która pozwoliłaby mu, nawet po zapoznaniu się z regulaminami stosowanymi przez Bank, zidentyfikować istotę zwolnienia go z opłaty. Konstrukcja produktu zmierza zatem do wykorzystania uprzywilejowanej pozycji Banku i wykorzystania niewiedzy konsumenta.

Stosowanie przez Bank tego rodzaju praktyki może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Po pierwsze, konsument może zdecydować się na zakup produktu, którego by nie kupił, gdyby miał świadomość, że zwolnienie z opłaty za produkt zależy od okoliczności, na które może nie mieć wpływu. Po drugie, praktyka Banku może wpływać na zachowania konsumenta po zawarciu umowy. Konsument nieświadomy terminów przekazywania plików księgowych przez organizację płatniczą, celem uzyskania zwolnienia z opłaty może dążyć do dokonywania operacji bezgotówkowych na kwotę min. 500 zł kartą debetową w danym miesiącu, których by nie wykonywał, albo które wykonałaby w inny sposób (w innym dniu miesiąca, w innej wysokości), gdyby miał świadomość, że zwolnienie z opłaty zależy nie od jego zachowania, ale od rozliczenia operacji, na które to rozliczenie może nie mieć wpływu nawet Bank.

Powyższe uzasadnia podejrzenie stosowania przez Bank nieuczciwej praktyki rynkowej, określonej w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Opisane wyżej, w odniesieniu do pkt I - II sentencji niniejszej decyzji, działania Banku mogą powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy (w szczególności o podjęciu działań zmierzających do zawarcia umowy, o zawarciu umowy lub o sposobie i zakresie użytkowania karty w trakcie wykonywania umowy), której inaczej by nie podjął.

W ocenie Prezesa Urzędu ww. reklamy stosowane przez Bank mogły wywołać u konsumenta przekonanie, iż karta debetowa jest bezpłatna w przypadku dokonania przez konsumenta płatności z jej użyciem w określonej wysokości w danym miesiącu rozliczeniowym. Za takim rozumieniem przemawia literalna treść ww. reklam tj.: zastosowanie

określił „0 zł za wydanie i obsługę karty do konta przy zapewnieniu miesięcznego wpływu w wysokości min. 1500 zł oraz **wykonaniu transakcji kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie**”, „0 zł opłaty miesięcznej za kartę płatniczą do konta, jeśli **wykonasz transakcje kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie**”, które w powszechnym rozumieniu oznaczają dokonanie w przyjętym okresie zakupów towarów lub usług przy użyciu karty na określoną kwotę.

W okolicznościach przedmiotowej sprawy należy uznać, iż przeciętny konsument może kształtować swoje decyzje w oparciu o uzyskane wcześniej wprowadzające w błąd informacje reklamowe również na etapie wykonywania kontraktu, zwłaszcza w sytuacji niepełności informacji charakteryzujących okoliczności rozliczenia transakcji bezgotówkowych dokonanych kartą debetową. Podlegające ocenie działania Banku mogą wywoływać u przeciętnego konsumenta mylne wyobrażenie o bezpłatności karty debetowej. W szczególności konsument może nie mieć świadomości, iż dokonanie płatności z użyciem karty debetowej nie zawsze skutkuje rozliczeniem transakcji w kolejnym miesiącu, co z kolei może powodować naliczenie miesięcznej opłaty za kartę debetową.

Działania te stanowią zatem mogą nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 4 i art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zgodnie zaś z art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Mając na uwadze powyższe ustalenia oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych – opisane działania Banku mogły mieć charakter praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że uprawdopodobniono stosowanie przez Credit Agricole Bank Polska S.A. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.**

Ad B. Zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym⁷.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, Bank już w pierwszym piśmie z dnia 30 marca 2017 r. złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej do zaprzestania zarzucanych mu praktyk i usunięcia ich skutków. Zobowiązanie to Bank uzupełnił w pismach z dnia 14 czerwca 2017 r., 13 września 2017 r. i 16 października 2017 r., zobowiązując się ostatecznie do:

⁷ M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, op. cit., s. 681-682;

- 1) nieposługiwania się **do czasu zmiany modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą** wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzające PLUS w jakimkolwiek materiale reklamowym dotyczącym tego konta, kierowanym do konsumentów, informacją o zwolnieniu z opłaty za wydanie i obsługę debetowej karty płatniczej do konta z uwzględnieniem daty wykonania transakcji bezgotówkowej, a nie jej rozliczenia,
- 2) zmiany modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzające PLUS dla klientów dotychczasowych i nowych, który uwzględniał będzie do zwolnienia z opłaty datę wykonania transakcji bezgotówkowej, a nie datę jej rozliczenia (zaksięgowania) - **w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**,
- 3) zmiany z **dniem wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą** stosowanych w obrocie z konsumentami wzorców umownych: Regulaminu kont dla osób fizycznych oraz Tabel Opłat i Prowizji dla nowo zawieranych umów Konta dla osób fizycznych w zakresie zmiany warunków do zwolnienia z miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą, który uwzględniał będzie do zwolnienia z opłaty datę wykonania transakcji bezgotówkowej, a nie datę jej rozliczenia (zaksięgowania),
- 4) poinformowania klientów o dacie wdrożenia nowego modelu naliczania opłat poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. oraz w korespondencji skierowanej bezpośrednio do klientów poprzez przekazanie im komunikatu o następującej treści:

„Szanowni Klienci,

informujemy, że z dniem Bank dokonał zmiany zasad opisanych w Regulaminie kont dla osób fizycznych oraz w Tabeli opłat i prowizji, dotyczących zwolnienia z opłaty za debetową kartę płatniczą, która uwzględniać będzie do zwolnienia z tej opłaty za dany okres rozliczeniowy, transakcje bezgotówkowe wykonane w danym miesiącu kalendarzowym, bez względu na datę ich rozliczenia (zaksięgowania).”

5) zwrotu klientom, którzy w okresie 2 lat poprzedzających zmianę przez Credit Agricole Bank Polska S.A. modelu naliczania opłat dokonali transakcji bezgotówkowych, pobranych opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzające PLUS, z uwagi na nieuwzględnienie przez Credit Agricole Bank Polska S.A. wszystkich transakcji bezgotówkowych wykonanych w danym okresie rozliczeniowym, za który opłata została pobrana, przy czym zwrot nastąpi na rzecz klientów, którzy:

c) zgłoszą wniosek o rozliczenie opłat za debetową kartę płatniczą w terminie 3 miesięcy kalendarzowych, liczonych od dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat, lub

d) zgłosili w okresie 2 lat poprzedzających zmianę przez Bank modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzającego PLUS, nieuznane przez Credit Agricole Bank Polska S.A. reklamacje w zakresie pobrania tych opłat,

6) zwrotu ww. opłat pobranych od klientów - posiadaczy konta w pakiecie PROSTOoszczędzającego PLUS **w terminie 2 miesięcy**:

c) od daty złożenia przez klienta wniosku o rozliczenie opłat lub

d) od daty wdrożenia nowego modelu naliczania opłat w przypadku klientów, którzy zgłoszyli wcześniej reklamacje w zakresie opłaty za debetową kartę płatniczą, które nie zostały

uwzględnione przez Credit Agricole Bank Polska S.A. Zwrot środków nastąpi automatycznie, tj. bez konieczności ponownego składania reklamacji przez tych klientów,

7) zamieszczenia w terminie 7 dni od uprawomocnienia się decyzji na głównej stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. www.credit-agricole.pl pod nazwą linku „Decyzja UOKiK nr <nr decyzji> - Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę do konta PROSTOoszczędzającego PLUS” oświadczenia informującego o wydaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prawomocnej decyzji stwierdzającej stosowanie przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz o możliwości złożenia wniosku o rozliczenie opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą, które będzie dostępne na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. przez okres do dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat, o następującej treści:

„Szanowni Klienci,

oświadczamy, że w reklamach konta PROSTOoszczędzającego PLUS Bank informował, że warunkiem zwolnienia z miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą jest wykonanie transakcji kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie, w sytuacji gdy faktycznym warunkiem zwolnienia z opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą jest zaksięgowanie w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę, operacji bezgotówkowych dokonanych debetową kartą płatniczą na określone kwoty, co mogło wprowadzić Państwa w błąd co do warunków zwolnienia z tej opłaty.

W związku z powyższym informujemy o możliwości zwrotu miesięcznych opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta PROSTOoszczędzającego PLUS, pobranych za okres 2 lat poprzedzających zmianę modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą w sytuacji, gdy kwota wykonanych w danym miesiącu transakcji bezgotówkowych, ale w nim nie zaksięgowanych, uprawniałaby do zwolnienia z tej opłaty.

Bank dokona zwrotu opłat klientom, którzy w terminie 3 miesięcy od dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat złożą wnioski o ich rozliczenie. Informację o dacie wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat, Bank przekaże w odrębnym komunikacie zamieszczonym na stronie internetowej Banku www.credit-agricole.pl, w placówkach bankowych oraz przesłanym klientom konta PROSTOoszczędzającego PLUS bezpośrednio w skierowanej do nich korespondencji.

Powyższa propozycja jest wynikiem zobowiązania Banku, które zostało określone w prawomocnej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Łodzi nr , wydanej w dniu2017 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. 2017, poz. 229). Treść decyzji jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl”

8) zamieszczenia w dniu zmiany modelu naliczania opłat na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. www.credit-agricole.pl pod nazwą linku „Decyzja UOKiK nr <nr decyzji> - Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę do Konta PROSTOoszczędzającego PLUS_Nowý model naliczania opłat” oraz w placówkach bankowych na specjalnych wolnostojących stojakach formatu A4, ustawionych na stanowiskach obsługi ekspresowej, oświadczenia informującego o zmianie modelu naliczania opłat oraz możliwości złożenia wniosku o rozliczenie opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą, które będzie dostępne na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. oraz w placówkach bankowych przez okres 3 miesięcy do dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat, o następującej treści:

„Szanowni Klienci,

w reklamach Konta PROSTOoszczędzającego PLUS Bank informował, że warunkiem zwolnienia z miesięcznej opłaty za kartę debetową jest wykonanie transakcji kartą na kwotę min. 500 zł miesięcznie. Faktycznym warunkiem zwolnienia z tej opłaty miesięcznej było zaksięgowanie operacji bezgotówkowych wykonanych kartą płatniczą na określoną kwotę w okresie, za który pobierana jest miesięczna opłata za kartę.

Informacja ta mogła wprowadzić Państwa w błąd co do warunków zwolnienia z opłaty. Dlatego od dnia <data1> wprowadzamy zmianę w mechanizmie naliczania tej opłaty. Obecnie naliczamy ją w zależności od terminu wykonania transakcji kartą.

W związku z tym w terminie do dnia <data3> mogą Państwo złożyć wniosek o rozliczenie miesięcznych opłat za kartę debetową wydaną do Konta PROSTOoszczędzającego PLUS. Wniosek będzie obejmował okres od <data2> do dnia <data1>. Jeśli w tym okresie kwota wykonanych przez Państwa w danym miesiącu transakcji bezgotówkowych, ale w nim nie zaksięgowanych, uprawniałaby do zwolnienia z tej opłaty, w terminie do 2 miesięcy dokonamy zwrotu pobranych opłat.

Powyższa propozycja wynika ze zobowiązania Banku Credit Agricole, określonego w decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr z dnia2017 r. Treść decyzji jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl”

Dodatkowe informacje dostępne są u naszych doradców.”

Wobec powyższego stwierdzić należy, iż przesłanka złożenia przez przedsiębiorcę wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Ad C. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Wobec faktu złożenia przez Bank stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przez Przedsiębiorcę przedstawionym. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami. Praktyka Przedsiębiorcy mogła wprowadzać konsumentów w błąd co do warunków zwolnienia z opłaty za debetową kartę płatniczą. Usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje zatem rekompensatę publiczną w postaci zwrotu opłat klientom, którzy w okresie 2 lat poprzedzających zmianę przez Bank modelu naliczania opłat dokonali transakcji bezgotówkowych, pobranych opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzające PLUS, z uwagi na nieuwzględnienie przez Bank wszystkich transakcji bezgotówkowych wykonanych w danym okresie rozliczeniowym, za który opłata została pobrana, przy czym zwrot nastąpi na rzecz klientów, którzy:

- a) zgłoszą wniosek o rozliczenie opłat za debetową kartę płatniczą w terminie 3 miesięcy kalendarzowych, liczonych od dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat, lub
- b) zgłosili w okresie 2 lat poprzedzających zmianę przez Bank modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzającego PLUS, nieuznane przez Bank reklamacje w zakresie pobrania tych opłat,

Publikacja oświadczenia Banku na stronie internetowej przedsiębiorcy oraz w placówkach Banku pozwoli na dotarcie stosownej informacji do szerokiej grupy konsumentów, co zwiększy ich świadomość prawną w zakresie reklam usług finansowych.

Zmiana modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą na taki, który uwzględniał będzie datę dokonania transakcji, a nie jej rozliczenia, będzie korzystna dla konsumentów z uwagi na większą przejrzystość systemu pobierania opłat oraz brak uzależnienia pobrania opłaty za użytkowanie debetowej karty płatniczej za dany okres od warunku, na który konsument nie ma wpływu, to jest otrzymania informacji o płatności przez Bank od organizacji płatniczych.

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Bank działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego. Wypełnienie wnioskowanego przez Bank zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego. W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes Urzędu zdecydował się zaakceptować zobowiązanie Przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad II. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. Bank powinien zatem złożyć Prezesowi Urzędu informacje o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez:

1. przekazanie, w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji:
 - a) dokumentacji potwierdzającej zamieszczenie **w terminie 7 dni od uprawomocnienia się decyzji na głównej stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. www.credit-agricole.pl** pod nazwą linku „Decyzja UOKiK nr <nr decyzji>- Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę do Konta PROSTOoszczędzającego PLUS” oświadczenia informującego o wydaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prawomocnej decyzji stwierdzającej stosowanie przez Credit Agricole Bank Polska S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz o możliwości złożenia wniosku o rozliczenie opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą, które będzie dostępne na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. przez okres do dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat za debetowe karty płatnicze,
2. Przekazanie w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji:
 - a) dokumentacji potwierdzającej zmianę modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTOoszczędzające PLUS dla klientów dotychczasowych i nowych, który uwzględniał będzie do zwolnienia z opłaty datę wykonania transakcji bezgotówkowej, a nie datę jej rozliczenia (zaksięgowania),
 - b) dokumentacji potwierdzającej zmianę z dniem wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą stosowanych w obrocie z konsumentami wzorców umownych: Regulaminu kont dla osób fizycznych oraz Tabel Opłat i Prowizji dla nowo

zawieranych umów Konta dla osób fizycznych w zakresie zmiany warunków do zwolnienia z miesięcznej opłaty za debetową kartę płatniczą,

c) oświadczenia o nieposługiwaniu się do czasu **zmiany modelu naliczania opłat za debetową kartę płatniczą wydaną do konta osobistego PROSTO**oszczędzające PLUS w jakimkolwiek materiale reklamowym dotyczącym tego konta, kierowanym do konsumentów, informacją o zwolnieniu z opłaty za wydanie i obsługę debetowej karty płatniczej do konta z uwzględnieniem daty wykonania transakcji bezgotówkowej, a nie jej rozliczenia,

d) dokumentacji potwierdzającej zamieszczenie w **dniu zmiany modelu naliczania opłat** na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. www.credit-agricole.pl pod nazwą linku „Decyzja UOKiK nr <nr decyzji> - Informacja o możliwości zwrotu opłaty za kartę do Konta PROSTOoszczędzającego PLUS_Nowyy model naliczania opłat” oraz w placówkach bankowych na specjalnych wolnostojących stojakach formatu A4, ustawionych na stanowiskach obsługi ekspresowej, oświadczenia informującego o zmianie modelu naliczania opłat oraz możliwości złożenia wniosku o rozliczenie opłaty miesięcznej za debetową kartę płatniczą, które będzie dostępne na stronie internetowej Credit Agricole Bank Polska S.A. oraz w placówkach bankowych przez okres 3 miesięcy do dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat,

3. przekazanie, w terminie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji:

a) informacji o liczbie reklamacji, jakie wpłynęły w terminie 3 miesięcy od dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat w związku ze złożonym zobowiązaniem i liczbie reklamacji, jakie zostały uwzględnione wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat;

b) informacji o liczbie konsumentów, którym w terminie 2 miesięcy od dnia wprowadzenia nowego modelu naliczania opłat została zwrócona miesięczna opłata za kartę debetową w związku z nieuznaniem ich reklamacji w zakresie pobierania tych opłat zgłoszonych w okresie 2 lat poprzedzających zmianę modelu wraz z zanonimizowanymi potwierdzeniami operacji wykonania zwrotu miesięcznych opłat.

Wyznaczone na złożenie informacji terminy są wystarczające do wykonania nałożonego obowiązku.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Jednocześnie poucza się, że na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.



Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Łodzi

Tomasz Dec

Otrzymuje:

Credit Agricole Bank Polska S.A.

Pl. Orłat Lwowskich 1

53-605 Wrocław