



**RZECZPOSPOLITA POLSKA**  
**Zastępca**  
**Rzecznika Praw Obywatelskich**  
*dr Jerzy ŚWIĄTKIEWICZ*

00-090 Warszawa  
Al. Solidarności 77

Tel. centr. 551 77 00  
Fax 827 64 53

Warszawa, 6.08. 2004 r.

36557

RPO-479629-VI/04/Z-JK

Pan  
Andrzej Podsiadło  
Prezes Banku PKO BP S.A.  
Ul. Pułaska 15  
02-515 Warszawa

Szanowny Panie Prezesie

Rzecznik Praw Obywatelskich uzyskał formularz umowy oraz „Regulamin wydawania i używania karty debetowej dla osób fizycznych” rozsyłanych przez Bank PKO BP S.A. posiadaczom kont PKO Ekspres w celu podpisana naszej wersji umowy. Zapoznałem się z treścią rozsyłanego Regulaminu oraz umowy i muszę skonstatować, iż nowa umowa i Regulamin są „obliczone” na konsumenta, który nie do końca zdaje sobie sprawy z przyszłych konsekwencji postanowień, jakie są mu narzucane przez ten Bank. Zawarte w dokumentach klauzule - w mojej ocenie - godzą w równowagę stosunku prawnego stron umowy rachunku bankowego. Interesy i ryzyko obu stron nie są wyważone., mimo iż każda ze stron ma prawo oczekiwać, że relacja wzajemnych praw i obowiązków będzie porównywalna.

Moje zastrzeżenia dotyczą w szczególności:

1) § 20 ust. 1 pkt 1 - który głosi, że „PKO BP nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z powodu awarii systemów informatycznych lub telekomunikacyjnych niezależnych od PKO BP”. Wyłączenie szkód „niezależnych” od PKO B.P. jest pojęciem pozakodeksowym i co najmniej nie jasnym.

Klauzula wyłączająca odpowiedzialność Banku za szkody powstałe na rachunkach klientów np na skutek awarii sieci informatycznych Banku czy telekomunikacyjnych - rażąco narusza interesy konsumentów. PKO B.P. ponosi odpowiedzialność za system, jego sprawność, za działanie w warunkach awaryjnych (awaryjne zasilanie).

Prawo polskie przyjmuje wyłączenie odpowiedzialności za szkody wyrządzone siłą wyższą w rozumieniu teorii obiektywnej, a więc jako zdarzenie pochodzące z zewnątrz i niedające się przewidzieć. Jeżeli więc zdarzenie powodujące szkodę pochodzi z „wewnątrz przedsiębiorstwa” -nie może być ono uznane za siłę wyższą, choćby nie dało się go przewidzieć ani uniknąć (SN z 11.12.1963 r., CR 116/93; SN z 9.7.1962r., I CR 54/92 ). Należy więc przyjąć, iż awaria sieci bankowej powstała nie skutkiem działania siły wyższej, nie wyłącza odpowiedzialności banku za szkody powstałe na skutek awarii systemów komputerowych i odmienne postanowienie uznać, za niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 3853 pkt 2 KC. Odpowiedzialność banku wobec klienta za awarie systemów informatycznych i telekomunikacyjnych nie wyłącza regresu w stosunku do podmiotów, których działanie lub zaniechanie działania spowodowało ową awarię.

2) § 27 pkt 1 Regulaminu - „PKO BP może dokonywać jednostronnych zmian Regulaminu i Taryf. Niedopuszczalna (bezskuteczna) jest klauzula umowna, przyznająca bankowi uprawnienie do dokonywania w dowolnym czasie dowolnych zmian treści umowy, bowiem prowadzi to do rażącego uprzywilejowania banku jako partnera stosunku cywilnoprawnego. Art. 3853 pkt 10 k.c. odnosi się do sytuacji, gdy zmiana umowy następuje również przez wprowadzenie w umowie uprawnienia kontrahenta do zmiany jej treści w czasie jej trwania, niezależnie od tego, czy nastąpi to przez wzorzec umowny, czy w inny sposób. W takim wypadku należy uznać postanowienia umowne za niedozwolone, jeżeli oczywiście umowy nie warunkuje, ale tylko z ważnych przyczyn, możliwości takiej zmiany. Mamy tu zatem do czynienia z klauzulą modyfikacyjną, która musi zawierać opis sytuacji faktycznej oraz kryteria uzasadniające wprowadzenie zmiany umowy przez jedną ze stron. Chodzi tu o to, aby konsument, przystępując do umowy, liczył się z konsekwencjami umownymi zmiany sytuacji faktycznej powstałej po jej zawarciu, ale tylko w wyjątkowych przypadkach.

Problematyka umieszczania w regulaminach rachunków bankowych postanowień uprawniających banki do jednostronnej zmiany treści tych umów - była przedmiotem orzecznictwa Sądu Najwyższego:

- w Uchwale Sądu Najwyższego z 19 maja 1992 r. (in CZP 50/92) uznano, iż postanowienie umowy kredytu bankowego, w którym przyjęto, że kredytodawca jest uprawniony do zmiany stawek oprocentowania, jest bezskuteczne, jeżeli w umowie nie określono jednocześnie konkretnych okoliczności, od jakich zmiana ta jest uzależniona.

- w Uchwale Sądu Najwyższego z dnia 6 marca 1992 r. (III CZP 141/91) wskazano, iż zmiana wysokości stopy oprocentowania bez wypowiedzenia umowy wymaga dla swej skuteczności określenia w warunkach umowy konkretnych okoliczności od jakich zmiana ta jest uzależniona.

Ponadto, w przypadku zmiany Regulaminu przez Bank - klientowi pozostawia się prawo do nie wyrażenia zgody na wprowadzane zmiany tylko poprzez wypowiedzenie umowy rachunku. W sytuacji, gdy klient nie chce zaakceptować niekorzystnych dla niego zmian, Bank nie daje mu możliwości korzystania z rachunku na dotychczasowych zasadach. Jest to szczególnie istotne, gdy klient korzysta z rachunku kredytowego czy debetowego. Wówczas bowiem, jeżeli nie zgadza się z nowymi warunkami, wypowiadając umowę jednocześnie jest zobowiązany do spłaty zadłużenia. W ten zaś sposób Bank wymusza na swoich klientach akceptację nowych warunków.

3) § 27 ust. 2 Regulaminu stanowi, iż „zmiany Regulaminu i Taryf dokonywane w czasie obowiązywania Umowy powinny być doręczone Posiadaczowi wraz z podaniem daty ich wejścia w życie ...”. Z brzmienia cyt. postanowienia nie wynika, jednak czy o zmianie umowy Bank powiadamia swoich Klientów z wyprzedzeniem dając im czas do namysłu i wypowiedzenia umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia, czy też nowe postanowienia wchodzi w życie np. z dniem ich doręczenia Posiadaczowi.

4) Poważne wątpliwości dotyczą również załączonego do umowy „Wyciągu z taryf prowizji i opłat bankowych”. Istotną cechą świadczenia jest oprocentowanie i opłaty wszelkiego rodzaju (nie da się bowiem ukryć, że stosowanie przez banki wszelkiego typu opłat i ich wysokość są czynnikami decydującymi dla samego konsumenta o zawarciu przez niego umowy z bankiem tudzież kontynuowaniu umowy). Tabela opłat i prowizji jest częścią wzorców umów. W związku z tym powinny być stosowane w tym wypadku te same procedury, jak przy wzorcu umownym. Tymczasem Bank PKO BP S. A. przesyła swoim klientom wyłącznie wyciąg z taryf prowizji i opłat bankowych, z którego nie wynika jakie, i w jakiej wysokości opłaty może pobierać bank np. za prowadzenie rachunku. W mojej ocenie, Bank powinien szczegółowo określić wysokość wszystkich opłat, które może pobierać w związku z obsługą rachunku i przedstawiać je klientom.

5) § 6 pkt 3, 4 i 5 Umowy - Bank zastrzega sobie prawo zmiany wysokości pobieranych

opłat i prowizji w zależności od:

- zmiany gospodarczej i finansowej w sektorze instytucji finansowych,
- poziomu prowizji i opłat pobieranych przez inne banki,
- wzrostu kosztów obsługi karty w wyniku zmiany cen energii, kosztów połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych, zmiany opłat ponoszonych w związku z wykonywaniem Umowy za pośrednictwem innych firm.

Takie określenie okoliczności uprawniających Bank do jednostronnej zmiany wysokości opłat niewiele oznacza dla przeciętnego posiadacza rachunku karty. W

szczegółności dotyczy to pkt 1 tj. „zmian gospodarczych i finansowych w sektorze instytucji finansowych”. Pojęcie to jest bardzo szerokie. Bank zawsze będzie mógł się nim posłużyć dla uzasadnienia wprowadzonych podwyżek opłat i prowizji bankowych. W § 6 pkt 5 zawarta jest informacja, iż „o zmianach, o których mowa w ust. 3 (tj. zmiana wysokości opłat i prowizji), PKO BP informuje Posiadacza w sposób określony w Regulaminie”. Tymczasem, tabela opłat i prowizji jest częścią stosowanych przez Bank wzorców umów, a zatem zmiana wysokości opłat jest zmianą umowy i Klient powinien być w sposób przez prawo przewidziany poinformowany o możliwości wypowiedzenia umowy w takiej sytuacji.

6) Kolejna wątpliwość dotyczy wysokości prowizji i opłat bankowych pobieranych przez Bank PKO BP.

Opłata pobierana przez Bank przy wypłacie gotówki przy użyciu Karty PKO Ekspres w oddziałach PKO BP w wysokości „3% nie mniej niż 5,00 zł.” jest - w mojej ocenie - nadmiernie wygórowana i niczym nieuzasadniona zwłaszcza w porównaniu z prowizją pobieraną w agencjach PKO BP, gdzie wynosi ona 0,50 zł. Karta płatnicza jest w Polsce produktem obrotu finansowego stosunkowo młodym. Wiele osób w dalszym ciągu ma pewne obawy związane z korzystaniem z bankomatów. Ponadto, również stopień zabezpieczenia bankomatów nie zachęca Klientów do korzystania z nich. Są też awarie bankomatów. W tej więc sytuacji, Klienci są zmuszeni do pobierania gotówki w oddziałach banku, a to ma wiązać się z koniecznością zapłaty bardzo wysokiej prowizji dla banku. Postanowienie to jest przy tym dla posiadacza rachunku - niejasne. Ma on bowiem prawo (lub mieć powinien) na zlecenie ustne podjąć ze swojego rachunku potrzebną mu kwotę. I to bez prowizji, czy specjalnych opłat. Tego nie ma w Regulaminie ani też umowie. .

7) Równie niepodważalne wysokie prowizje są pobierane w przypadku wypłaty gotówki w bankomatach i oddziałach innych banków oraz w walutach obcych. Na prowincji zdarza się dość często, że jedynym dostępnym bankomatem będzie bankomat „obcy” PKO B.P. powinno zawierać odpowiednie porozumienia z innymi bankami.

8) Przyjmowanie wpłat i dokonywanie wypłat jest podstawowym obowiązkiem banku wynikającym z samej istoty rachunku bankowego (art. 725 KC), za którą banki mogą pobierać opłaty. Niezależnie jednak od tych opłat banki pobierają również opłaty za wydanie karty i prowadzenie rachunku. W konsekwencji kumulacja tych opłat powoduje, że korzystanie z własnych, zgromadzonych na rachunku środków staje się kosztowne i „droższe” nawet niż w niektórych państwach Europy Zachodniej.

9) Dodatkowo w § 20 ust. 2 pkt. 3 Regulaminu znajduje się zastrzeżenie, iż „PKO BP nie ponosi odpowiedzialności za dodatkowe prowizje stosowane lokalnie za zrealizowane operacje”. Jednocześnie nie wyjaśnia się co rozumieć przez pojęcie „prowizje stosowane lokalnie” ani kto może stosować takie prowizje. Czy dotyczy to także lokalnych oddziałów Banku PKO BP czy innych banków”.

Uprzejmie proszę Pana Prezesa o rozważenie możliwości wszczęcia postępowania przez  
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w tej sprawie.

Z wyrazami szacunku

/-/