



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Warszawa, 17 stycznia 2023 r.

DOZIK-2.610.7.2022.AB

**WERSJA JAWNA - INFORMACJE STANOWIĄCE TAJEMNICĘ PRZEDSIĘBIORSTWA ORAZ INNE
INFORMACJE PRAWNIE CHRONIONE OZNACZONO [***]**

DECYZJA nr DOZIK-1/2023

- I. Na podstawie art. 27 ust. 2 w zw. z art. 27 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działania Banku Poczтового Spółki Akcyjnej z siedzibą w Bydgoszczy, polegające na ograniczaniu konsumentom możliwości składania za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego, o którym mowa w art. 73 ust. 5 i ust. 6 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościovym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz.U. z 2022 r. poz. 1488), w ten sposób, że jeden wniosek mógł dotyczyć maksymalnie 4 miesiące (rat do końca 2022 roku), co narusza art. 73 ust. 6 pkt. 4 w zw. z art. 73 ust. 3 i 5 ustawy o finansowaniu społecznościovym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 18 października 2022 r.

- II. Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Bank Pocztowy Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bydgoszczy obowiązek publikacji niniejszej decyzji wraz z zaznaczeniem, że jest ona prawomocna, w określonej poniżej formie:

- 1) Opublikowanie w terminie dwóch tygodni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i utrzymywanie na stronie internetowej Banku Poczтового Spółki Akcyjnej

przez okres 3 (trzech) miesięcy hipertącza prowadzącego do zamieszczonego w domenie https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf pliku pdf, zawierającego treść niniejszej decyzji. Wraz z hipertączem opublikowana zostanie informacja, że decyzja jest prawomocna.

Hipertącze będzie opublikowane w następujący sposób:

- hipertącze będzie zamieszczone w górnej części strony głównej domeny www.pocztowy.pl i na każdej innej stronie internetowej Banku zastępującej ww. stronę w przyszłości; w osobnej ramce, zapewniającej widoczność - z możliwością zamknięcia oświadczenia przez użytkownika poprzez kliknięcie krzyżyka w prawym górnym rogu ramki; hipertącze ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (ramka nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera);
 - granatowa czcionką Arial (16 px, w wersji mobilnej 12 px; RGB #000000), z podkreśleniem, na białym tle (RGB #ffffff);
 - tekst umieszczony w ramce o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona hipertączem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm (w wersji mobilnej 0,3 cm) z każdej strony;
 - w przypadku zmiany nazwy Banku Pocztowego Spółki Akcyjnej, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Banku Pocztowego Spółki Akcyjnej lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.
- 2) Opublikowanie w mediach społecznościowych Banku Pocztowego Spółki Akcyjnej, w terminie 2 tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, hipertącza prowadzącego do zamieszczonego w domenie https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf pliku pdf, zawierającego treść niniejszej decyzji. Wraz z hipertączem opublikowana zostanie informacja, że decyzja jest prawomocna.

Hipertącze będzie opublikowane w następujący sposób:

- hipertącze będzie zamieszczone jako post na prowadzonych przez Bank Poczty S.A. profilach w serwisach Twitter i Facebook oraz jakichkolwiek innych mediach społecznościowych prowadzonych przez Bank w chwili uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- post w social mediach zostanie sformułowany zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną w zakresie marki Bank Poczty, tj. post zawierający hipertącze do decyzji Prezesa UOKiK będzie opublikowany na tych samych zasadach i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości;
- w przypadku zmiany nazwy Banku, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Banku lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej;



- hipertącze w social mediach Banku będzie dostępne przez okres **2 miesięcy** od daty ich publikacji tj. w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK.
- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 112 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na przedsiębiorcę Bank Pocztowy Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bydgoszczy karę pieniężną, płatną na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej, w wysokości 233 860,95 zł (dwieście trzydzieści trzy tysiące osiemset sześćdziesiąt złotych, dziewięćdziesiąt pięć groszy), za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I sentencji niniejszej decyzji.
- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża przedsiębiorcę Bank Pocztowy Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bydgoszczy kosztami niniejszego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 58,50 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem złotych pięćdziesiąt groszy) i zobowiązuje Bank Pocztowy Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bydgoszczy do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

[1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKiK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. DOZIK-2.403.10.2022.AB) w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec Banku Poczтового Spółka Akcyjna w związku z zasadami na jakich Bank Pocztowy Spółka Akcyjna udziela konsumentom zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego w walucie polskiej (z wyłączeniem kredytów indeksowanych lub denominowanych do innych walut) na podstawie art. 73 - 75 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościovym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (dalej: „u.f.s.”).

W trakcie trwającego postępowania Bank przekazał Prezesowi Urzędu prezentowane konsumentom w bankowości internetowej formularze wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego. Przeprowadzona analiza przedmiotowych dokumentów wykazała, że Bank umożliwiał konsumentom w bankowości internetowej złożenie wniosku jedynie na okres nieprzekraczający 4 miesięcy.

[2] Odpowiadając na pytania, zadane w toku postępowania wyjaśniającego, Bank udzielił m.in. następujących wyjaśnień, dotyczących stanu faktycznego sprawy w odniesieniu do kwestionowanej praktyki:



- 1) konsument mógł złożyć wniosek o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego, w dowolnej formie pisemnej na wszystkie okresy wskazane w art. 73 ust. 3 u.f.s.;
- 2) Bank przygotował tymczasowy, predefiniowany formularz wniosku, który dawał możliwość zawieszenia spłaty najdalej do końca 2022 r. - [***]. Wniosek ten udostępniany był konsumentom w formie papierowej (w tym do wydruku) oraz w systemie bankowości elektronicznej.

[3] Mając na uwadze dokonane ustalenia, postanowieniem z dnia 2 września 2022 r. Prezes UOKIK wszczął postępowanie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na ograniczaniu konsumentom możliwości składania za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego, o którym mowa w art. 73 ust. 5 i ust. 6 u.f.s.

[4] Postanowieniem dowodowym z dnia 2 września 2022 r., do akt postępowania włączono materiał dowodowy zgromadzony w toku postępowania o sygnaturze akt DOZIK-2.403.10.2022.AB, tj.:

- 1) Pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28.07.2022 r. [karty 2-5];
- 2) Pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 04.08.2022 r. [karty 6-7];
- 3) Pismo Banku Poczтового Spółki Akcyjnej z dnia 08.08.2022 r. [karta 8];
- 4) Pismo Banku Poczтового Spółki Akcyjnej z dnia 17.08.2022 r. wraz z załącznikiem nr 4 [karty 40-44].

[5] Przedsiębiorca w odpowiedzi na postawiony zarzut, pismem z dnia 19 września 2022 r. przedstawił następującą argumentację:

1. W opinii Banku, działanie polegające na nieudostępnieniu w systemie bankowości elektronicznej wniosku umożliwiającego jednorazowe zawniaskowanie o zawieszenie spłaty rat kredytu na okres łącznie 8 miesięcy (dla 2022 i 2023 r.) nie narusza norm prawnych wynikających z u.f.s. Ustawodawca nie ustalił bowiem w sposób ogólny zawartości graficznej i merytorycznej oferowanych przez przedsiębiorców formularzy wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego. Działalność stanowiąca przedmiot zarzutu, postawionego przez Prezesa UOKIK, powinna być zatem uznana za nieuregulowaną przepisami prawa powszechnie obowiązującego, a tym samym nie może podlegać ocenie pod kątem bezprawności.

2. Powyższe stanowisko oparto na następującej interpretacji przepisów:

a. Art. 73 ust. 1 u.f.s. nakłada na kredytodawców obowiązek umożliwienia konsumentom zawieszenia spłaty rat kredytu hipotecznego o cechach określonych w ustawie. W celu zawieszenia spłaty, kredytobiorca składa wniosek, zawierający co najmniej elementy wymienione w otwartym katalogu, wyrażonym w art. 73 ust. 6 u.f.s. Ustawodawca nie określił jednak, jak powinien wyglądać taki wniosek. W polskim systemie prawnym występują przepisy statuujące skonkretyzowane wzorce formularzy dla wniosków konsumenckich - tam, gdzie Ustawodawca widzi taką potrzebę, podobne



dokumenty określane są w formie załącznika do aktu normatywnego regulującego daną kwestię. W oparciu o założenie racjonalności Ustawodawcy należy więc uznać, że nieuregulowanie tej kwestii w u.f.s. było celowym zabiegiem prawodawczym, co powinno być brane pod uwagę jako przesłanka wykładni celowościowej;

- b. Wykładnia literalna art. 73 ust 6 pkt 4 u.f.s. nie skłania do przyjęcia, jakoby konieczne było umożliwienie konsumentowi złożenia wniosku o zawieszenie spłaty rat kredytu hipotecznego w odniesieniu do wszystkich okresów łącznie, gdyż omawiany przepis nie zawiera *expressis verbis* odesłania do art. 73 ust. 3 pkt 1-3, który określa przysługujące kredytobiorcom okresy zawieszenia spłaty;
 - c. Powyższe rozważania prowadzą do uznania, że wybór sposobu złożenia wniosku został przez Ustawodawcę oddany pod uznanie konsumenta, zaś udostępnienie przez Bank predefiniowanego formularza wniosku ma charakter wyłącznie fakultatywny.
3. Odwołując się do zarzutu naruszenia art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275; „u.o.k.k.”), Bank stwierdził ponadto, iż nie doszło do wypełnienia przesłanki godzenia w zbiorowe interesy konsumentów. Dokonane przez Bank ograniczenie możliwości wnioskowania o zawieszenie spłaty rat kredytu dotyczyło bowiem jedynie przyszłych okresów (przypadających na 2023 r.), a tym samym nie powstrzymało żadnego spośród uprawnionych konsumentów przed bieżącym skorzystaniem z zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego.
 4. W uzupełnieniu przedstawionego powyżej stanowiska Przedsiębiorca przekazał również wyjaśnienia dotyczące praktyczno-technicznych uwarunkowań stosowanej praktyki. [***]
 5. Niezależnie od argumentów, przemawiających w opinii Banku za umorzeniem postępowania, złożył on wniosek o wydanie tzw. decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ust. 1 u.o.k.k. [***]
- [6] Pismem z dnia 28 września 2022 r. Prezes Urzędu wezwał Przedsiębiorcę do wskazania obrotu, osiągniętego w roku obrotowym przypadającym na 2021 r. [***]
- [7] Dnia 19 października 2022 r. Bank przekazał Urzędowi informację, że z dniem 18 października odstąpił od praktyki stanowiącej przedmiot zarzutu Prezesa Urzędu, udostępniając w swoim systemie bankowości elektronicznej nowy wzór wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego. Poprawiony formularz umożliwił konsumentom złożenie wniosku w odniesieniu do wszystkich przyszłych okresów zawieszenia spłaty, w tym na poprzednio niedostępne okresy w 2023 r. O powyższych zmianach Bank poinformował konsumentów w dniu 19 października, zarówno w systemie bankowości elektronicznej jak i na swojej stronie internetowej, a także w drodze indywidualnej korespondencji e-mail wysłanej w dniu 20 października 2022 r
- [8] Pismem z dnia 14 grudnia 2022 r. Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowej sprawie oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia.



Prezes Urzędu ustalił następujące okoliczności faktyczne:

[9] Bank Pocztowy S.A. z siedzibą w Bydgoszczy jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy XIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000010821. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. udzielanie kredytów oraz pożyczek pieniężnych [dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego].

[10] W dniu 29 lipca 2022 r. weszła w życie ustawa z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz.U. z 2022 r. poz. 1488), która umożliwiła konsumentom zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego udzielonego w walucie polskiej (tzw. wakacje kredytowe). Prezes UOKiK na podstawie informacji uzyskanych w drodze urzędowego monitoringu ustalił, że konsumenci nie posiadają możliwości złożenia w bankowości elektronicznej Przedsiębiorcy wniosku o zawieszenie spłaty na wszystkie przewidziane w ww. ustawie okresy. Widniejący w systemie informatycznym Banku formularz wniosku nie pozwalał wybrać okresów przypadających w 2023 roku

[dowód: pismo Banku Pocztowego S.A. z dnia 17.08.2022 r., zał. nr 4, zał. nr 4, karty 40-44].

[11] Bank od dnia 29 lipca 2022 r. umożliwiał konsumentom składanie wniosków o zawieszenie spłaty posiadanego kredytu hipotecznego w walucie polskiej, poprzez system bankowości elektronicznej, za pośrednictwem predefiniowanego formularza wniosku, w którym konsumenci mogli wybrać zawieszenie spłaty maksymalnie na 4 miesiące 2022 roku (wybór w formie pola do zaznaczenia, tzw. „checkboxu”). Dodatkowo, w przypadku zawieszenia spłaty na odrębne okresy miesięczne, które nie występowały bezpośrednio po sobie, Bank wymagał od konsumentów złożenia odrębnych wniosków osobno dla każdego okresu zawieszenia. Przedmiotowy formularz stanowił dla konsumentów jedyny sposób złożenia wniosku drogą bankowości elektronicznej,

[dowód: Pismo Banku Pocztowego S.A. z dnia 08.08.2022 r., karta 8].

[12] W okresie od dnia 29 lipca 2022 r. do dnia 18 października 2022 r. Przedsiębiorca zamieszczał w formularzu, oferowanym konsumentom w bankowości elektronicznej następującą informację:

11. Zawieszenie spłaty kredytu przysługuje Konsumentowi w okresie:

- od dnia 1 sierpnia 2022 r. do dnia 30 września 2022 r. – w wymiarze dwóch miesięcy,
- od dnia 1 października 2022 r. do dnia 31 grudnia 2022 r. – w wymiarze dwóch miesięcy,
- od dnia 1 stycznia 2023 r. do dnia 31 grudnia 2023 r. – w wymiarze miesiąca w każdym kwartale.

[dowód: Pismo Banku Pocztowego S.A. z dnia 17.08.2022 r., zał. nr 4, karty 40-44]:



III. Okres zawieszenia spłaty kredytu w 2022 roku następuje od dnia złożenia wniosku (w miesiącach zachowując ciągłość zawieszenia we wskazanym okresie)¹

1 miesiąc	2 miesiące	3 miesiące	4 miesiące
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Właściwie proszę zaznaczyć „X”

UWAGA:

1. Bank zawiesza spłatę kredytu z dniem doręczenia Bankowi wniosku, na wskazany okres.
2. w przypadku zaznaczenia okresu zawieszenia powyżej 1 miesiąca (czyli zaznaczając 2 miesiące, 3 miesiące bądź 4 miesiące) Bank zawiesza spłatę kredytu zachowując ciągłość zawieszenia w całym tym okresie (okresy miesięczne następujące po sobie) np. zaznaczenie okresu 4 miesiące oznacza zawieszenie kredytu na okres czterech kolejnych miesięcy od dnia doręczenia Bankowi wniosku,
3. jeżeli zawieszenie spłaty nie ma być wykonane w następujących po sobie kolejnych miesiącach (zawieszenie spłaty na odrębne okresy miesięczne, które po sobie nie występują np. 1 miesiąc bądź dwa miesiące do dnia 30 września 2022 r. oraz 1 miesiąc bądź dwa miesiące po 1 listopada 2022 r.) należy złożyć odrębne wnioski osobno dla każdego okresu zawieszenia.
4. Konsument może składać również pojedyncze wnioski na konkretne okresy wskazane w ustawie (np. wniosek na 1 miesiąc i następnie osobny wniosek na kolejny 1 miesiąc).

Okresy zawieszenia w 2022 roku

- od dnia 1 sierpnia 2022 r. do dnia 30 września 2022 r. – w wymiarze dwóch miesięcy,
- od dnia 1 października 2022 r. do dnia 31 grudnia 2022 r. – w wymiarze dwóch miesięcy.

[dowód: Pismo Banku Pocztowego S.A. z dnia 17.08.2022 r., zał. nr 4, karty 40-44]

Powyższy formularz wniosku (wg. stanu na dzień 13.01.2023 dostępny również do wydruku jako plik pdf pod adresem: <https://www.pocztowy.pl/pdf/kredyty/wniosek-o-zawieszenie-spłaty-kredytu-hipotecznego.pdf>) jest tożsamy z tym udostępnionym konsumentom w systemie bankowości elektronicznej w okresie od dnia 29 lipca 2022 r. do dnia 18 października 2022 r.



[13] Jak ustalił Prezes UOKIK 18 października 2022 r. Bank udostępnił konsumentom możliwość składania wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego, obejmujących również okresy przypadające na 2023 r.:

Wnioskuję o Wakacje Kredytowe na rok 2022 (maksymalnie dwa miesiące na kwartał)

IV kwartał 2022

październik

listopad

grudzień

Wnioskuję o Wakacje Kredytowe na rok 2023 (maksymalnie jeden miesiąc na kwartał)

I kwartał 2023

styczeń

luty

marzec

II kwartał 2023

kwiecień

maj

czerwiec

III kwartał 2023

lipiec

sierpień

wrzesień

IV kwartał 2023

październik

listopad

grudzień

[14] O tej zmianie Bank poinformował na swojej stronie, pod adresem: <https://www.pocztowy.pl/indywidualni/aktualnosci/news787.html>:

The screenshot shows the website of Bank Pocztowy. At the top, there is a navigation bar with the bank's logo and name, and several menu items: 'Klienci indywidualni', 'Małe firmy', 'Instytucje i Wspólnoty', and 'Українська'. There are also icons for accessibility (Aa) and a search icon. A red button labeled 'Zaloguj się' is visible on the right. Below the navigation bar, there is a row of buttons for different services: 'Konta osobiste', 'Kredyty i pożyczki', 'Karty płatnicze', 'Ubezpieczenia', 'Inwestycje i oszczędności', 'Usługi', and 'Kontakt'. The main content area features a headline: 'Wniosek o wakacje kredytowe na 2023 rok już dostępny'. Below the headline, the date '18 października 2022' is displayed. The text of the article states: 'Informujemy, że od dziś Bank Pocztowy udostępni możliwość złożenia wniosku o wakacje kredytowe w bankowości internetowej na 2023 rok. Wniosek na 2022 i 2023 rok można złożyć przez bankowość internetową, drogą mailową lub w placówce Banku. Więcej informacji o wakacjach kredytowych oraz o tym, jak o nie wnioskować, znajdziesz tutaj.' A link labeled 'tutaj' is provided. At the bottom left of the article, there is a link '< Lista aktualności'.

PREZES URZĘDU ZWAŻYŁ, CO NASTĘPUJE:

Interes publiczny:

[15] Stosownie do art. 1 ust. 1 u.o.k.k., ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu prowadzona jest w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu¹.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyki stosowanej przez Bank. Działanie Banku nie dotyczyło interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy zawarli z Bankiem umowę kredytu hipotecznego w walucie polskiej w przewidzianym przez u.f.s. okresie. Oznacza to, że na działanie Banku był narażony każdy konsument, uprawniony do złożenia wniosku o zawieszenie spłaty posiadanego kredytu hipotecznego, który poprzez bankowość elektroniczną chciał złożyć wniosek na okres dłuższy niż 4 miesiące.

Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Banku ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy:

[16] Zgodnie z art. 4 pkt 1 u.o.k.k. pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2021 r. poz. 162). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy - Prawo przedsiębiorców jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą.

Bank Pocztowy S.A. z siedzibą w Bydgoszczy jest wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego jako przedsiębiorca pod nr KRS: 0000010821. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. pośrednictwo pieniężne oraz finansowa działalność usługowa. Nie ulega zatem wątpliwości, że Bank posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 u.o.k.k. Tym samym, Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

¹ Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

Sprzeczność zachowania Przedsiębiorcy z prawem:

[17] 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 możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

Ustawodawca w art. 24 ust. 2 u.o.k.k. 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 u.o.k.k., wystarczy stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami. Z tego względu, przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest wykazanie, czy w ustalonym stanie faktycznym Bank dopuścił się naruszenia określonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Ad pkt I sentencji decyzji

[18] Przedmiotem zarzutu postawionego Przedsiębiorcy jest stosowanie praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k., polegającej na ograniczaniu konsumentom możliwości składania za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego, o którym mowa w art. 73 ust. 5 i ust. 6 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom w ten sposób, że jeden wniosek mógł dotyczyć maksymalnie 4 miesięcy (rat do końca 2022 roku), co stanowi zachowanie sprzeczne z prawem i godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

[19] Art. 73 u.f.s. statuuje instytucję prawną, polegającą na możliwości zawieszenia spłaty rat kredytu hipotecznego na wybrane przez konsumenta okresy (łącznie do 8 miesięcy), w stosunku do jednej umowy kredytu, w drodze wniosku złożonego w wybranej przez konsumenta formie papierowej lub elektronicznej (w tym w bankowości elektronicznej). Powyższe elementy łącznie składają się na uprawnienie konsumenta do skorzystania z zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego. Należy zaznaczyć, że jest to prawo podmiotowe skorelowane z powinnością działania po stronie kredytodawcy. Art. 73 ust. 1 u.f.s. wskazuje bowiem, że na wniosek konsumenta kredytodawca zawiesza spłatę kredytu - posłużenie się przez Ustawodawcę czasownikiem w trzeciej osobie czasu teraźniejszego, w myśl zasad wykładni językowej, należy interpretować jako ustanowienie nakazu.



W myśl art. 73 ust. 5 u.f.s., wniosek konsumenta o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego może być złożony w formie pisemnej albo elektronicznej, w tym za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej. Interpretując ten przepis w związku z omówionym powyżej art. 73 ust. 3, określającym wymiar przysługującego konsumentom zawieszenia spłaty kredytu (sumarycznie 8 miesięcy), należy stwierdzić, iż konsumentowi przysługuje ustawowe uprawnienie do złożenia jednego wniosku o zawieszenie spłaty, obejmującego dowolną kombinację okresów wskazanych w art. 73 ust. 3, za pośrednictwem wybranej przez niego formy - papierowej albo elektronicznej, w tym poprzez bankowość elektroniczną.

Jak stanowi art. 73 ust. 6 pkt 4 u.f.s., wniosek o zawieszenie spłaty rat kredytu hipotecznego musi zawierać wskazanie wnioskowanego „okresu lub okresów” zawieszenia spłaty kredytu. Jak zauważył sam Przedsiębiorca w argumentacji przedstawionej w toku niniejszego postępowania, norma ta określa jeden z minimalnych wymogów dotyczących treści składanego przez konsumenta wniosku. Rozumując a maiori ad minus, jeśli konsument ma obowiązek wskazać we wniosku okres lub okresy zawieszenia, należy tym samym stwierdzić, że ma zarówno uprawnienie do sporządzenia wniosku obejmującego jeden okres, jak i więcej okresów zawieszenia. Biorąc pod uwagę konsekwentne użycie liczby pojedynczej słowa „wniosek” w omawianym przepisie, nie ulega wątpliwości że uprawnienie do zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego na wiele okresów konsument może zrealizować przy pomocy pojedynczego wniosku. Podniesiony w argumentacji Banku brak wyraźnego odwołania w art. 73 ust. 6 pkt 4 do okresów wskazanych w art. 73 ust 3 u.f.s. nie stanowi przeszkody dla powyższej interpretacji. Umieszczenie obu przepisów w tym samym artykule u.f.s., powtórzenie tego samego określenia w odniesieniu do omawianych odcinków czasu („okres”), a także umiejscowienie go w kontekście odwołania do instytucji zawieszenia spłaty kredytu nie pozostawiają wątpliwości, że przyjęte przez Prezesa UOKIK stanowisko w tym zakresie znajduje uzasadnienie w wykładni językowo-logicznej.

Za powyższą, językową interpretacją przepisów przemawia również wykładnia celowościowa ustawy o finansowaniu społecznościowym. Przedstawione w toku prac legislacyjnych uzasadnienie do projektu ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (druk nr 2269)² jasno wskazuje, że ustawodawca chciał stworzyć możliwie prostą konstrukcję prawną, której cechą byłaby transparentność zarówno dla kredytobiorców, jak i kredytodawców, możliwość szybkiego rozpatrzenia wniosku oraz „elastyczny dobór okresu zawieszenia według wyboru kredytobiorcy”. W uzasadnieniu podkreślono również, że kredytobiorca sam decyduje, czy skorzysta z możliwości zawieszenia i w jakim okresie, zaś realizacja uprawnienia następuje na jego wniosek, który będzie można złożyć za pośrednictwem bankowości elektronicznej.

Na uwagę zasługuje również fakt, że Ministerstwo Finansów, będące autorem ustawy, powieliło wskazane wyżej cele w udostępnionym przez siebie, jeszcze przed wejściem w życie omawianych przepisów, Przewodniku po wakacjach kredytowych³, w którym podkreślono, że to kredytobiorca sam decyduje o liczbie zawieszonych rat i może

² www.sejm.gov.pl/Sejm9.nsf/druk.xsp?nr=2269

³ www.podatki.gov.pl/media/8442/wk_przewodnik_ver_1_6.pdf

złożyć wniosek jednorazowo za cały okres, jego część lub składać pojedyncze wnioski na każdy z wybranych przez siebie miesięcy.

[20] W odpowiedzi na stawiany zarzut Bank podniósł, że Ustawodawca nie ustalił ujednoczonej formy (wzoru, formularza) dla wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego. Pogląd ten należy uznać za uzasadniony, a jednocześnie irrelevantny w kontekście zarzutu, postawionego przez Prezesa Urzędu. Przedmiotem zarzutu postawionego Przedsiębiorcy jest stosowanie przez niego formularza w bankowości elektronicznej, który z uwagi na specyfikę tego systemu w połączeniu z treścią formularza skutkuje de facto ograniczeniem prawa konsumentów do zawieszenia spłaty na ustawowych warunkach.

W przypadku składania przez konsumenta wniosku w postaci papierowej lub elektronicznej innej niż w bankowości elektronicznej (np. wiadomością e-mail), może on swobodnie edytować treść wniosku tak, by skorzystać z uprawnienia do zawieszenia spłaty rat kredytu w wybrany przez siebie sposób - w szczególności wybierając dogodny dla siebie okres lub okresy zawieszenia. Jednak niezapewnienie przez Bank odpowiedniego (obejmującego wszystkie ustawowe okresy) formularza w bankowości elektronicznej, skutkuje całkowitym pozbawieniem konsumentów możliwości złożenia wniosku o zawieszenie spłaty na pełen okres tym kanałem komunikacji. Bank jest bowiem podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym za sprawne funkcjonowanie własnego systemu bankowości elektronicznej, a konsumenci nie mogą obejść powyższego ograniczenia, gdyż działają w granicach wyznaczonych przez oferowane im rozwiązania informatyczne. W trakcie przedmiotowego postępowania Bank nie zakwestionował faktu, że realizacja uprawnienia polegającego na możliwości złożenia wniosku za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej uzależniona jest od zapewnienia przez Bank formularza odzwierciedlającego elementy ustawowej konstrukcji instytucji zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego (do których niewątpliwie zaliczyć należy swobodę wyboru okresu zawieszenia). Przeciwnie, w piśmie z 19 września 2022 r. stwierdza:

Bank [...] zdaje sobie sprawę z tego, że z uwagi na to, iż jest podmiotem profesjonalnym, to udostępniając wzór wniosku za pośrednictwem bankowości elektronicznej transferuje na siebie obowiązki zapewnienia jasności, przejrzystości i zgodności z prawem takiego wzoru. Kredytobiorca [...] w zakresie składanego wniosku nie ma tutaj takiej swobody co do kształtowania treści oświadczeń woli [...], ponieważ zostaje ona ograniczona przez pewien stworzony przez Bank informatyczny model składania wniosku, w tym wzór/zawartość formularza.

Przedsiębiorca trafnie konkluduje, że:

Bank mając na uwadze treść art. 73 Ustawy [u.f.s.] powinien zatem tak skonstruować wzór wniosku w swojej strukturze informatycznej, aby konsument mógł skorzystać ze swojego uprawnienia i złożyć go w sposób prawidłowy.

[21] Podsumowując, stosowanie przez Bank w jego strukturze informatycznej przedmiotowego formularza uniemożliwiało konsumentom skorzystanie z ich ustawowego uprawnienia do złożenia za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej jednego wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego w pełnym wymiarze czasu, przewidzianym przepisami prawa. Działanie Banku stanowi zatem



naruszenie art. 73 ust. 6 pkt. 4 w zw. z art. 73 ust. 3 i 5 u.f.s., a tym samym wypełnia przesłankę sprzeczności z prawem wyrażoną w art. 24 ust. 2 u.o.k.k.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów:

[22] Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod pojęciem naruszenia zbiorowego interesu konsumentów należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego dokonywanych czynności. Jak podniósł Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 15 lutego 2017 r.: „Pojęcie interesów konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp.” Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W niniejszej sprawie działania Przedsiębiorcy mogły dotyczyć każdego konsumenta, zainteresowanego zawieszeniem spłaty posiadanego kredytu hipotecznego udzielonego w walucie polskiej, spełniającego przesłanki określone w u.f.s. Wszyscy ci konsumenci narażeni byli na sprzeczne z prawem działanie Banku, które utrudniało im korzystanie z ustawowych uprawnień, a ponadto mogło wpływać na istotną ekonomicznie decyzję o skorzystaniu z zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego w dogodnym dla konsumenta zakresie. Naruszenie interesów konsumentów dotyczyło w tym przypadku również sfery pozaekonomicznej, w szczególności w postaci czasu zbędnie straconego przez konsumenta na wizytę w oddziale Banku, a także naruszenia zaufania do Banku w obliczu utrudnień w skorzystaniu z instytucji prawnej, mającej w założeniu pełnić funkcję pomocową w już i tak trudnym dla wielu kredytobiorców okresie.

[23] Zgodnie z art. 27 u.o.k.k. w wypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania danej praktyki Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Ciężar udowodnienia okoliczności umożliwiających stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki spoczywa na przedsiębiorcy. W toku przeprowadzonego postępowania Przedsiębiorca poinformował, iż z dniem 18 października 2022 r. zaprzestał stosowania praktyki, opisaney w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Odmowa przyjęcia zobowiązania Banku przez Prezesa UOKIK

[24] W trakcie postępowania zakończonego przedmiotową decyzją Bank złożył, a następnie dwukrotnie ponowił, wstępny wniosek o wydanie decyzji, o której mowa w art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275). Proponowany zarys zobowiązania Banku przewidywał: [***].



W związku z powyższym, przedstawioną przez Przedsiębiorcę propozycję Prezes Urzędu uznał za niewystarczającą i postanowił o jej nieprzyjęciu.

Uwzględniając wszystkie okoliczności sprawy, **orzeczono jak w sentencji decyzji.**

Ad pkt II sentencji decyzji - obowiązek publikacji decyzji:

[25] Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 3 u.o.k.k. Prezes Urzędu może nakazać publikację decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna, w określonej w niej formie, na koszt przedsiębiorcy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, publikacja niniejszej decyzji przez Bank zapewni konsumentom informację o wydaniu przedmiotowego rozstrzygnięcia oraz o tym, że jest ono prawomocne. Szerokie rozpowszechnienie przedmiotowego oświadczenia za pośrednictwem strony internetowej Banku spełni zarówno funkcję edukacyjną wobec konsumentów, jak i funkcję prewencyjną wobec innych przedsiębiorców. Dodatkowo, publikacja decyzji za pośrednictwem strony internetowej Przedsiębiorcy będzie stanowić czytelną i jednoznaczną informację dla przedsiębiorców, że nieakceptowana jest sytuacja, w której przedsiębiorcy stosują praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto Prezes Urzędu nałożył na Bank obowiązek publikacji hipertącza do wydanej decyzji na profilach Banku w mediach społecznościowych, w których Bank jest obecny na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji, co pozwoli dodatkowo na rozpowszechnienie informacji o wydanej decyzji wśród szerokiego kręgu konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

Ad pkt III. Rozstrzygnięcie o karze pieniężnej

[26] Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k., Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy.

W myśl art. 106 ust. 3 pkt 1 u.o.k.k. obrót, o którym mowa w ust. 1, oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat, w wypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 u.o.k.k., ma charakter fakultatywny.

Należy zwrócić uwagę, że przepisy nie określają przy tym przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 u.o.k.k. te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust.



1 pkt 1 u.o.k.k.). Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie.

Analizując okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zakwestionowanej praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów oraz skalę naruszeń, Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest nałożenie na Bank kary pieniężnej. W ocenie Prezesa Urzędu nałożenie kary pieniężnej służyć będzie jako środek odstraszający Bank od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna), ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku finansowego, że tego typu działania nie mogą być podejmowane pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dla strony niniejszego postępowania dolegliwość, uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.

Nieumyślność naruszenia

[27] Zgodnie z art. 106 ust. 1 u.o.k.k. kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Bank zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust. 2 u.o.k.k. w przypadku praktyki określonej w pkt. I sentencji decyzji. W niniejszej sprawie brak jest dowodów wskazujących na to, że Bank celowo nie wprowadził lub opóźnił wprowadzenie rozwiązań systemowych, umożliwiających konsumentom składanie wniosków o zawieszenie spłaty kredytu za pośrednictwem bankowości elektronicznej na pełny okres przewidziany w przepisach prawa. Niemniej podkreślenia wymaga, że na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Bank bez wątplenia posiada zasoby finansowe, kadrowe i ekonomiczne pozwalające na wprowadzenie odpowiednich rozwiązań systemowych pozwalających konsumentom na realizację ich ustawowych uprawnień. Wskazać należy również, że Bank w znacznym stopniu opiera swoją działalność na wykorzystaniu rozwiązań technologicznych, informatycznych, w tym poprzez prowadzenie bankowości elektronicznej. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie Banku było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego na rynku finansowym. Mając na uwadze wskazane powyżej okoliczności Prezes Urzędu uznał, że naruszenie dokonane przez Bank, określone w pkt. I sentencji niniejszej decyzji, nie było umyślne.

Zasady kalkulacji kary

[28] Stosownie do przepisu art. 106 ust. 3 pkt 1 u.o.k.k. obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 u.o.k.k., oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Jak stanowi art. 106 ust. 7 pkt 1, w przypadku gdy



przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, Prezes Urzędu, nakładając karę pieniężną uwzględnia obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok. Z uwagi na fakt, że od zamknięcia ostatniego roku obrotowego upłynął niepełny miesiąc, za podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu przyjęto zatem obrót potwierdzony rachunkiem zysków i strat Banku osiągnięty w 2021 r., który wyniósł [***]. Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia. Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa. W dalszej kolejności należy rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

[29] Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w poprzedniej części uzasadnienia niniejszej decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Banku polegało na stosowaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegające na ograniczaniu konsumentom możliwości składania za pośrednictwem bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu, o którym mowa w art. 73 ust. 5 i ust. 6 ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom, w ten sposób, że jeden wniosek mógł dotyczyć maksymalnie 4 miesiące (najbliższych rat). Kwestionowana praktyka Banku ujawniała się na etapie wykonywania kontraktu.

Okres stosowania

[30] Bank stosował praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w pkt. I sentencji decyzji, w okresie od dnia 29 lipca 2022 r. do dnia 18 października 2022 r. W związku z powyższym, jak i biorąc pod uwagę chwilę wszczęcia postępowania wyjaśniającego, okres stosowania praktyki należy uznać za krótkotrwały.

Stopień i skutki rynkowe naruszenia (z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia)

[31] W zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił, że stosowane przez Przedsiębiorcę praktyki naruszały interesy konsumentów. Oceniając natomiast stopień naruszenia uwzględnić należy także specyfikę rynku. Rynek, którego dotyczą naruszenia, związany ze świadczeniem usług finansowych jest prawnie regulowany, podmiot który działa na tym rynku powinien nie tylko znać odpowiednie przepisy prawne, ale także je stosować, ich przestrzegać i do nich się dostosować. W ocenie Prezesa Urzędu działanie Banku odbiegało od praktyki większości kredytodawców, zawieszających spłatę kredytu w związku z wakacjami kredytowymi, którzy w tożsamym czasie zapewniali technologiczne rozwiązania umożliwiające złożenie wniosku na dowolny lub pełen okres. Zważywszy na powyższe, stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie



konkurencji i konsumentów należy zakwalifikować jako umiarkowany. Zarzucana Przedsiębiorcy praktyka mogła wywoływać skutki przede wszystkim w odniesieniu do decyzyjności konsumentów. Przedmiotowe naruszenie miało miejsce na etapie wykonywania kontraktu, a zatem w stosunku do konsumentów o ograniczonej swobodzie faktycznej decydowania o pozostawaniu w stosunku prawnym z Przedsiębiorcą (szczególnie w odniesieniu do produktu długoterminowego, takiego jak kredyt hipoteczny). Przewidziany w art. 73 u.f.s. szeroki katalog alternatywnych form wnioskowania o zawieszenie spłaty kredytu skłania do przyjęcia, iż przedmiotowa praktyka cechowała się umiarkowaną szkodliwością, ograniczoną w przeważającej mierze do opisanych powyżej względów informacyjnych, komfortu oraz zaufania konsumentów.

Uprzednie naruszenie

[32] Należy wskazać, że zgodnie z przepisem art. 111 ust. 1 u.o.k.k., Prezes Urzędu, ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, uwzględnia m.in. jakiegokolwiek uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Dotychczas Prezes Urzędu wydał następującą prawomocną decyzję w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów:

[33] Decyzja nr RKT-6/2017

Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Banku, polegające na niezamieszczaniu w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą postanowień „Regulaminu otwierania i prowadzenia rachunku dla osób fizycznych w Banku Pocztowym S.A.” oraz „Taryfy opłat i prowizji bankowych stosowanych przez Bank Pocztowy S.A. dla Klientów detalicznych”, istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie umownej podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co wyczerpało znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.), a poprzez to stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 18 czerwca 2015 r.

Treść powyższej decyzji dostępna jest na stronie internetowej UOKiK pod adresem: www.uokik.gov.pl.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

[34] Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na [***]% obrotu osiągniętego przez Bank w 2021 r. Bank osiągnął w 2021 r. obrót w wysokości [***] zł, a zatem kwota bazowa kary wynosi [***] zł.



Okoliczności łagodzące i obciążające

[35] Zgodnie z przepisem art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 111 ust. 3 pkt 1 lit. a-d u.o.k.k., okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Prezes Urzędu, ustalając w tym wypadku karę pieniężną, za okoliczność łagodzącą uznał zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji i z tego tytułu zdecydował o obniżeniu wymiaru kwoty bazowej kary o [***] %.

Kolejną okolicznością łagodzącą w przedmiotowej sprawie była efektywna współpraca Przedsiębiorcy na etapie postępowania wyjaśniającego oraz postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegająca m.in. na oferowaniu wyjaśnień wykraczających poza zakres wezwań Prezesa Urzędu a także inicjowanie organizacji spotkania roboczego w celu wypracowania korzystnego dla konsumentów rozwiązania. Niemniej jednak zestawienie dat zgłaszanych propozycji zobowiązaniowych [***] i w końcu wdrożenie zmiany 18 października) utrudnia ocenę momentu, od którego Bank dysponował faktyczną możliwością wdrożenia rozwiązania wynikającego z przepisów prawa oraz ustalenie powodów opóźnienia stosownych zmian. Z tego tytułu Prezes UOKiK zdecydował o obniżeniu wymiaru kwoty bazowej kary o [***] %.

Prezes Urzędu nie zidentyfikował okoliczności obciążających.

Ostatecznie po uwzględnieniu wymienionych okoliczności łagodzących kwota bazowa kary została obniżona o [***] % tj. do poziomu [***] %.

Obliczenie kary

[36] Za orzeczoną praktykę, Prezes Urzędu postanowił ustalić karę, w wymiarze [***] % obrotu, osiągniętego przez Bank Poczty SA w roku 2021, co daje kwotę 233 860,95 zł, jednocześnie, kara w tej wysokości jest niższa od wymiaru maksymalnego kary określonego przepisem art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k.

Podsumowanie

[37] Zdaniem Prezesa Urzędu, ustalona kara pieniężna w powyższej wysokości jest w ocenie Prezesa Urzędu adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Ustalona kara pozwoli zrealizować funkcję represyjną tj. dolegliwość z tytułu kwestionowanych działań, jak również funkcję prewencji indywidualnej i ogólnej tj. zniechęcenia co do podejmowania podobnych praktyk w przyszłości przez Przedsiębiorcę, jak i innych uczestników rynku usług kredytów hipotecznych.



W tych okolicznościach, orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 2 i 3 u.o.k.k., karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Ad pkt IV. sentencji decyzji - koszty postępowania:

[38] Zgodnie z art. 80 u.o.k.k., Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 ww. ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Podobnie w treści przepisu art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zmianami - dalej „kpa”) wprowadzono wymóg, zgodnie z którym jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Stosownie natomiast do dyspozycji przepisu art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego - do kosztów postępowania zalicza się również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

W wyniku wszczętego z urzędu postępowania poprzedzającego wydanie przedmiotowej decyzji, zgodnie z punktem I jej sentencji, Prezes Urzędu, stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co uzasadnia zobowiązanie strony do zapłaty kosztów postępowania. Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną w jego toku z Przedsiębiorcą, których wysokość kształtuje się na poziomie 58,50 zł. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami w wysokości 58,50 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem złotych pięćdziesiąt groszy).

Na podstawie art. 264 § 1 kpa w związku z art. 83 u.o.k.k. Prezes UOKiK wyznaczył stronie termin **14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji** na uiszczenie ww. kosztów postępowania, które należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa:

NR 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Pouczenie:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k. w związku z art. 479²⁸ §2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 1805, z późn. zm.) od niniejszej decyzji przysługuje Przedsiębiorcy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej



doręczenia, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, na podstawie art. 264 § 2 kpa, w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy, w związku z art. 479³² Kodeksu postępowania cywilnego, stronie przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2021 r. poz. 2257), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1 000 zł, natomiast zażalenie na jego postanowienie podlega opłacie stałej w kwocie 500 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. 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 ust. 1 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.

Stosownie do treści art. 117 §1, §3 i §4 Kodeksu postępowania cywilnego, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. 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 upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Artur Zwaliński
Zastępca Dyrektora
Departamentu Zbiorowych Interesów Konsumentów

Otrzymuje:

[***]

Reprezentujący:

Bank Poczty Spółka Akcyjna

ul. Jagiellońska 17

85-959 Bydgoszcz

