



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

MAREK NIECHCIAŁ

DOIK-610-502/16/KJ

Warszawa, dnia 30 grudnia 2019 r.

/wersja jawna/

Decyzja nr DOZIK-14/2019

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po uprawdopodobnieniu stosowania przez Bank Pocztowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Bydgoszczy praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na nieobniżaniu całkowitego kosztu kredytu w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie kredytu konsumenckiego, dotyczącego produktu „Pożyczka na pocście”, o koszty prowizji, co może być uznane za niezgodne z art. 49 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jedn.: Dz.U. z 2019 r. poz. 1083 ze zm.) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów oraz po złożeniu przez Bank Pocztowy Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bydgoszczy w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia jego skutków poprzez:

A. złożenie oraz utrzymywanie przez okres trzech miesięcy od daty opublikowania jednokrotnego oświadczenia o następującej treści:

„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 30 grudnia 2019 r. nr DOZIK-14/2019 Bank Pocztowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Bydgoszczy informuje, że w toku postępowania prowadzącego do wydania ww. decyzji, uprawdopodobniono stosowanie przez Bank Pocztowy S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na nieobniżaniu całkowitego kosztu kredytu w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie kredytu konsumenckiego, dotyczącego produktu „Pożyczka na Pocście” udzielonego w dniach od 1 marca 2015 r. do dnia 30 czerwca 2016 r. o koszty prowizji, co mogło naruszać art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim (tekst jedn.: Dz.U. z 2018 r. poz. 993 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-14/2019 z dnia 30 grudnia 2019 r. dostępna jest pod adresem www.uokik.gov.pl.

W związku z wydaną decyzją, konsumenci którzy dokonali wcześniejszej spłaty kredytu „Pożyczka na Poczcie” udzielonego między 1 marca 2015 r. a 30 czerwca 2016 r. mogą złożyć w Banku reklamację w celu odzyskania nadpłaconej prowizji. Reklamację wraz z podaniem rachunku do zwrotu należy złożyć:

1. w formie pisemnej bezpośrednio w każdej placówce Banku, placówce pocztowej lub korespondencyjnie na adres którejkolwiek z tych placówek, w tym wskazanej w Umowie /adresy placówek Banku i placówek pocztowych znajdują się na stronie www.pocztowy.pl/,
2. ustnie-telefonicznie na numer telefonu: 801 100 500, Biuro Obsługi Klienta: 52 34 99 499 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Kredytobiorcy w placówce,
3. pocztą elektroniczną na adres e-mail: informacja@pocztowy.pl,
4. faksem na numer telefonu: 52 58 38 234."

w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji, w następujący sposób:

1. czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
2. tekst powyższego oświadczenia wyjustowany,
3. w górnej części strony głównej domeny www.pocztowy.pl/indywidualni/ i na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej tę stronę w przyszłości, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
4. czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
5. fragment: „Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-14/2019 będzie stanowić hipertączę prowadzące do strony internetowej: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf;

B. przekazanie w terminie miesiąca od uprawomocnienia się decyzji - w ramach przysporzenia konsumenckiego - listem zwykłym oświadczenia, o którym mowa w pkt I.A.;

C. dokonanie zwrotu - w ramach przysporzenia konsumenckiego - części prowizji, proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy pożyczki w związku z jej wcześniejszą spłatą, konsumentom, którzy:

- 1) w okresie od 1 marca 2015 r. do 30 czerwca 2016 r. zawarli umowę kredytu „Pożyczka na Poczcie”,
- 2) spłacili tę pożyczkę w terminie wcześniejszym niż przewidziany w umowie, oraz
- 3) złożą reklamację, o której mowa w oświadczeniu zawartym w pkt I niniejszej decyzji.

Zwrotu Bank Pocztowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Bydgoszczy dokona, stosując wyliczenie oparte o tzw. metodę liniową, w terminie 30 (trzydziestu) dni od złożenia reklamacji na numer rachunku bankowego wskazany w reklamacji.

Nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Bank Pocztowy S.A. z siedzibą w Bydgoszczy.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.) nakłada się na Bank Pocztowy Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bydgoszczy, obowiązek złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania przez przedłożenie, w terminie 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania.

Ww. sprawozdanie powinno zawierać następujące informacje:

1. liczbę konsumentów, do których przesłano oświadczenia o których mowa w punkcie I sentencji niniejszej decyzji,
2. liczbę reklamacji, o których mowa w punkcie I sentencji decyzji, które wpłynęły do Banku Poczтового Spółki Akcyjnej z siedzibą w Bydgoszczy wraz z informacją o sposobie ich załatwienia,
3. przesłania skanu oświadczenia zamieszczonego na stronie internetowej Banku Poczтового Spółki Akcyjnej z siedzibą w Bydgoszczy.

UZASADNIENIE

W dniu 1 lipca 2015 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające znak DDK-405-15/JOB, mające na celu wstępne ustalenie, czy Bank Pocztowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Bydgoszczy (dalej jako: Bank, Bank Pocztowy) w reklamach oferujących kredyt konsumencki mogła dopuścić się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm., dalej również „uokik”). W toku przedmiotowego postępowania, pismem z dnia 1 lipca 2015 r. Prezes Urzędu zawiadomił Bank o wszczęciu postępowania wyjaśniającego i jednocześnie wystąpił, na podstawie art. 50 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, o przekazanie informacji i dokumentów niezbędnych dla poczynienia ustaleń w postępowaniu. Bank Pocztowy przedstawił ww. wyjaśnienia i materiały.

W postępowaniu wyjaśniającym Prezes Urzędu ustalił, że Bank Pocztowy zawiera z konsumentami umowy pożyczki, do których zastosowanie znajdują przepisy ustawy o kredycie konsumenckim. Analiza przekazanych przez Bank w trakcie postępowania materiałów wykazała, że reklama posługująca się hasłem „Szybka pożyczka” dotyczy oferty produktu „Pożyczka na Poczcie”. Jedynym kosztem pożyczki jaki ponosi konsument w ramach oferowanego produktu jest prowizja w wysokości 20% udzielonej kwoty pożyczki. Z poczynionych w trakcie postępowania ustaleń wynikało ponadto, że prowizja na poziomie 20 % jest kosztem udzielenia konsumentowi kredytu, zatem jej elementy składowe stanowią nie tylko koszty przygotowawcze, koszty ryzyka, ale także wynagrodzenie dla Banku za udzielenie kredytu.

Ustalono ponadto, że reklamy produktu „Pożyczka na Poczcie” były stosowane od 2 marca 2015 r.

W przypadku wcześniejszej spłaty „Pożyczki na Poczcie” Bank nie zwracał części prowizji, czyli nie obniżał całkowitego kosztu kredytu w związku z wcześniejszą spłatą kredytu.

W trakcie ww. postępowania Bank stał na stanowisku, że obowiązek obniżenia całkowitego kosztu kredytu wynikający z powołanego art. 49 ustawy z dnia z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jedn.: Dz.U. z 2019 r. poz. 1083 ze zm., dalej także: ukk), odnosi się wyłącznie do kosztów rozłożonych w czasie, za takie nie sposób, w ocenie Banku, uznać prowizji. Bank Pocztowy w piśmie z dnia 16 lipca 2015 r. wyraził pogląd, iż o tym czy



dany koszt jest rozłożony w czasie, nie decyduje termin jego wymagalności ani fakt kiedy konsument go faktycznie poniósł, ale okres do którego ten koszt się odnosi. Ponadto w opinii Banku Pocztowego koszty pobierane za czynności jednorazowe lub usługi nie będą ulegały obniżeniu w razie spłaty kredytu przed terminem, a obniżka dotyczy tylko kosztów rozłożonych w czasie. Zatem, zdaniem Banku, sama natura prowizji jako jednorazowego kosztu za udzielenie pożyczki, a nie okres trwania pożyczki, wyklucza jej zwrot proporcjonalnie do okresu spłaty.

W związku z powyższymi ustaleniami, w dniu 26 sierpnia 2016 r. Prezes Urzędu wydał postanowienie o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na nieobniżaniu całkowitego kosztu kredytu w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie kredytu konsumenckiego dotyczącego produktu „Pożyczka na Poczcie” o koszty prowizji, co może naruszać art. 49 ust. 1 i 2 ukk i godzić w zbiorowe interesy konsumenta.

Ponadto Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego (sygn. akt DDK-405-45/15/JOB) tj.:

1. postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 1 lipca 2015 r. o wszczęciu postępowania wyjaśniającego;
2. pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 1 lipca 2015 r. zawiadamiające o wszczęciu postępowania wyjaśniającego;
3. pismo Banku Pocztowego Spółki Akcyjnej z siedzibą w Bydgoszczy z dnia 16 lipca 2015 r. wraz z załącznikami;
4. pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 sierpnia 2015 r.;
5. pismo Banku Pocztowego Spółki Akcyjnej z siedzibą w Bydgoszczy z dnia 10 września 2015 r. wraz z załącznikami;
6. postanowienie o zakończeniu postępowania wyjaśniającego sygn. akt DDK-405-45/15/JOB.

W piśmie z dnia 2 grudnia 2016 r. Bank Pocztowy oświadczył, że sprzeciwia się uznaniu przez Prezesa Urzędu działania Banku za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Banku przyjęta przez Bank Pocztowy zasada braku obniżenia całkowitego kosztu kredytu w przypadku przedterminowej spłaty tego kredytu o część prowizji uiszczonej przez konsumenta pozostaje w zgodzie z treścią art. 49 ust. 1 i 2 ukk ze względu na brak zależności między wysokością prowizji a okresem kredytowania.

Jednocześnie Bank poinformował, że z dniem 1 lipca 2016 r. dokonał zmiany produktu „Pożyczka na Poczcie”. Bank Pocztowy zrezygnował z pobierania od konsumentów tytułem wynagrodzenia za udzielanie pożyczki wyłącznie zryczałtowanej prowizji niezależnej od okresu kredytowania. Pod tą samą nazwą handlową oferowany był od 1 lipca 2016 r. kredyt konsumencki, za udzielenie którego Bank pobierał prowizję oraz oprocentowanie, przy czym obie wartości są zmienne i ustalane przed zawarciem umowy, zależnie od parametrów kredytu oraz właściwości kredytobiorcy. Jednocześnie Bank zadeklarował gotowość do złożenia propozycji zobowiązania opartej o art. 28 ust. 1 uokik.

W piśmie z dnia 29 maja 2017 r. Prezes Urzędu podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko oraz poinformował o możliwości złożenia zobowiązania przez Bank.

Bank, w piśmie z dnia 31 lipca 2017 r. złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, na podstawie której Bank miał zobowiązać się m.in. do obniżenia całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego pod nazwą „Pożyczka na Poczcie”, udzielonego w okresie od 1 marca 2015 r. do 30 czerwca 2016 r., w przypadku całkowitej spłaty tego kredytu przez konsumenta przed terminem określonym w umowie, a po dacie uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej, o koszt odpowiadający odsetkom w wysokości [...] % kwoty kredytu w stosunku rocznym, wyliczonym na okres od dnia dokonania wcześniejszej całkowitej spłaty do zakończenia okresu kredytowania określonego w umowie i dokonanie na rzecz konsumentów zwrotu tak obliczonej kwoty w terminie [...] dni od dnia dokonania wcześniejszej spłaty kredytu.

Zdaniem Prezesa Urzędu przedstawiona przez Bank propozycja zobowiązania nie odpowiadała wymogom w zakresie dokonywania rozliczeń przedterminowej spłaty kredytu określonym w art. 49 ukk.

W piśmie z dnia 15 grudnia 2017 r. Bank Poczty oświadczył, że pozostaje przy dotychczasowym stanowisku przedstawionym w toku postępowania wyjaśniającego oraz stanowisku z dnia 2 grudnia 2016 r. Ponadto Bank podniósł, że Prezes Urzędu w poradniku „Na jakie opłaty zwracać uwagę pożyczając pieniądze w instytucji parabankowej? Poradnik konsumentów.” wydanym w czerwcu 2013 r. wskazał, że „W wypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumentowi przysługuje zwrot niektórych poniesionych kosztów. Redukcji powinien ulec całkowity koszt kredytu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed spłatą. Oznacza to, że konsument nie musi spłacać odsetek za okres po całkowitej spłacie kredytu. Nie powinny być naliczane także inne opłaty, których wysokość uzależniona jest od okresu trwania kredytu np. opłata za obsługę w domu, gdyż wraz ze skróceniem okresu kredytu spada ilość wizyt u konsumenta.” Ponadto, zdaniem Banku, przepisy Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę Rady 87/102/EWG (dalej jako: Dyrektywa) ani ukk nie mogą być interpretowane w sposób proponowany przez Prezesa Urzędu. Bank podkreślił, że zgodnie z zasadą wykładni pro-wspólnotowej przepisy implementujące dyrektywę powinny być interpretowane w sposób możliwie najpełniej realizujący cel i brzmienie normy implementowanej. Bank twierdził ponadto, że przepisy Dyrektywy i ukk nakazują przedmiotową, a nie proporcjonalną redukcję całkowitego kosztu kredytu. W konsekwencji, obok kosztów dotyczących okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy występować mogą również takie, które nie dotyczą tego okresu.

Ponadto Bank wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej, na podstawie której Bank miał zobowiązać się m.in. do: obniżenia całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego pod nazwą „Pożyczka na Poczcie”, udzielonego w okresie od 1 marca 2015 r. do 30 czerwca 2016 r., w przypadku całkowitej spłaty tego kredytu przez konsumenta przed terminem określonym w umowie, a po dacie uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej, o koszt odpowiadający odsetkom w wysokości [...] % kwoty kredytu w stosunku rocznym, wyliczonym za okres od dnia dokonania wcześniejszej całkowitej spłaty do zakończenia okresu kredytowania określonego w umowie;

lub

obniżenia całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego pod nazwą „Pożyczka na Poczcie”, udzielonego w okresie od 1 marca 2015 r. do 30 czerwca 2016 r., w przypadku całkowitej spłaty tego kredytu przez konsumenta przed terminem określonym w umowie, a po dacie uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej, o taką część kwoty stanowiącej [...] % kwoty

provizji zastrzeżonej na rzecz Banku Pocztowego S.A., w jakiej okres kredytowania, o który skrócono czas obowiązywania umowy pozostaje do okresu kredytowania określonego w umowie.

Poza tym Bank w piśmie z dnia 17 lipca 2018 r. zwrócił się z wnioskiem o zawieszenie postępowania do czasu rozpoznania przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej pytania prawnego (prejudycjalnego) zadanego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, zarejestrowanego pod sygnaturą C383/18-Lexitor. W piśmie z dnia 19 lutego 2019 r. Bank ponownie wniósł o zawieszenie postępowania - do czasu rozpoznania przez Sąd Najwyższy zagadnienia prawnego zadanego przez Sąd Okręgowy w Lublinie w sprawie o sygn. akt II Ca 371/18. Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 19 marca 2019 r. odmówił zawieszenia ww. postępowania.

W dniu 31 grudnia 2018 r. do Pełnomocnika Banku przestano szczegółowe uzasadnienie zarzutów. Bank Pocztowy odnosząc się do ww. szczegółowego uzasadnienia w piśmie z dnia 15 lutego 2019 r. wskazał, że stanowisko Prezesa UOKiK w części dotyczącej interpretacji art. 49 ukk jest błędne. Zdaniem Banku ustawodawca we wskazanym przepisie miał na myśli obniżenie kosztów kredytu jedynie o niektóre - wyodrębnione przedmiotowo koszty. Bank Pocztowy twierdził, że pojęcie całkowitego kosztu kredytu określa jedynie przedmiot redukcji, nie zaś sposób jej dokonania. Bank Pocztowy zakwestionował ponadto przeprowadzoną przez Prezesa UOKiK wykładnię art. 16 Dyrektywy. Poza tym Bank przedstawił wyniki analizy porządków niektórych państw Unii Europejskiej pod kątem zastosowania zasady redukcji proporcjonalnej kosztów kredytu w przypadku jego wcześniejszej spłaty.

Prezes Urzędu pismem z dnia 4 października 2019 r. zawiadomił Bank Pocztowy o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm., dalej również „k.p.a.”), Bank został także poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pełnomocnik strony w dniu 16 października 2019 r. skorzystał z przysługującego jej uprawnienia i zapoznał się z aktami sprawy. Bank Pocztowy skorzystał z możliwości wyrażenia ostatecznego stanowiska w sprawie nie wnosząc zastrzeżeń do treści zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego. Jednocześnie Bank, pismem z dnia 25 października 2019 r., wniósł o wydanie w niniejszej sprawie decyzji zobowiązującej, wskazując propozycję zobowiązania.

Stan faktyczny

Bank Pocztowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Bydgoszczy jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy pod numerem: 0000010821.

Prezes Urzędu ustalił, że Bank zawiera z konsumentami umowy pożyczki, do których zastosowanie znajdują przepisy ustawy o kredycie konsumenckim. Jedną z opłat, którą konsumenci zobowiązani są ponieść w związku z umową, jest prowizja.

Z poczynionych w trakcie postępowania ustaleń wynika ponadto, że prowizja na poziomie 20 % jest kosztem udzielenia konsumentowi kredytu, zatem jej elementy składowe stanowią nie tylko koszty przygotowawcze, koszty ryzyka, ale także wynagrodzenie dla banku za udzielenie kredytu.

W materiałach reklamowych przekazanych Prezesowi Urzędu znajdowały się m.in. informacje dot. warunków udzielania ww. pożyczki:

PROSTO I SZYBKO:

- wypłacana od ręki
- bez gwiazdek
- bez ubezpieczeń
- bez zabezpieczeń
- za okazaniem zaświadczenia o zarobkach lub odcinka renty/emerytury

JASNE ZASADY:

- oprocentowanie 0%
- prowizja 20% i brak jakichkolwiek innych kosztów
- łatwo policzysz - za każdy pożyczony 1 zł oddajesz 1,20 zł
- od 300 do 3 000 zł
- od 1 do 9 miesięcy

Tabela z przykładowymi ratami

okres kredytowania \ kwota pożyczki	300 zł	600 zł	1 000 zł	1 600 zł	2 000 zł	2 400 zł	2 800 zł	3 000 zł
1 miesiąc	360 zł	720 zł	1 200 zł	1 920 zł	2 400 zł	2 880 zł	3 360 zł	3 600 zł
2 miesiące	180 zł	360 zł	600 zł	960 zł	1 200 zł	1 440 zł	1 680 zł	1 800 zł
3 miesiące	120 zł	240 zł	400 zł	640 zł	800 zł	960 zł	1 120 zł	1 200 zł
4 miesiące	90 zł	180 zł	300 zł	480 zł	600 zł	720 zł	840 zł	900 zł
5 miesięcy	72 zł	144 zł	240 zł	384 zł	480 zł	576 zł	672 zł	720 zł
6 miesięcy	60 zł	120 zł	200 zł	320 zł	400 zł	480 zł	560 zł	600 zł
7 miesięcy	51,43 zł	102,86 zł	171,43 zł	274,29 zł	342,86 zł	411,43 zł	480 zł	514,29 zł
8 miesięcy	45 zł	90 zł	150 zł	240 zł	300 zł	360 zł	420 zł	450 zł
9 miesięcy	40 zł	80 zł	133,33 zł	213,33 zł	266,67 zł	320 zł	373,33 zł	400 zł
Całkowity koszt pożyczki, czyli prowizja	60 zł	120 zł	200 zł	320 zł	400 zł	480 zł	560 zł	600 zł
Całkowita kwota do zapłaty	360 zł	720 zł	1 200 zł	1 920 zł	2 400 zł	2 880 zł	3 360 zł	3 600 zł

W przypadku wcześniejszej spłaty „Pożyczki na poczcie” Bank nie zwracał części prowizji, czyli nie obniżał całkowitego kosztu kredytu w związku z wcześniejszą spłatą kredytu.

W dniu 25 października 2019 r. Bank przestał stanowisko końcowe wraz z propozycją zobowiązania (treść zobowiązania została zmodyfikowana na prośbę Prezesa Urzędu w dniu 10 grudnia 2019 r.). Ostatecznie treść zobowiązania była następująca:

I. złożenia oraz utrzymywania przez okres trzech miesięcy od daty opublikowania jednokrotnego oświadczenia o następującej treści:

„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 30 grudnia 2019 r. nr DOZIK-14/2019 Bank Poczty Spółka Akcyjna z siedzibą w Bydgoszczy informuje, że w toku postępowania prowadzącego do wydania ww. decyzji, uprawdopodobniono stosowanie przez Bank Poczty S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na nieobniżaniu całkowitego kosztu kredytu w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie kredytu konsumenckiego,



dotyczącego produktu „Pożyczka na Poczcie” udzielonego w dniach od 1 marca 2015 r. do dnia 30 czerwca 2016 r. o koszty prowizji, co mogło naruszać art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim (tekst jedn.: Dz.U. z 2018 r. poz. 993 ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-14/2019 z dnia 30 grudnia 2019 r. dostępna jest pod adresem www.uokik.gov.pl.

W związku z wydaną decyzją, konsumenci którzy dokonali wcześniejszej spłaty kredytu „Pożyczka na Poczcie” udzielonego między 1 marca 2015 r. a 30 czerwca 2016 r. mogą złożyć w Banku reklamację w celu odzyskania nadpłaconej prowizji. Reklamację wraz z podaniem rachunku do zwrotu należy złożyć:

1. w formie pisemnej bezpośrednio w każdej placówce Banku, placówce pocztowej lub korespondencyjnie na adres którejkolwiek z tych placówek, w tym wskazanej w Umowie /adresy placówek Banku i placówek pocztowych znajdują się na stronie www.pocztowy.pl/,
2. ustnie-telefonicznie na numer telefonu: 801 100 500, Biuro Obsługi Klienta: 52 34 99 499 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Kredytobiorcy w placówce,
3. pocztą elektroniczną na adres e-mail: informacja@pocztowy.pl,
4. faksem na numer telefonu: 52 58 38 234."

w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji, w następujący sposób:

1. czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
 2. tekst powyższego oświadczenia wyjustowany,
 3. w górnej części strony głównej domeny www.pocztowy.pl/indywidualni/ i na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej tę stronę w przyszłości, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
 4. czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
 5. fragment: „Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK-14/2019 będzie stanowić hipertączę prowadzące do strony internetowej: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf;
- II. przekazanie w terminie miesiąca od uprawomocnienia się decyzji - w ramach przysporzenia konsumenckiego - wszystkim konsumentom którzy w okresie od 1 marca 2015 r. do 30 czerwca 2016 r. zawarli umowę kredytu „Pożyczka na Poczcie”, listem zwykłym oświadczenia, o którym mowa w pkt I;
- III. dokonanie zwrotu - w ramach przysporzenia konsumenckiego - części prowizji, proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy pożyczki w związku z jej wcześniejszą spłatą, konsumentom, którzy:
- 1) w okresie od 1 marca 2015 r. do 30 czerwca 2016 r. zawarli umowę kredytu „Pożyczka na Poczcie”,

- 2) spłacili tę pożyczkę w terminie wcześniejszym niż przewidziany w umowie, oraz
- 3) złożą reklamację, o której mowa w oświadczeniu zawartym w pkt I niniejszej decyzji.

Zwrotu Bank Pocztowy Spółka Akcyjna z siedzibą w Bydgoszczy dokona, stosując tzw. metodę liniową, w terminie 30 (trzydziestu) dni od złożenia reklamacji na numer rachunku bankowego wskazany w reklamacji.”

Ocena prawna ustalonych faktów

Naruszenie interesu publicznego

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy nieobniżania w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego całkowitego kosztu kredytu o koszty prowizji, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, co jest niezgodne z art. 49 ust. 1 ukk. Praktyka stosowana jest wobec nieograniczonego kręgu adresatów, posiadających status konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy zawarli ze Bankiem umowę o kredyt konsumencki oraz zdecydowali się na skorzystanie z uprawnienia do przedterminowej spłaty kredytu. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy ww. ustawy, a dotyczące jej postępowanie jest prowadzone w interesie publicznym.

Naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorcy.

Stwierdzenie przez Prezesa Urzędu stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem stwierdzenia łącznego zaistnienia następujących przesłanek:

- 1) kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
- 2) zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) zachowania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 uokik w zw. z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. poz. 650), ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Bank Pocztowy jest przedsiębiorcą prowadzącym we własnym imieniu działalność gospodarczą, działającym w formie spółki akcyjnej, to jest będącym osobą prawną, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Tym samym Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów a jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.

Rozważenia przy ocenie sprzeczności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.

Ustawodawca w art. 24 ust. 2 uokik nie wskazuje konkretnie, jakiego rodzaju sprzeczność z prawem zachowania przedsiębiorcy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik, wystarczy stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami. Z tego względu, przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest wykazanie, że w ustalonym stanie faktycznym Bank dopuścił się naruszenia art. 49 ust. 1 i 2 ukk, poprzez nieobniżanie w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumentckiego całkowitego kosztu kredytu o koszty prowizji, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy.

Zgodnie art. 49 ukk w przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą (ust. 1). W przypadku spłaty części kredytu przed terminem określonym w umowie, ust. 1 stosuje się odpowiednio (ust. 2).

W ocenie Prezesa Urzędu¹ art. 49 ust. 1 ukk należy rozumieć w ten sposób, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego następuje obniżenie wszystkich możliwych kosztów takiego kredytu, niezależnie od ich charakteru i niezależnie od tego, kiedy koszty te zostały faktycznie poniesione przez kredytobiorcę, z tym że redukcja ta ma charakter proporcjonalny, tj. odnosi się do okresu od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie - i to stanowi jedyny, wskazany w ukk, ogranicznik ustalenia redukcji kosztu kredytu związanego z jego wcześniejszą spłatą. Należy wskazać, że zgodnie z literalnym brzmieniem art. 49 ust. 1 ukk, przepis ten obejmuje swoim zakresem całkowity koszt kredytu. Definicja całkowitego kosztu kredytu zawarta została z kolei w art. 5 pkt 6 tej ustawy i zgodnie z tym przepisem obejmuje: „wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta”. Tym samym, art. 49 ust. 1 ukk nie wyłącza przedmiotowo możliwości obniżenia żadnego z rodzajów kosztów określonych w art. 5 pkt 6 tej ustawy. W ocenie Prezesa Urzędu nie jest uzasadniony pogląd, według którego ustawodawca na potrzeby tego przepisu wprowadza dwie kategorie kosztów: te, których wysokość lub powstanie zależy od okresu, na jaki udzielono kredytobiorcy kredytu, oraz te, które nie są zależne od tego okresu. Przyjęcie takiego podziału byłoby sprzeczne z definicją ustawową całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego, a także niespójne z konstrukcją ustawy o kredycie konsumenckim, jej istotą, celem i założeniami². Okoliczność, iż prowizja jest elementem całkowitego kosztu kredytu, nie jest przy tym kwestionowana przez Bank. Art. 49 ust. 1 ustawy jasno wskazuje również, że rekalkulacja (redukcja) kosztów odnosi się nawet do tych kosztów, które już zostały poniesione przez konsumenta. Brak jest przedmiotowego wyłączenia kosztów podlegających redukcji określonych opłat jako jednej z kategorii kosztów.

Wskazana przez Prezesa Urzędu wykładnia art. 49 ukk znajduje również uzasadnienie w innej instytucji prawnej, która przewidziana jest w ustawie o kredycie konsumenckim. Art. 54 ukk przewiduje, że w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu, natomiast kredytodawcy nie przysługują żadne inne opłaty, z wyjątkiem bezzwrotnych kosztów poniesionych przez niego na rzecz organów administracji publicznej. Koszty, które zostały już poniesione przez konsumenta, a które mają rekompensować kredytodawcy koszty przygotowania umowy (prowizja, nawet jeżeli została pobrana jednorazowo), podlegają w takim przypadku zwrotowi. Ze względu na konieczność zachowania spójności ustawy o kredycie konsumenckim, nie znajduje zatem uzasadnienia powód, dla którego koszty prowizji nie miałyby podlegać proporcjonalnej redukcji w przypadku przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta³.

W ocenie Prezesa Urzędu powyższe stanowisko znajduje również odzwierciedlenie w brzmieniu art. 16 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia

¹ Wskazana w dalszej części niniejszej decyzji interpretacja przepisu została przedstawiona również w Stanowisku Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim: https://rf.gov.pl/pdf/Stanowisko_UOKiK_RzF_1605016.pdf z dnia 16 maja 2016 r.

² Tak E. Rutkowska-Tomaszewska, Redukcja kosztów kredytu konsumenckiego a przedterminowa jego spłata w świetle art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim, [w:] Studia prawno-ekonomiczne. t. C, 2016, s. 172.

³ Tak również E. Rutkowska-Tomaszewska, Redukcja kosztów kredytu konsumenckiego a przedterminowa jego spłata w świetle art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim, [w:] Studia prawno-ekonomiczne. t. C, 2016, s. 169.

23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę Rady 87/102/EWG, którego implementację stanowią art. 48 i art. 49 ukk. W zdaniu drugim wskazanego ustępu dyrektywa stwierdza w sposób jasny i niebudzący żadnych wątpliwości, że konsument jest „uprawniony do uzyskania obniżki całkowitego kosztu kredytu, na którą składają się odsetki i koszty przypadające na pozostały okres obowiązywania umowy”. Dyrektywa jasno wskazuje, że obniżce podlegają nie tylko odsetki, ale również wszelkie pozostałe koszty, mieszczące się w definicji całkowitego kosztu kredytu. Przepis ten nie używa natomiast pojęcia „kosztów zależnych od długości trwania umowy kredytu”.

Pojęcie całkowitego kosztu kredytu, którym posługuje się art. 16 ust. 1 Dyrektywy, zostało zdefiniowane w art. 3 pkt g) Dyrektywy. Oznacza ono wszystkie koszty łącznie z odsetkami, prowizjami, podatkami oraz wszelkimi innymi opłatami, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, które to koszty znane są kredytodawcy, z wyjątkiem kosztów notarialnych. Całkowity koszt kredytu zgodnie z przywołanym przepisem obejmuje także koszty usług dodatkowych związanych z umową o kredyt, jeżeli zawarcie umowy dotyczącej takiej usługi jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach.

Przyjęcie przeciwnej wykładni, zgodnie z którą art. 16 ust. 1 Dyrektywy przyznawałby konsumentowi prawo do uzyskania proporcjonalnej redukcji wyłącznie części kosztów - tych, których wysokość jest powiązana z okresem, na który kredyt został udzielony - nie znajduje uzasadnienia w jednoznacznej treści tego przepisu.

Należy zauważyć, że pojęcie „kosztów zależnych od długości trwania umowy kredytu” nie tylko nie zostało użyte w art. 16 ust. 1 Dyrektywy, ale w ogóle nie jest w niej stosowane ani też nie zostało w niej zdefiniowane. Pojęciem tym nie posługuje się też żaden inny akt prawa pochodnego. W konsekwencji należy stwierdzić, że w prawie unijnym nie istnieją normatywne kryteria rozróżnienia między kosztami powiązаныmi z długością trwania umowy i niepowiązаныmi z tą długością, które mogłyby być stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

W związku z powyższym przedstawiony przez Bank (w piśmie z dnia 15 grudnia 2017 r.) wariant interpretacji art. 16 ust. 1 Dyrektywy, który zakłada że przepis ten nakazuje przedmiotową, a nie proporcjonalną redukcję całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu przez konsumenta nie tylko nie znajduje poparcia w brzmieniu Dyrektywy, stoi w oczywistej sprzeczności z jej celami i systematyką, ale również jest pozbawiony obiektywnego uzasadnienia. Należy bowiem uznać, że zaproponowany przez Bank wariant wykładni art. 16 ust. 1 Dyrektywy umożliwiłby w prosty sposób obejście dyspozycji tego przepisu, co zagrażałoby realizacji celu dyrektywy, jakim jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumenta, poprzez rozwój przejrzystego rynku kredytowego.

Ponadto należy mieć na względzie, że art. 16 ust. 2-5 Dyrektywy przyznaje kredytodawcy prawo do zastrzeżenia prowizji z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu.

Celem tej regulacji jest umożliwienie kredytodawcy kompensacji kosztów, jakie może ponieść w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu przez konsumenta, przy czym możliwość zastrzeżenia takiej prowizji zgodnie z art. 16 Dyrektywy - jako wyjątek od zasady, że konsument ma prawo dokonać wcześniejszej spłaty kredytu bez ponoszenia kosztów z tego tytułu - jest ściśle ograniczona, a metodologia jej obliczenia została szczegółowo uregulowana. Rozwiązanie przyjęte w art. 16 ust. 2-5 Dyrektywy zabezpiecza więc już interes kredytodawcy w ten sposób, że pozwala mu skompensować stratę, jaką wyjątkowo mógłby ponieść w związku z faktem, że wcześniejsza spłata kredytu przez konsumenta wygenerowała po jego stronie koszty.

Podsumowując, w ocenie Prezesa Urzędu art. 16 ust. 1 Dyrektywy przyznaje konsumentowi, który dokonał całkowitej, wcześniejszej spłaty kredytu prawo do uzyskania proporcjonalnej obniżki całkowitego kosztu tego kredytu, to znaczy wszystkich kosztów określonych w art. 3 lit. g) Dyrektywy, nie zaś wyłącznie tych, których wysokość jest powiązana z długością trwania umowy kredytu. To samo dotyczy częściowej spłaty kredytu.

Mając na uwadze zasadę prowsólnotowej wykładni prawa, w taki sam sposób rozumieć należy art. 49 ukk.

Reasumując, w ocenie Prezesa Urzędu, działanie Banku polegające na nieobniżaniu w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego całkowitego kosztu kredytu o koszty prowizji może być sprzeczne z art. 49 ust. 1 i 2 ukk.

Stanowisko Prezesa UOKiK w przedmiocie wykładni art. 49 ust. 1 ukk zostało w pełni potwierdzone przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej. W wyroku z dnia 11 września 2019 r., sygn. akt C-383/18 (Lexitor), TSUE wskazał, że art. 16 ust. 1 Dyrektywy należy interpretować w ten sposób, że prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu obejmuje wszystkie koszty, które zostały nałożone na konsumenta. Jak wskazał Trybunał, obniżka całkowitego kosztu kredytu obejmuje również koszty, których wysokość nie jest zależna od okresu obowiązywania umowy.

Uzasadniając rozstrzygnięcie, TSUE przypomniał, że celem Dyrektywy jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów. Ów system ochrony opiera się na założeniu, że konsument jest stroną słabszą niż przedsiębiorca zarówno pod względem możliwości negocjacyjnych, jak i ze względu na stopień poinformowania. W celu zagwarantowania tej ochrony art. 22 ust. 3 Dyrektywy zobowiązuje państwa członkowskie do zapewnienia, aby przepisy przyjmowane przez nie w celu wykonania Dyrektywy nie mogły być obchodzone poprzez sposób formułowania umów. Tymczasem skuteczność prawa konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu byłaby osłabiona, gdyby obniżenie kredytu mogło ograniczyć się do uwzględnienia jedynie kosztów przedstawionych przez kredytodawcę jako zależne od okresu obowiązywania umowy, ponieważ wysokość i podział kosztów są określane jednostronnie przez przedsiębiorcę, a rozliczenie kosztów może obejmować pewną marżę zysku. Ponadto ograniczenie możliwości obniżenia całkowitego kosztu kredytu jedynie do kosztów wyraźnie związanych z okresem obowiązywania umowy pociągałoby za sobą ryzyko, że konsument zostanie obciążony wyższymi jednorazowymi płatnościami w chwili zawarcia umowy o kredyt, ponieważ kredytodawca mógłby próbować ograniczyć do minimum koszty zależne od okresu obowiązywania umowy. Trybunał podzielił w tym zakresie ocenę rzecznika generalnego co do tego, że zakres swobody działania, jakim dysponują instytucje kredytowe w swoich rozliczeniach i organizacji wewnętrznej, w praktyce bardzo utrudnia określenie przez konsumenta lub sąd kosztów obiektywnie związanych z okresem obowiązywania umowy.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na samym zagrożeniu im. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz zostało skierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie

przedsiębiorcy skierowane wprowadzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy⁴. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

Wskazana praktyka Banku dotyczy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować, tj. nieoznaczonej grupy konsumentów, którzy zawarli z Bankiem Pocztowym umowę o kredyt konsumencki oraz zdecydowali się na skorzystanie z uprawnienia do przedterminowej spłaty kredytu. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, interes konsumentów, który mógł zostać naruszony w wyniku działań podejmowanych przez Bank nie stanowi sumy indywidualnych interesów poszczególnych klientów, lecz ma charakter zbiorowy, co przesądza o możliwości uznania, iż działania te mogą godzić w zbiorowy interes konsumentów. W niniejszej sprawie Bank Pocztowy naruszył majątkowy interes konsumentów poprzez niezwracanie im w przypadku spłaty kredytów przed terminem określonym w umowach prowizji, która dotyczy okresu, o który skrócono czas obowiązywania umów.

Reasumując, informacje będące w posiadaniu Prezesa Urzędu dają podstawę do przyjęcia, iż w opisanej sprawie mogło dojść do naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zobowiązanie Banku Pocztowego

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, warunkiem wydania wskazanej w tym przepisie decyzji, jest - oprócz uprawdopodobnienia naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy - zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. W ocenie Prezesa Urzędu w rozpoznawanej sprawie warunek powyższy został spełniony. Przedsiębiorca będący stroną niniejszego postępowania złożył w jego toku zobowiązanie, o jakim mowa powyżej.

Złożone przez Bank zobowiązanie mogło zostać przyjęte, albowiem daje podstawy do przyjęcia, że skutki naruszenia dot. nieobniżania całkowitego kosztu kredytu w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie kredytu konsumenckiego dotyczącego produktu „Pożyczka na poczcie” o koszty zawartej w ww. produkcie 20% prowizji udzielonej kwoty pożyczki zostaną usunięte. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucaną przez Prezesa UOKiK praktyką banku. Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą.

W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede

⁴M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK 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 ochronie⁵

Propozycja zobowiązania zakłada dokonanie rozliczenia i zwrotu prowizji wszystkim konsumentom, którzy skorzystali z produktu „Pożyczka na Poczcie” - kredytu udzielonego w dniach od 1 marca 2015 r. do dnia 30 czerwca 2016 r. i spłacili go w całości lub w części przed terminem określonym w umowie, wobec których w sposób niewłaściwy zastosowano art. 49 ukk i którzy zwrócą się do Banku o dokonanie takiego rozliczenia, składając reklamację. Zwrotu Bank dokona stosując tzw metodę liniową.

Metoda linowa zakłada proporcjonalny zwrot tej części prowizji, która dotyczy okresu, o który skrócono okres kredytowania. Formuła obliczenia kwoty zwrotu będzie wymagała ustalenia:

- jaka część poniesionych kosztów kredytu przypada na jeden dzień kalendarzowy;
- liczby dni, o które skrócono okres kredytowania (liczba dni od daty spłaty kredytu do daty jego wymagalności).

Kwota zwrotu będzie stanowiła iloczyn kosztu przypadającego na jeden dzień kalendarzowy i liczby dni, o które skrócono okres kredytowania.

Przykładowo: jeśli klient zaciągnął 15 marca 2016 roku pożyczkę spłacaną w dwunastu miesięcznych ratach (czyli na 365 dni), a kwota prowizji tej pożyczki wynosiła 1000 zł, to część kosztów przypadających na jeden dzień kalendarzowy pożyczki wynosi $1000 \text{ zł} / 365 = 2,74 \text{ zł}$. Jeśli pożyczka została wcześniej spłacona w dniu 20 listopada 2016 roku, to okres kredytowania skrócił się o 115 dni. Kwota do zwrotu wynosi: 315,07 zł.

Z działaniem tym sprzężona będzie praktyka informacyjna polegająca na listownym poinformowaniu konsumentów o możliwości złożenia reklamacji oraz poinformowanie o treści zobowiązania na stronie internetowej Banku.

Ponadto Bank zobowiązał się do poinformowania Prezesa Urzędu o podjętych czynnościach poprzez złożenie sprawozdania z wykonanych działań.

Zaniechania praktyki

Zgodnie z art. 27 ust. 3 uokik, to na przedsiębiorcy spoczywa ciężar udowodnienia okoliczności odnoszących się do zaprzestania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, co powinno przejawiać się konkretnym działaniem ze strony przedsiębiorcy, zmierzającym do pełnego zaniechania działania sprzecznego z prawem lub dobrymi obyczajami.

W przedmiotowym stanie faktycznym Bank Poczty wykazał, że z dniem 1 lipca 2016 r. dokonał zmiany produktu „Pożyczka na Poczcie”. Zmiana polegała na rezygnacji z pobierania od konsumentów tytułem wynagrodzenia za udzielanie pożyczki wyłącznie zryczałtowanej prowizji niezależnej od okresu kredytowania. Jak wskazał Bank Poczty pod tą samą nazwą handlową do ww. daty oferowany jest kredyt konsumencki, za udzielenie którego Bank pobiera prowizję oraz oprocentowanie, przy czym obie wartości są zmienne i ustalane przed zawarciem umowy, zależnie od parametrów kredytu oraz właściwości kredytobiorcy. W

⁵ J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s. 99 i 102

nowym produkcie na całkowity koszt kredytu składają się : prowizja zmienna (w przedziale od [...] %) oraz oprocentowanie (w przedziale od [...] % do [...] %). Wysokość prowizji oraz wysokość oprocentowania zależne są w każdym przypadku od kwoty kredytu, segmentu oraz oceny scoringowej konsumenta, przy czym wysokość prowizji (jak wskazał Bank) nie jest bezpośrednio zależna od okresu kredytowania. W związku z powyższym należało uznać, że zaprzestano stosowania praktyki wskazanej w postanowieniu o wszczęciu postępowania z dnia 26 sierpnia 2016 r (nieobniżanie całkowitego kosztu kredytu w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie kredytu konsumenckiego dotyczącego produktu „Pożyczka na Poczcie” o koszty prowizji).

Jednocześnie, w związku z faktem, że zdaniem Prezesa Urzędu praktyka Banku dotycząca produktu wprowadzonego z dniem 1 lipca 2016 r. nie jest zgodna ze stanowiskiem Prezesa Urzędu wyrażonym w Stanowisku Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 16 maja 2016 r. zostanie ona objęta odrębnym postępowaniem.

Ad II

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik, w decyzji Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem Bank Poczty został zobowiązany do złożenia, w terminie 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania. poprzez złożenie sprawozdania z wykonanych działań. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa Urzędu z konieczności monitorowania zachowań Banku, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie. Termin wyznaczono w taki sposób, by miał on możliwość dokonania tych działań oraz zebrania informacji o stopniu ich wykonania.

Mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w pkt II sentencji decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. 2019 poz. 1460) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jedn.: Dz.U. z 2019 r., poz. 785 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Zgodnie z ust. 2 ww. artykułu spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy. Osoba prawna lub inna jednostka



organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z up. PRZESADA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów
Konsumentów
Artur Zwaliński

Otrzymuje:
Bank Pocztowy S.A.
reprezentowany przez
[...]
1. a/a

