

Ochrona zbiorowych interesów konsumentów na rynku usług bankowych

Wprowadzenie

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów z 2007 r. zakazuje w art. 24 stosowania przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a mianowicie takich, jak: stosowanie niedozwolonych wzorców umów, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Istota praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów leży w tym, że przedsiębiorca posiada przewagę nad konsumentami, tzn. nad nieskonkretyzowaną co do liczby grupą osób¹.

Z punktu widzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez banki Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) skupia się przede wszystkim na stosowaniu przez nie niedozwolonych wzorców umów. Otóż istotne jest, aby wzorzec umowy był sformułowany w sposób jasny i niebudzący wątpliwości, aby np. umowa o kredyt nie zawierała klauzul abuzywnych w świetle art. 385 k.c., tj. takich, które nie zostały z konsumentami uzgodnione, jeżeli kształtują ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów.

Ochrona zbiorowych interesów konsumentów na rynku usług bankowych odgrywa istotną rolę w prawie chroniącym konsumentów na rynku polskim, usługi te bowiem stanowią istotne ryzyko ekonomiczne dla klientów banków. Jednostronnie korzystne umowy, np. kredytowe, związane są z deficytem wiedzy konsumentów na temat zawierania umów o przyznawanie kredytów. Dlatego jednym z zadań Prezesa UOKiK jest kontrola wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców (w tym banki). Z punktu widzenia interesów ekonomicznych konsumentów bank, udzielając kredytu, musi ujawnić dane dotyczące odsetek, dodatkowych opłat i prowizji. Ponadto najczęściej stosowanymi przez banki naruszeniami prawa konsumentkiego jest brak informacji na temat warunków spłaty kredytu, takich jak np. wysokość poszczególnych rat spła-

¹ Decyzja Prezesa UOKiK z 11 marca 2005 r., Dz. Urz. UOKiK, Nr 2, poz. 20 z 2005 r.

ty, struktura rat, czy raty będą stałe, czy malejące, czy spłata ma być dokonywana na rachunek kredytodawcy, czy w siedzibie banku itp.

Decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawach z zakresu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów na rynku usług bankowych

W latach 2003–2009 UOKiK rozpatrywał szereg spraw dotyczących naruszenia zbiorowych interesów konsumentów na rynku usług bankowych. Sprawy dotyczyły:

- naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie we wzorcu umowy o kredyt gotówkowy informacji o łącznej kwocie wszystkich kosztów, opłat i prowizji, do których zobowiązany jest konsument,
- bezprawnego wprowadzenia opłat,
- braku podania zasad spłaty kredytu,
- niepodania w środkach masowego przekazu rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania kredytu,
- nieinformowania konsumentów o dacie naliczania oprocentowania, sugerowania odbiorcom produktu bankowego, że jest on pozbawiony jakichkolwiek dodatkowych, innych niż zawarte w reklamie, elementów mających wpływ na ostateczny kształt produktu.

UOKiK w trakcie swojej działalności kontrolnej sprawdził szereg wzorców umów o kredyt gotówkowy pod kątem przestrzegania ustawy z 2001 r. o kredycie konsumenckim oraz ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w aspekcie naruszenia przez banki zbiorowych interesów konsumentów.

W roku 2003 Prezes UOKiK wydał decyzję stwierdzającą naruszenie wspomnianych przepisów przez Dominet Bank SA w Lubinie, który w opinii Urzędu naruszył art. 4 ustawy o kredycie konsumenckim na skutek niedopełnienia przez bank obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie we wzorcu umowy o kredyt gotówkowy informacji o łącznej kwocie wszystkich kosztów, opłat i prowizji, do których konsument został zobowiązany. Bank nie zgodził się z zarzutami UOKiK, twierdząc, że pełną informację o kosztach kredytu otrzymuje konsument przy zawieraniu indywidualnej umowy. Rozpatrując powyższą sprawę, UOKiK wyjaśnił, że sprawa dotyczy interesu publicznego, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy zaciągają kredyt w tym banku, co znaczy, że jest to grupa osób nieograniczona, o zmiennej liczbie uczestników, do której mogą przystępować nowe osoby korzystające z usług banku. Pomimo że łączny koszt wszyst-

kich kosztów, opłat i prowizji, do których zapłaty zobowiązany jest konsument, nie jest wielkością stałą i dla każdego klienta musi być naliczany indywidualnie, to jego zapis, w opinii UOKiK, winien być w umowie ujęty z „wykropkowanym miejscem” na wpisanie właściwej kwoty. Urząd stwierdził, iż w analizowanej umowie nie było informacji o łącznej kwocie wszystkich kosztów, opłat i prowizji, do których zobowiązany jest konsument. Wiedza konsumenta o łącznej kwocie wszystkich opłat, które musi ponieść może mieć wpływ na podjęcie przez niego decyzji co do podpisania umowy kredytowej bądź odstąpienia od niej. Już w 1990 r. ETS podniósł, iż prawo konsumenta do informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, bowiem brak pełnej wiedzy uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych².

W powyższej sprawie UOKiK uzasadnił, iż sprawa dotyczy naruszenia przez bank zbiorowych interesów konsumentów, ponieważ działania banku dotyczą wszystkich konsumentów, którzy już zawarli z nim umowę o kredyt konsumencki, jak również przyszłych klientów banku. UOKiK z powyższych względów nakazał bankowi zaniechanie stosowania wspomnianej praktyki.

Następna decyzja UOKiK dotyczyła często stosowanej przez banki praktyki polegającej na niepodaniu w reklamach umieszczonych w Internecie oraz radiu rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania kredytu konsumenckiego, co stanowiło reklamę wprowadzającą w błąd, a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Bank zamieszczał w spotach reklamowych informację, że oprocentowanie kredytu wynosi 5% w skali roku, dodając, że kredyt jest wyjątkowo atrakcyjnie oprocentowany, natomiast w ulotkach reklamowych na przedostatniej stronie u dołu drobnym drukiem napisano, że rzeczywista roczna stopa oprocentowania dla kredytu w wysokości 8 tys. zł spłacanego w 9 miesięcznych ratach wynosi 14,80%. UOKiK w powyższej sprawie uznał, że postępowanie banku naruszało zbiorowe interesy konsumentów w zakresie reklamy wprowadzającej w błąd, a skutkami działań banku mógł być dotknięty szeroki krąg uczestników rynku. W tym wypadku dotyczyło to przede wszystkim potencjalnych klientów banku mogących nabyć reklamowany kredyt konsumencki.

UOKiK zwrócił przy rozpatrywaniu tej sprawy uwagę na to, że banki bardzo często w reklamie używają określeń zachęcających konsumentów do nabycia ich produktów, np. „gotówkę otrzymasz w pół godziny”, „atrakcyjne oprocentowanie”, „bank rozwiąże twój problem”. W konsekwencji UOKiK ocenił stosowaną praktykę banku za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów³.

² Decyzja Prezesa UOKiK nr 38/2003, Wrocław 2003 oraz wyrok ETS w sprawie nr 362/88 z 1.03.1990 r.

³ Decyzja Prezesa UOKiK nr 39/2006, Wrocław 2006.

Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów UOKiK uznał również zachowanie Lukas Banku we Wrocławiu polegające na braku podania we wzorcu umownym pt. „Umowa o przyznanie limitu kredytowego” i „Umowa o wydanie i korzystanie z karty kredytowej Maxima Plus” informacji na temat zasad spłaty kredytu zaciągniętego w związku z korzystaniem z tej karty, co stanowi naruszenie art. 4 ust. 2 pkt 3 ustawy o kredycie konsumenckim z 2001 r. UOKiK zobowiązał bank do uzupełnienia wzorca umownego o informacje na temat zasad spłaty kredytu zaciągniętego w związku z korzystaniem z karty „Maxima Plus”, a w szczególności precyzyjne wskazanie warunków, jakie musi spełnić klient, aby nie ponosić kosztów odsetek z tytułu transakcji bezgotówkowych, oraz precyzyjne wskazanie zasad, na jakich będą naliczane odsetki od transakcji bezgotówkowych w sytuacji, gdy te warunki nie będą spełnione. W tej sprawie UOKiK wydał nakaz natychmiastowego zaniechania stosowania wspomnianej praktyki.

Ponadto UOKiK w powyższej sprawie stwierdził naruszenie art. 4 ust. 2 pkt 3 ustawy o kredycie konsumenckim stanowiącego, że umowa o kredyt konsumencki winna zawierać m.in. dane dotyczące zasad i terminów spłaty kredytu, a skoro bank nie podał w umowie o przyznanie limitu kredytowego i umowie o wydanie i korzystanie z karty kredytowej „Maxima Plus” informacji na temat zasad spłaty kredytu zaciągniętego w związku z korzystaniem z karty, naruszył zbiorowe interesy konsumentów. Bank odwołał się od decyzji UOKiK, twierdząc, iż warunki spłaty kredytu zostały zawarte w regulaminie banku. Urząd zwrócił uwagę, że istnieje różnica między umową o kredyt konsumencki a regulaminem banku, o czym stanowi ustawa z 1997 r. Prawo bankowe. Umowa kredytu powinna być zawarta na piśmie i określać w szczególności zasady i termin spłaty kredytu, natomiast regulamin zawiera ogólne warunki umów, takie jak: warunki otwierania i prowadzenia rachunków bankowych, rodzaje udzielanych kredytów, warunki udostępniania skrytek sejfowych, warunki wykonywania innych czynności usługowych banku. UOKiK powołał się w powyższej sprawie na wyrok SN z 2006 r., gdzie w uzasadnieniu stwierdzono, że prawidłowa wykładnia art. 4(2) ustawy o kredycie konsumenckim prowadzi do wniosku, że obligatoryjne postanowienia umowy o kredyt konsumencki, które zostały wymienione w tym przepisie powinny być w umowie uzgodnione literalnie, wyraźnie, bezpośrednio i wyczerpująco, czego nie gwarantuje odesłanie w całości lub w części tych postanowień do informacji zawartych w abstrakcyjnych wzorcach umownych, regulaminach lub inaczej nazwanych ogólnych warunkach stosowanych przy zawieraniu umów kredytowych⁴.

W sentencji decyzji Prezes UOKiK zobowiązał bank do uzupełnienia wzorca umownego o informacje na temat zasad spłaty kredytu zaciągniętego w związku z ko-

⁴ Wyrok SN z 20.06 2006, sygn. akt III, SK/06.

rzystaniem z karty „Maxima Plus”, w szczególności precyzyjne wskazanie warunków, jakie musi spełnić klient, aby nie ponosić kosztów odsetek z tytułu transakcji bezgotówkowych oraz precyzyjne wskazanie zasad, na jakich będą naliczane odsetki od transakcji bezgotówkowych w sytuacji, gdy te warunki nie będą spełnione⁵.

W sprawie przeciwko Lukas Bank SA z siedzibą we Wrocławiu UOKiK otrzymał informację o pobieraniu przez bank opłat za dokonywanie wpłat w bilonie na rachunki bankowe osób fizycznych. Po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, czy bank stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów poprzez bezprawne wprowadzanie opłat za wpłaty gotówki w bilonie na rachunki bankowe osób fizycznych, UOKiK wszczął postępowanie. W uzasadnieniu decyzji UOKiK wyjaśnił, że z punktu widzenia funkcji, jaką pełni pieniądź, znaczenie ma jego wartość nominalna, nie zaś to, czy ma on postać banknotu czy monety, skoro zaś bank nie pobiera opłaty za wpłaty banknotami, to nie powinien tego czynić przy wpłatach bilonem. Ponadto UOKiK podniósł, że poprzez bezprawne działanie banku konsumenci zmuszani są do płacenia kosztów wykonywanej operacji bankowej i wpłaty środków pieniężnych, co godzi w ich interesy ekonomiczne. UOKiK uznał wspomnianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania. Dodatkowo Prezes UOKiK w niniejszej sprawie nałożył na bank karę pieniężną w wysokości 213 509 zł, ponieważ nie zaprzestał on stosowania zakazanej praktyki. W opinii Prezesa nałożona kara spełnia funkcję prewencyjną i represyjną i winna skłonić bank do zaniechania podobnych zachowań w przyszłości. Prezes UOKiK za zasadne przy wymiarze kary uznał również uwzględnienie okoliczności, iż opisana praktyka banku wpływa na „psucie pieniądza”, prowadzi bowiem do traktowania bilonu jako „gorszego” środka płatniczego.

Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów na rynku usług bankowych UOKiK uznał zachowanie Santander Consumer Bank SA z siedzibą we Wrocławiu z uwagi na brak w treści wzorca umowy o kredyt konsumencki informacji o kosztach ponoszonych przez konsumentów w związku z niewykonaniem przez nich zobowiązań wynikających z umowy, w tym o kosztach upomnień lub wezwań do zapłaty, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego. Prezes UOKiK w uzasadnieniu decyzji nakładającej obowiązek umieszczenia we wzorcu umowy o kredyt konsumencki wspomnianych informacji stwierdził naruszenie art. 4 ust. 2 pkt 13 ustawy o kredycie konsumenckim, bowiem przepis powyższy stanowi, że umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać następujące dane (pkt 13): „informację o rocznej stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunki jej zmiany, a także informację o innych kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonaniem przez niego zo-

⁵ Decyzja Prezesa UOKiK nr 41/2006 z 27.10.2006.

bowiązań wynikających z umowy, w tym o kosztach upomnień lub wezwań do zapłaty, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego”⁶.

W powyższej sprawie UOKiK wyjaśnił, że zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy u.o.k.k. bank jest przedsiębiorcą, gdyż jest osobą prawną, a działalność bankowa jest regulowana ustawą o swobodzie działalności gospodarczej z 2004 r.

W wyroku z 2009 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) stwierdził, że art. 4 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim określa w sposób szczegółowy obowiązek kredytodawcy w zakresie informowania konsumenta, a więc celem ustawodawcy było zagwarantowanie konsumentowi wiedzy na temat warunków udzielania i spłaty kredytu jako niezbędnej dla ochrony jego praw i interesów. Bez znaczenia, zdaniem sądu, jest to, czy konsument z informacji otrzymanych od banku uczyni użytek, czy nie⁷. UOKiK podniósł również, że prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, a brak takiej informacji uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. W zaistniałej sytuacji został naruszony interes ekonomiczny konsumentów, musieli oni bowiem ponieść opłaty, o których nie wiedzieli przy zawieraniu umowy. UOKiK podkreślił, iż w latach 2005–2009 bank zawarł w oparciu o wzorzec umowy na obszarze całego kraju 49 742 umowy, wobec czego, zdaniem Urzędu, zostało naruszone prawo. Brak rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji we wzorcu umowy o kredyt konsumencki stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. UOKiK w powyższej sprawie zobowiązał bank do uzupełnienia wzorca umowy, a bank zobowiązał się do udzielenia Urzędowi informacji o realizacji zobowiązań.

W marcu 2010 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że zakwestionowana przez UOKiK nierzetelna reklama stosowana przez PKO Bank Polski SA w Warszawie, polegająca na nieinformowaniu o dacie rozpoczęcia naliczania oprocentowania lokaty terminowej „Max Lokata”, stanowi naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Bank informował konsumentów, że wspomniana lokata jest oprocentowana w wysokości 6% w skali roku, okres ten liczony był jednak nie od momentu podpisania umowy, ale od wyznaczonego przez bank terminu. O tym konsument dowiadywał się dopiero w placówce banku. Zdaniem UOKiK pominięcie tak istotnej informacji w przeważającej części materiałów reklamowych wprowadziło konsumentów w błąd i powodowało podjęcie przez nich decyzji, której inaczej by nie podjęli. Ponadto w treści materiałów reklamowych bank zastosował sformułowania, które wskazywały na ich

⁶ Ustawa z 2001 r. o kredycie konsumenckim, art. 4 ust. 2 pkt 13 (Dz. U. z 2001 r., Nr 100, poz. 1081).

⁷ Wyrok SOKiK z 13.06.2005 (sygn. akt XVII Ama 30/04).

kompletność, bowiem nie zamieszczono w nich żadnych oznaczeń ani odesłań wskazujących na konieczność zapoznania się z dodatkowymi materiałami. W tej sprawie Prezes UOKiK nałożył na bank karę w wysokości 5 700 000 zł, a SOKiK podzielił argumenty Prezesa⁸.

UOKiK w powyższej sprawie ocenił pojęcie „przeciętnego konsumenta”, powołując się na ustawę o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (u.p.n.p.r.) i uznał, że to w odniesieniu do przeciętnego konsumenta winna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Zachowanie banku w ocenie UOKiK powinno być oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta, tzn. czy mógł on być wprowadzony w błąd poprzez kampanię reklamową, a więc, czy mógł na podstawie otrzymanej informacji powziąć błędne przekonanie co do warunków promocji i na tej podstawie był skłonny zainteresować się ofertą banku. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, tak więc możemy od niego, zdaniem UOKiK, wymagać pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty oferty przedsiębiorcy nie będzie wprowadzać w błąd. Przeciętny konsument mógł myśleć, że okres oprocentowania lokaty „Max Lokata” obowiązywać będzie tak, jak w standardowych umowach lokat, tzn. od daty zawarcia przedmiotowej umowy. Mając na uwadze dobro konsumentów, UOKiK nałożył na bank wspomnianą karę 5 700 000 zł.

Podobnie jak UOKiK Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał szereg wyroków skierowanych przeciwko działalności banków naruszających zbiorowe interesy konsumentów. I tak, w 2008 r. SOKiK wydał wyrok przeciwko Bankowi BPH SA w Krakowie, uznając wzorzec umowy za niedozwolony. W sprawie tej w uzasadnieniu Sąd podniósł, że naliczenie opłaty w wysokości 250 zł za opinię bankową o kredycie narusza zbiorowe interesy konsumentów, ponieważ bank kształtuje łączący go z klientami stosunek prawny na zasadzie nierówności stron, wyzyskując przymusowe położenie ubiegających się o kredyty konsumentów. Ponadto SOKiK ustalił, że jeżeli konsument posiada w banku kilka kredytów i prosi o wystawienie opinii bankowej dotyczącej tych kredytów, Bank nalicza od każdego kredytu opłatę w wysokości 250 zł niezależnie od tego, czy wystawi jedną opinię dla wszystkich kredytów, czy też oddzielną opinię dla każdego kredytu. Sąd podniósł, że przesłanką abuzywności postanowień wzorca umownego jest

⁸ Decyzja Prezesa UOKiK nr 33/2008 z 12.12. 2008.

ich sprzeczność z dobrymi obyczajami i rażące naruszenie interesów konsumentów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami działania Sąd uznał np. naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji, wykorzystanie niewiedzy konsumentów i ich naiwności. Chodzi tu o działania nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania, powodujące, że jedna ze stron stawiana jest w gorszym położeniu⁹.

W powyższej sprawie, zdaniem SOKiK, pozwany bank wykorzystywał powszechny na rynku kredytów na zakup nieruchomości wymóg przedstawienia przez konsumentów (potencjalnych klientów) opinii bankowych o spłacanych kredytach. Konsument ubiegający się o kredyt znajduje się w sytuacji faktycznego przymusu ubiegania się o przedmiotową opinię bankową, jeżeli chce prawidłowo złożyć wniosek kredytowy. Pozwany bank wykorzystywał więc przymus faktyczny konsumentów, naliczając im opłatę od każdego kredytu odrębnie, nie stosując jednej opłaty. W sentencji wyroku SOKiK stwierdził naruszenie zbiorowych interesów konsumentów z uwagi na stosowanie przez bank klauzuli niedozwolonej z art. 385(1) k.c. i podtrzymał decyzję prezesa UOKiK o zakazie wykorzystywania tej klauzuli w obrocie.

Bank Zachodni WBK SA odwołał się od decyzji Prezesa UOKiK oraz wyroku SOKiK, który nakazał zaprzestanie stosowania pobierania przez bank świadczeń w nadmiernej wysokości związanych z umową rachunku bankowego (opłata za prowadzenie rachunku bankowego, wypłatę gotówki i wydanie czeków). Sąd Apelacyjny, rozważając, czy postanowienia stosowanego przez bank wzorca umowy kształtują prawa i obowiązki stron w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i w rażący sposób naruszają interesy konsumentów, wyjaśnił, że wydaje się trafna definicja, zgodnie z którą za rażące naruszenie interesów konsumentów należy uznać sytuację, w której w rażący sposób została naruszona równowaga interesów stron poprzez wykorzystanie przez jedną ze stron swojej przewagi przy układaniu wzorca umowy, przy czym słowo „rażące” oznacza odchylenie przyjętego uregulowania od zasady uczciwego wyważenia praw i obowiązków. Sprzeczność natomiast z dobrymi obyczajami oznacza wykroczenie przeciw uznanym w społeczeństwie zasadom moralnym lub przyjętej w obrocie uczciwości, a więc próbę obrony praw strony układającej wzorzec na koszt konsumenta, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu z tego tytułu wyrównania.

Wprowadzenie przez bank dodatkowych opłat za czynności związane z realizacją podstawowego obowiązku banku, jakim jest zwrot na rzecz posiadacza rachunku tej samej kwoty, jest, w opinii Sądu Apelacyjnego, sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów, nakładając na nich obowiązek uiszczania dodatko-

⁹ Wyrok SOKiK z 19.12.2008, nr XVII AmC 95/08.

wych opłat nie znajdujących uzasadnienia w ponoszonych przez bank kosztach. Wynagrodzenie banku powinno być z góry ściśle oznaczone, czyli wyrażone w konkretnej kwocie, aby umożliwić posiadaczowi rachunku dokonanie kalkulacji kosztów obsługi rachunku jeszcze przed zawarciem umowy, czy skorzystaniem z usługi objętej odpłatnością.

Z powyżej przedstawionych decyzji UOKiK oraz wyroków SOKiK wynika, iż banki zbyt często naruszają zbiorowe interesy konsumentów poprzez umieszczanie klauzul abuzywnych we wzorcach umów. Stąd wydaje się konieczna intensywniejsza ochrona konsumentów przed działaniami banków, które posiadają na rynku jako przedsiębiorcy silniejszą pozycję. Banki, posługując się reklamą, zbyt często nadużywają w nieuczciwy sposób swojej pozycji na rynku.

Dotychczasowa ochrona zbiorowych interesów konsumentów sprawowana przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów staje się coraz skuteczniejsza, a kary nakładane przez te organy na banki są dotkliwsze. Powoduje to, że konsumenci mogą czuć się bezpieczniejsi na rynku usług bankowych.

