

Kolejne decyzje Prezesa UOKiK zobowiązujące banki do wprowadzenia modyfikacji w dotychczasowych sposobach informowania klientów o planowanych zmianach w umowach (trwały nośnik)

Od kilku lat UOKiK prowadzi przeciwko 18 bankom postępowania, w których kwestionuje sposób, w jaki informują one swoich klientów o proponowanych zmianach w obowiązujących umowach o świadczenie usług bankowych.

Właśnie poinformowano o kolejnych decyzjach UOKiK, w których banki zobowiązały się do zmiany dotychczasowej praktyki – dotyczą one Euro Banku, Banku Handlowego i Banku Ochrony Środowiska; wcześniejsza decyzja - z dnia 10 maja 2017 - dotyczyła Credit Agricole Bank Polska.

Zarzuty UOKiK

UOKiK kwestionuje m.in. to, że propozycje zmian w sposobie świadczenia usług są udostępniane przez banki tylko w wewnętrznym systemie e-bankowości. Zgodnie z prawem, **takie informacje bank powinien wysłać na trwałym nośniku**. Jest nim np. list w formie tradycyjnej lub elektronicznej, informacja zapisana na nośniku USB, a także wiadomość e-mail, o ile zawiera w sobie wszystkie niezbędne dane. **Zdaniem Urzędu, wewnętrzne systemy banków w obecnej formie nie spełniają cech trwałego nośnika informacji**. Dzieje się tak, ponieważ systemy te są całkowicie pod kontrolą banków, a więc konsument nie ma gwarancji, że ich treść nie będzie zmieniana przez bank. Ponadto instytucje finansowe nie zapewniają dostępu do tych wiadomości po zakończeniu umowy, a także wymuszają na konsumentach dowiadywanie się, czy informacja o zmianach została udostępniona w serwisie.

Trwały nośnik

Pojęcie to było już przedmiotem rozważań Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej. W ocenie Trybunału aby uznać, że nośnik ma cechy trwałości, należy udowodnić, iż przekazanie w nim informacji **gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci**. W innym orzeczeniu Trybunał stwierdził, iż serwis internetowy banku (a w jego ramach działająca poczta elektroniczna) jako strona internetowa, aby mogła zostać uznana za trwały nośnik informacji, **powinna umożliwiać użytkownikowi usług płatniczych przechowywanie informacji adresowanych osobiście do niego w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez**

okres właściwy do celów tych informacji i odtworzenie ich w niezmienionej postaci. Ponadto, aby stronę internetową można było uznać za trwały nośnik, **należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez dostawcę usług płatniczych lub innego przedsiębiorcę, któremu powierzy się zarządzanie tą stroną.** Trybunał zwrócił także uwagę na konieczność **dostarczenia informacji** wymaganych prawem, **a nie jedynie ich udostępnienie** w ramach serwisu internetowego banku.

W wyroku z 25 stycznia 2017 r., C-373/15, na który powołuje się w swoich decyzjach Prezes UOKiK, Trybunał stwierdził, że przekazywane konsumentom informacje o planowanych zmianach poprzez skrzynkę poczty elektronicznej na stronie internetowej bankowości elektronicznej **można uznać za dostarczone na trwałym nośniku** tylko wtedy, gdy:

- strona internetowa daje konsumentowi możliwość przechowywania informacji adresowanych osobiście do niego w sposób umożliwiających dostęp do nich ich odtworzenie w niezmienionej postaci we właściwym okresie, bez możliwości jednostronnego wprowadzenia przez dostawcę usług zmian do ich treści oraz
- aktywnym zachowaniu się dostawcy usług, zmierzającym do poinformowania konsumenta o istnieniu i dostępności takich informacji na wskazanej stronie internetowej w sytuacji, kiedy konsument, w celu zapoznania się z nowymi informacjami, jest zmuszony wejść na tę stronę internetową. Samo umieszczenie informacji na stronie internetowej, bez aktywnego poinformowania przez bank o tym fakcie konsumentów, jest jedynie udostępnieniem informacji, a nie jej dostarczeniem.

Działania UOKiK

Warto zauważyć, że Prezes nie nałożył na banki kary finansowej, natomiast zobowiązał je – obok konieczności zmiany dotychczasowego sposobu działania - do zrekompensowania konsumentom poniesionych z tego tytułu strat. Z punktu widzenia konsumentów banków, takie rozwiązanie jest na pewno korzystniejsze, tym bardziej, że łączną wartość przysporzenia konsumentckiego UOKiK szacuje na ok. 80 mln zł. Konsumentów otrzymają od banków informacje o tym, w jaki sposób mogą skorzystać z rekompensaty. W następnych miesiącach należy się spodziewać decyzji, dotyczących kolejnych banków.

Kontakt:

Bernadeta Kasztelan-Świetlik

Wspólnik, radca prawny

b.kasztelan@gessel.pl

+48 22 318 69 57

gessel.pl

Biuletyn jest przygotowywany przez GESSEL, KOZIOROWSKI Sp.k.

Zawarte w nim informacje nie powinny być traktowane jako doradztwo prawne.

Jeżeli są Państwo zainteresowani pogłębioną analizą lub wyjaśnieniem szczegółów zawartych w Newsletterze, prosimy o kontakt z prawnikami Kancelarii, z których usług zwykle Państwo korzystają.

Jeżeli chcą Państwo regularnie otrzymywać Newsletter Kancelarii na swoją skrzynkę mailową, prosimy o przesłanie informacji na adres newsletter@gessel.pl.

Gessel, Koziorowski sp. k.

ul. Sienna 39, 00-121 Warszawa, tel. (+48 22) 318 69 01, e-mail: newsletter@gessel.pl www.gessel.pl