



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAREK NIECHCIAŁ*

DDK-61-56/05/KB/AW

Warszawa, dn. 31 grudnia 2007 r.

**DECYZJA Nr DDK -22/2007**

I. Na podstawie art. 23 e ust. 1 i 2 w związku z art. 23 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080; Dz. U. z 2006 r., Nr 157, poz. 1119, Nr 170, poz. 1217, Nr 249, poz. 1834) w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331, Nr 99, poz. 660), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Lukas Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje, że działanie Lukas Banku S.A. polegające na:

- ustalaniu w umowach kredytowych opłaty przygotowawczej powyżej rzeczywistych kosztów rozpatrzenia wniosku kredytowego oraz przygotowania i zawarcia umowy kredytowej, jako naruszające art. 4 ust. 2 pkt 5 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081; Dz. U. z 2003 r. Nr 109, poz. 1030; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959; Nr 162, poz. 1693; Dz. U. z 2005 r. Nr 157, poz. 1316) i godzące w zbiorowe interesy konsumentów, **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**

**i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 12 lutego 2007 r.**

II. Na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080; Dz. U. z 2006 r., Nr 157, poz. 1119, Nr 170, poz. 1217, Nr 249, poz. 1834) w związku z art. 131 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331, Nr 99, poz. 660), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Lukas Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje, że działanie Lukas Banku S.A. polegające na:

- stosowaniu wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu konsumenckiego oraz postanowień umów kredytowych przeznaczonych na zakup towarów lub usług, zobowiązujących konsumentów, w przypadku realizacji prawa do odstąpienia od umowy, do zwrotu środków kredytu do Banku, jako naruszające art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081; Dz. U. z 2003 r. Nr 109, poz. 1030; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959; Nr 162, poz. 1693; Dz. U. z 2005 r. Nr 157, poz. 1316) i godzące w zbiorowe interesy konsumentów, **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**

**oraz nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

## UZASADNIENIE

W związku ze skargami konsumenckimi dotyczącymi kwestii odstąpienia od umowy kredytowej zawartej z Lukas Bankiem S.A. z siedzibą we Wrocławiu, zwanym dalej także „Bankiem”, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, postanowieniem z dnia 6 lipca 2005 r. wszczął postępowanie wyjaśniające (sygn. DDK-402-21/05/KB) w sprawie wstępnego ustalenia, czy:

1. sposób ustalania opłaty przygotowawczej w umowach kredytu konsumenckiego,
2. wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu konsumenckiego oraz zasady odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego przeznaczonego na zakup towarów lub usług

mogą stanowić podstawę uzasadniającą wszczęcie postępowania przeciwko Bankowi z tytułu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23 a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 ze zm.), zwanej dalej „ustawą”, polegających na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.

Z posiadanych przez Prezesa Urzędu informacji wynikało, że w umowach kredytowych oferowanych przez Bank opłata przygotowawcza pobierana była proporcjonalnie do wysokości kredytu. Prowadzić to mogło do sytuacji, w której pobranie opłaty przygotowawczej w wysokości przykładowo 10% od kredytu o znacznej wartości, mogło być poważnym ograniczeniem dla osób wyrażających wolę odstąpienia od umowy kredytowej, ponieważ konsument chcący skorzystać z zagwarantowanego w art. 11 ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081 ze zm.), zwanej dalej także „ukkk”, uprawnienia do odstąpienia od umowy musiał pokryć koszty ww. opłaty.

Ponadto, z posiadanych przez Prezesa Urzędu informacji wynikało, iż Bank uzależniał możliwość realizacji prawa do odstąpienia od umowy kredytu w przypadku której spełnienie świadczenia przez Bank nastąpiło na rzecz podmiotu, od którego kredytobiorca nabył rzecz, a pomiędzy Bankiem i tym podmiotem istnieje umowa regulująca zasady udzielenia kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy, od zwrotu Bankowi kwoty kredytu, albo zapłaty sprzedawcy ceny nabycia towaru. Konsument jednocześnie zobowiązany był do uzyskania potwierdzenia u sprzedawcy faktu spłaty kredytu, lub zapłaty sprzedawcy ceny towaru. Takie działanie mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim, zgodnie z którym, dla skutecznego odstąpienia od umowy kredytowej wystarcza złożenie samego oświadczenia o odstąpieniu z zachowaniem przewidzianego terminu.

W toku postępowania wyjaśniającego Bank poinformował, że wysokość opłaty przygotowawczej ustalana jest w sposób procentowy liczony od wartości udzielonego kredytu, ponieważ nie jest możliwe ustalenie odrębnie do każdej umowy kredytowej jej wielkości liczbowej z powodu zbyt wielu czynników składających się na koszt rozpatrzenia wniosku, weryfikacji klienta, kosztów weryfikacji dokumentów. Zgodnie z informacją zawartą w piśmie Banku z dnia 19 września 2005 r., w przypadku kredytu standardowego opłata przygotowawcza pobierana była w wysokości 0-18% wartości kredytu.

Bank przedstawił także kopie umowy kredytu przeznaczonego na zakup towarów lub usług, oferowanego przez Bank, Instrukcję obsługi produktów Lukas Bank S.A. i Lukas S.A. związaną z wejściem w życie ustawy o kredycie konsumenckim, kopie umów o współpracy w zakresie organizacji finansowania sprzedaży kredytem bankowym.

Zgodnie z przedstawionym wzorem umowy kredytu przeznaczonego na zakup towarów lub usług, oferowanego przez Bank, w przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy kredytowej, konsument został zobowiązany do zwrotu Bankowi (Agentowi) kwoty opłaty przygotowawczej oraz różnicy pomiędzy ceną towaru a pierwszą wpłatą.

Analiza dokumentów i informacji zebranych w toku postępowania dała podstawę do przyjęcia, iż w opisanej sprawie mogło nastąpić naruszenie przepisów ustawy o kredycie konsumenckim. W związku z tym, postanowiono zakończyć postępowanie wyjaśniające oraz wszcząć postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem z dnia 30 listopada 2005 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie ustalenia, czy:

1. sposób ustalania opłaty przygotowawczej w umowach kredytu konsumenckiego, oferowanego przez Lukas Bank S.A., z siedzibą we Wrocławiu, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ww. ustawy, polegającą na godzącym w nie bezprawnym działaniu przedsiębiorcy naruszającym przepisy art. 4 ust. 2 pkt 5 ustawy o kredycie konsumenckim,
2. zasady odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego, przeznaczonego na zakup towarów lub usług oferowanego przez Lukas Bank S.A., stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na godzącym w nie bezprawnym działaniu przedsiębiorcy naruszającym przepisy art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim.

Postanowienie o wszczęciu postępowania wraz z zawiadomieniem doręczono Bankowi w dniu 6 grudnia 2005 r.

Odpowiadając na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, pismem z dnia 15 grudnia 2005 r. Bank przedstawił stanowisko analogiczne do prezentowanego w trakcie postępowania wyjaśniającego.

W związku z wejściem w życie w dniu 20 lutego 2006 r. ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o zmianie ustawy - Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2005 r. Nr 157, poz. 1316), zmieniającej ustawę o kredycie konsumenckim i mogącej mieć wpływ na obliczanie opłaty przygotowawczej, Prezes Urzędu wystąpił z wnioskiem o przesłanie zmian, jakie zostały wprowadzone w umowach o kredyt konsumencki i w tabelach opłat i prowizji (w szczególności ewentualnych zmian w wysokości opłat przygotowawczych), które zostały dokonane po wejściu w życie ww. ustawy.

W trakcie dalszej korespondencji Bank przedstawił informacje o wprowadzonych zmianach w zakresie obniżenia opłaty przygotowawczej oraz o powołaniu zespołu do ponownego rozpatrzenia kosztów związanych z przygotowaniem wniosku o zawarcie umowy kredytowej i planowanej zmianie umów w tym zakresie w związku z zarzutami Prezesa Urzędu.

Na skutek prac powołanego zespołu Bank zobowiązał się do wprowadzenia opłat ryczałtowych w wysokości 50 i 80 zł w zależności od wysokości i rodzaju udzielonego kredytu. Jednocześnie wprowadzenie ww. zmian wymagało poważnych zmian w systemie informatycznym i w związku z tym w okresie przejściowym Bank zaprzestał pobierania jakichkolwiek opłat przygotowawczych (od dnia 12 lutego 2007 r.). W piśmie z dnia 23 maja 2007 r., Bank poinformował Prezesa Urzędu, iż zaprzestał pobierania opłaty przygotowawczej, zastępując ją prowizją. W związku z powyższym, w przypadku odstąpienia od umowy, od dnia 12 lutego 2007 r., konsument nie ponosi jakichkolwiek opłat. W załączeniu przekazano komunikat wprowadzający powyższe zmiany w życie.

Ponadto, w toku prowadzonego przez Prezesa Urzędu postępowania Bank przedstawił stanowisko, zgodnie z którym, w przypadku gdy umowa o współpracę pomiędzy kredytodawcą a podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, nie nakłada na ww. podmiot obowiązku zwrotu świadczenia na rzecz kredytodawcy, należy przyjąć, że konsument jest zobowiązany do zwrotu świadczenia na zasadach ogólnych, z tym zastrzeżeniem, że obowiązek zwrotu nie będzie warunkiem skuteczności oświadczenia o odstąpieniu, ale konsekwencją tego odstąpienia (obowiązek zwrotu będzie wynikać z analogii do art. 396 kodeksu cywilnego). Ponadto, według Banku art. 11 ust. 4 ukk stanowi *lex specialis* wobec art. 11. ust. 3 ukk, a brak postanowień umownych regulujących zasad zwrotu świadczenia, a więc braku przesłanek do zastosowania przepisu szczególnego, przemawia za „powrotem” do regulacji ogólnej z art. 11. ust. 3 ukk.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 Kodeksu postępowania administracyjnego strona przed wydaniem decyzji miała możliwość wypowiedzenia się, co do zebranego w sprawie materiału dowodowego, o czym została poinformowana w piśmie z dnia 21 sierpnia 2007 r. (doręczonym dnia 24 sierpnia 2007 r.). Strona nie skorzystała z ww. prawa.

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje.**

Lukas Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu, został zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym w dniu 31 sierpnia 2001 r. pod numerem 39887 (dowód – odpis z KRS s. 149-158 akt o sygn. DDK-61-56/05/KB, zwanych dalej „aktami sprawy”).

Bank przez sieć placówek bankowych udziela konsumentom pożyczek i kredytów. Jednocześnie na podstawie umów o współpracy w zakresie organizacji finansowania sprzedaży kredytem bankowym Bank udziela kredytów przeznaczonych na zakup towarów i usług poprzez sieć punktów handlowych zajmujących się sprzedażą detaliczną (dowód – kopia umów s. 68-75, s. 112-116 i s. 168-302 akt sprawy).

Bank stosował bardzo zróżnicowaną metodę obliczania opłaty przygotowawczej w zależności od rodzaju kredytu oraz czasu na jaki umowa jest zawierana. Zgodnie z „Zarządzeniem nr 30/2002 z dnia 18 września 2002 r.”, w przypadku pożyczek gotówkowych, opłata przygotowawcza zastąpiła pobieraną wcześniej prowizję i była zróżnicowana w zależności od przeszłości kredytowej konsumenta i liczby rat. W przypadku kredytów na zakup towarów i usług, wysokość opłaty przygotowawczej była zróżnicowana w zależności od sprzedawcy (dowód – kopia Zarządzeniem nr 30/2002 z dnia 18 września 2002 r. s. 86-92 akt sprawy).

Wysokość opłaty przygotowawczej, ustalona na podstawie informacji przekazanych przez Bank w pismach z dnia 19, 30 września oraz 15 grudnia 2005 r., była zróżnicowana i w zależności od rodzaju umowy wynosiła (przy założeniu maksymalnych stawek opłaty przygotowawczej dla Banku i braku udziału w opłacie przygotowawczej agenta (sklepu) współpracującego z bankiem, a która wynosiła do 3% ):

- dla kredytu o wartości 5 tys. zł

	Kredyt gotówkowy w banku	Kredyt na zakup towarów lub usług w punktach handlowych	Kredyt na zakup towarów lub usług w Media Markt	Kredyt na zakup towarów lub usług w Euro RTV AGD	Kredyt na zakup towarów lub usług w Leclerc
Opłata przygotowawcza dla klientów znanych z tzw. dobrą przeszłością kredytową	425	830	250	495	290
Opłata przygotowawcza dla klientów znanych z tzw. złą przeszłością kredytową	475	-	-	-	-

- dla kredytu o wartości 10 tys. zł:

	Kredyt gotówkowy w banku	Kredyt na zakup towarów lub usług w punktach handlowych	Kredyt na zakup towarów lub usług w Media Markt	Kredyt na zakup towarów lub usług w Euro RTV AGD	Kredyt na zakup towarów lub usług w Leclerc
Opłata przygotowawcza dla klientów znanych z tzw. dobrą przeszłością kredytową	850	1660	500	990	580
Opłata przygotowawcza dla klientów znanych z tzw. złą przeszłością kredytową	950	-	-	-	-

- dla kredytu o wartości 30 tys. zł:

	Kredyt gotówkowy w banku	Kredyt na zakup towarów lub usług w punktach handlowych	Kredyt na zakup towarów lub usług w Media Markt	Kredyt na zakup towarów lub usług w Euro RTV AGD	Kredyt na zakup towarów lub usług w Leclerc
Opłata przygotowawcza dla klientów znanych z tzw. dobrą przeszłością kredytową	2550	4980	1500	2970	1740
Opłata przygotowawcza dla klientów znanych z tzw. złą przeszłością kredytową	2850	-	-	-	-

Z informacji udzielonych przez Bank wynikało, że umowy zawierane w niektórych punktach handlowych w ogóle nie zawierają opłaty przygotowawczej, a w innych taka opłata mogła dochodzić do 4980 zł (maksymalny kredyt na zakup towarów lub usług (ratalny): w wysokości 30 tys. zł, mógł być obciążony opłatą przygotowawczą do 16,6%) (dowód s. 105 akt sprawy).

W przypadku kredytów konsumenckich oferowanych w placówkach bankowych, Bank uzależniał wysokość opłaty przygotowawczej od okresu, na jaki zawierany jest kredyt. W sytuacji, w której tzw. *klient znany z dobrej przeszłości kredytowej* korzystał z kredytu na 12 rat, opłata przygotowawcza wynosiła 250 zł. Jednocześnie ten sam konsument korzystający z kredytu na 36 miesięcy zapłaciłby 425 zł (dowód s. 104 akt sprawy).

W związku z wejściem w życie w dniu 20 lutego 2006 r. ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o zmianie ustawy - Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2005 r. Nr 157, poz. 1316), zmieniającej ustawę o kredycie konsumenckim, Bank dokonał zmian w maksymalnej wysokości opłat przygotowawczych pobieranych od kredytów konsumenckich. Po zmianach wysokość opłaty przygotowawczej:

- w przypadku kredytów ratalnych (towarowych) w placówkach handlowych kształtowała się od 0 do 5% wartości kredytu, co przy maksymalnym kredycie w wysokości 30 tys. zł wynieść mogło do 1500 zł,
- w przypadku kredytów gotówkowych w placówkach bankowych kształtowała się od 1,5% do 5% wartości kredytu, co przy maksymalnym kredycie w wysokości 30 tys. zł wynieść mogło do 1500 zł (dowód s. 111 akt sprawy).

Wysokość opłaty przygotowawczej, zgodnie ze stanowiskiem Banku uzależniona była od kosztów wielu czynności związanych z przygotowaniem umowy kredytu. Bank wskazał, że wysokość opłaty przygotowawczej ustalana jest w sposób procentowy liczony od wartości udzielonego kredytu, ponieważ - z powodu zbyt wielu czynników składających się na koszt rozpatrzenia wniosku, weryfikacji klienta, kosztów weryfikacji dokumentów - nie było możliwe ustalenie odrębnie do każdej umowy kredytowej wielkości liczbowej. Na koszty te w opinii Banku składają się m.in. koszty IT implementujących procesy akceptacji, praca ludzi, koszty papieru, ulotek, wyjazdów windykacyjnych, prewencji itp. (dowód pismo Banku s. 82 akt sprawy).

Bank wskazał, iż koszt pozyskania umowy kredytowej w sieci sprzedaży wyliczony za okres styczeń-sierpień 2005 r. wynosił ok. 64,6 zł od umowy. Koszt ten jednak nie uwzględniał weryfikacji dokumentów i wiarygodności klienta, których bank nie był w stanie oszacować, ponieważ na koszt ten składały się takie czynniki jak: koszt funkcjonowania i wyposażenia placówki bankowej, koszt zakupu narzędzi scoringowych, kosztów IT implementujących procesy akceptacji, koszt pracy obsługującego pracownika (wynagrodzenie i wyposażenie), koszty prewencji i wyjazdów windykacyjnych, telefon, papier itp. (dowód pismo Banku s. 85 akt sprawy)

W przypadku kredytów ratalnych przeznaczonych na zakup towarów lub usług, placówki handlowe średnio otrzymywały 35% wysokości opłaty przygotowawczej jako wynagrodzenie za pośrednictwo w udzieleniu kredytu. Jednakże, w niektórych przypadkach placówki otrzymywały do 100% wartości opłaty przygotowawczej.

Bank mając na uwadze zarzuty Prezesa Urzędu dotyczące zakwalifikowania ww. działań za naruszające ustawę o kredycie konsumenckim, podjął działania zmierzające do zaniechania powyższych praktyk.

Bank wprowadził nowe zasady pobierania opłaty przygotowawczej. Zmiany zostały wprowadzone na podstawie „Uchwały Zarządu Lukas Banku S.A. nr 04/57/06 z dnia 31 sierpnia 2006 r. w sprawie zmiany opłaty przygotowawczej dla kredytów gotówkowych i ratalnych” (dowód – kopia Uchwały Banku, s. 316 akt sprawy).

Od dnia 12 lutego 2007 r. Bank zaprzestał pobierania opłat przygotowawczych (dowód – kopia zarządzenia LB (CF/RB) nr 4/2007 z dnia 9 lutego 2007 r.. s. 324 – 327 akt sprawy).

Jednocześnie Bank nie dokonał jakichkolwiek zmian w zakresie postanowień umów kredytów konsumenckich przeznaczonych na zakup towarów lub usług i wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej, zgodnie z którymi konsument po skorzystaniu z prawa do odstąpienia od umowy zobowiązany był do zwrotu Bankowi (Agentowi) kwoty opłaty przygotowawczej oraz różnicy pomiędzy ceną towaru a pierwszą wpłatą.

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, co wynika z treści jej art. 1 ust. 2. Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Z praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów mamy zatem do czynienia wówczas, gdy spełnione są dwie przesłanki:

- a. Bezprawność działania,
- b. Godzenie tymi działaniami w zbiorowe interesy konsumentów.

#### **a) Bezprawność działania przedsiębiorcy.**

##### **Ad 1) Wysokość opłaty przygotowawczej**

Bezprawność działania oznacza sprzeczność działania przedsiębiorcy z obowiązującym prawem.

W tym zakresie bezprawność działania przedsiębiorcy przejawia się w naruszeniu art. 4 ust. 2 pkt 5 ustawy o kredycie konsumenckim. Zgodnie z treścią tego artykułu, umowa o kredyt konsumencki powinna określać m. in. opłaty i prowizje oraz inne koszty związane z udzieleniem kredytu, w tym opłatę za rozpatrzenie wniosku kredytowego oraz przygotowanie i zawarcie umowy kredytowej (opłata przygotowawcza), które są elementem całkowitego kosztu kredytu, a także warunki ich zmiany. Należy podkreślić, że art. 4 ust. 2 pkt 5 ustawy o kredycie konsumenckim wyraźnie wskazuje, że opłata przygotowawcza służy pokryciu przez kredytodawcę kosztów rozpatrzenia wniosku kredytowego oraz przygotowania i zawarcia umowy kredytowej. Jej wysokość zatem powinna odzwierciedlać rzeczywiste koszty ww. czynności wykonanych przez Bank.

W umowach kredytowych oferowanych przez Bank, stosowane były różne zasady obliczania opłaty przygotowawczej, a jej wysokość była proporcjonalna do wartości kredytu. Prowadziło to do sytuacji, w której pobranie opłaty przygotowawczej w wysokości przykładowo 5% od kredytu o znacznej wartości, mogło być poważnym ograniczeniem dla osób chcących odstąpić od umowy kredytowej.

Zgodnie z art. 11 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim, w razie odstąpienia od umowy, kredytodawca obowiązany jest niezwłocznie zwrócić poniesione przez konsumenta na rzecz kredytodawcy koszty udzielanego kredytu, z wyjątkiem opłaty przygotowawczej oraz pobranych przez kredytodawcę opłat związanych z ustanowieniem zabezpieczenia. Oznacza, to, iż konsument chcąc skorzystać z zagwarantowanego w art. 11

ustawy o kredycie konsumenckim uprawnienia do odstąpienia od umowy nie otrzymywał od Banku zwrotu równowartości poniesionej opłaty przygotowawczej, której wysokość – przy kredytach o znacznej wartości – była wygórowana.

Według Prezesa Urzędu, dokonana analiza przedstawionych kosztów pozyskania umowy kredytowej w sieci sprzedaży wyliczonych za okres styczeń-sierpień 2005 r. (64,6 zł od umowy) wykazała, iż pobierane opłaty przygotowawcze nie odzwierciedlają rzeczywiście ponoszonych przez Bank kosztów.

Bank wskazał, iż nie był w stanie oszacować kosztów weryfikacji dokumentów i wiarygodności klienta, na które składały się m.in. takie czynniki jak: koszt funkcjonowania i wyposażenia placówki bankowej, koszt zakupu narzędzi scoringowych, kosztów IT implementujących procesy akceptacji, koszt pracy obsługującego pracownika (wynagrodzenie i wyposażenie), koszty prewencji i wyjazdów windykacyjnych, telefon, papier itp. Nie można jednak podzielić poglądu Banku, iż do kosztów weryfikacji dokumentów i oceny wiarygodności klienta dokonywanych przy przygotowaniu i zawieraniu umowy kredytu, można zaliczyć wszystkie koszty związane z prowadzeniem działalności gospodarczej, bowiem ww. koszty nie są związane jedynie z przygotowaniem i podpisywaniem umów kredytowych, ale również z innymi oferowanymi przez Bank produktami bankowymi (kartami płatniczymi, rachunkami bankowymi, funduszami inwestycyjnymi itd.). W związku z tym, nie można przypisywać całości kosztów np. produkcji ulotek lub wystroju i urządzenia placówek bankowych do kosztów przygotowania i podpisania umowy kredytowej.

Jednocześnie w przypadku kredytów przeznaczonych na zakup towarów lub usług, wynagrodzenie placówki handlowej za zawierane umowy, określono jako procentowy udział w opłacie przygotowawczej. W związku z tym, opłata ta nie odpowiadała rzeczywistemu nakładowi pracy takiego pracownika, lecz stanowiła zysk punktu handlowego. Tymczasem, w przypadku kredytów przeznaczonych na zakup towarów lub usług – pracownicy jednostek handlowych nie dokonywali, wraz ze wzrostem wartości kredytu, bardziej skomplikowanych operacji. Ich zadaniem było jedynie przyjęcie, sporządzenie i przekazanie umowy kredytowej wraz z odpowiednimi dokumentami, a więc niezależnie od wysokości udzielanego przez Bank kredytu, wykonanie tego samego rodzaju czynności. Z pisma Banku wynikało, że koszt przygotowania przez placówkę handlową umowy kredytowej o wartości 1 tys. zł mógł wynosić 50 zł, natomiast w przypadku kredytu o wartości 30 tys. zł koszt ten wynosił 1500 zł. Z tego zestawienia wynikało, że koszt przygotowania umowy o wartości 30 tys. zł wzrósł trzydziestokrotnie w porównaniu do kosztu dla umowy o wartości 1 tys. zł. Zdaniem Prezesa Urzędu, nakład pracy (tj. przyjęcia niezbędnych dokumentów i sporządzenia umowy kredytowej) przy kredytach o znacznej wartości nie uzasadniał pobierania opłaty przygotowawczej nawet trzydziestokrotnie wyższej niż w przypadku udzielania innych kredytów (taka różnica występowała w wysokości opłaty przygotowawczej przy kredycie o wartości 1 tys. zł i 30 tys. zł).

W związku z powyższym, w opinii Prezesa Urzędu, część opłaty przygotowawczej stanowiła dodatkową prowizję, a stosowany przez Bank sposób określania opłaty przygotowawczej mógł stanowić skuteczną przeszkodę w swobodnym korzystaniu z prawa do odstąpienia od umowy, gdyż kredytobiorca korzystając z uprawnienia do odstąpienia od umowy kredytu, nie otrzymywał od Banku zwrotu równowartości poniesionej opłaty przygotowawczej. Opłata przygotowawcza stosowana przez Bank stawała się zwykłą prowizją od udzielonego kredytu i dodatkowym ukrytym jego kosztem. Traktowanie opłaty przygotowawczej jako prowizji od umowy kredytowej wynikało także z „Zarządzenia nr 30/2002 z dnia 18 września 2002 r.”, zgodnie z którym opłata przygotowawcza zastąpiła pobieraną wcześniej prowizję (pkt. 7 ust. 1 a Zarządzenia).



Należy podkreślić, iż celem ustawy o kredycie konsumenckim jest zagwarantowanie konsumentom prawa rezygnacji z umowy kredytowej.

Stosowany przez Bank sposób naliczania opłaty przygotowawczej uzależniał jej wysokość od rodzaju umowy kredytowej oraz wartości samego kredytu, a nie nakładu pracy i wydatków poniesionych w związku z przygotowaniem i zawarciem konkretnej umowy kredytowej (zgodnie z art. 4 ust. 2 pkt 5 ukk). Szczególnie ważny był fakt występowania poważnych różnic w wysokości opłat przygotowawczych dla kredytów o tej samej wysokości, gdy jednocześnie zakres prac związanych z przyjęciem wniosku i sporządzeniem umowy kredytowej w placówce bankowej lub handlowej był na podobnym poziomie. Przykładowo zgodnie z „Zarządzeniem nr 30/2002 z dnia 18 września 2002 r.”, od pożyczek gotówkowych dla „Klientów znanych z dobrą przeszłością kredytową” Bank pobierał opłatę 5% kwoty kredytu przy kredycie od 2 do 12 rat, podczas gdy kredyt udzielany na 25 do 32 rat obciążany był opłatą przygotowawczą w wysokości 9,5% kwoty kredytu. Takie zróżnicowanie zasad obliczania opłaty przygotowawczej oznaczało, iż przy kredycie o wartości 5 tys. zł wysokość opłaty przygotowawczej, mogła wynieść od 250 do 475 zł, mimo iż zakres prac związanych z zawarciem umowy był identyczny.

W związku z powyższym należy stwierdzić, że stosowane przez Bank sposoby ustalenia wysokości opłaty przygotowawczej, nie miały związku z rzeczywistymi kosztami czynności niezbędnych do przygotowania i zawarcia umowy kredytowej, m.in. z przyjmowaniem i weryfikowaniem dokumentów składanych przez klientów, dokonywaniem oceny zdolności kredytowej itd. Działanie takie należało traktować jako działanie ukierunkowane na uniemożliwienie konsumentom swobodnego odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki. W związku z tym należy uznać, że opisany sposób określenia opłaty przygotowawczej może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.

W związku z powyższym działania Banku, określone w pkt 1 sentencji decyzji, miały charakter bezprawny, sprzeczny z art. 4 ust. 2 pkt 5 ukk.

## **Ad 2) Zasady odstąpienia od umowy kredytowej**

W tej części postępowania bezprawność działania przedsiębiorcy przejawia się w naruszeniu zasad odstąpienia przez konsumenta od umowy kredytu określonych w ustawie o kredycie konsumenckim, w art. 11 ust. 4 ustawy.

Zgodnie z art. 11 ust. 1 ukk konsument, z zastrzeżeniem ust. 6 i art. 12 ust. 1, może, bez podania przyczyny, odstąpić od umowy o kredyt konsumencki w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku gdy umowa o kredyt konsumencki nie zawiera informacji o uprawnieniu do odstąpienia od umowy, konsument może odstąpić od umowy w terminie 10 dni od dnia otrzymania informacji o prawie odstąpienia od umowy, nie później jednak niż w terminie 3 miesięcy od dnia zawarcia umowy. Art. 11 ust. 2 nakłada na kredytodawcę obowiązek wręczenia konsumentowi przy zawarciu umowy wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia, nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby). Przepis art. 11 ust. 3 ukk stanowi, że termin do odstąpienia od umowy jest zachowany, jeżeli konsument przed jego upływem złoży pod wskazanym przez kredytodawcę adresem oświadczenie o odstąpieniu od umowy. W razie spełnienia świadczenia przez kredytodawcę przed upływem terminu do odstąpienia od umowy odstąpienie staje się skuteczne, jeżeli świadczenie zostanie zwrócone kredytodawcy łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, z zastrzeżeniem ust. 4, zgodnie z którego treścią, jeżeli spełnienie świadczenia przez kredytodawcę nastąpiło na rzecz podmiotu, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, i między tym podmiotem a kredytodawcą istnieje umowa

regulująca zasady udzielania kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy lub usługi, konsument może odstąpić od umowy o kredyt konsumencki poprzez złożenie oświadczenia, o którym mowa w art. 11 ust. 3. W takim wypadku warunki zwrotu świadczenia kredytodawcy określa umowa zawarta między podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, a kredytodawcą.

W toku postępowania ustalono, że Bank stosuje wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu konsumenckiego oraz postanowienia we wzorcach umów kredytowych przeznaczonych na zakup towarów lub usług, które zobowiązują konsumentów, w przypadku realizacji prawa do odstąpienia od umowy, do zwrotu do Banku środków kredytu przekazanego na rachunek sprzedawcy. Tymczasem ustawodawca regulując kwestię odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego przeznaczonego na zakup rzeczy lub usług nie zezwala na wprowadzenie takich ograniczeń. W takiej sytuacji kwestia rozliczenia finansowego kredytu występuje jedynie między kredytodawcą a sprzedawcą, natomiast roszczenie o zapłatę ceny sprzedaży posiada jedynie sprzedawca na podstawie umowy sprzedaży, która staje się umową niezależną od umowy kredytowej.

Dodatkowo wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej, obligował konsumentów do przekazania wraz z oświadczeniem kopii dowodu wpłaty do banku lub kopii pokwitowania przyjęcia towaru przez sprzedawcę. Takie działanie także jest sprzeczne z art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim.

W opinii Prezesa Urzędu, dla oceny skuteczności odstąpienia od umowy kredytowej wpływ ma jedynie wywiązanie się z terminu określonego w ustawie o kredycie konsumenckim oraz zwrot otrzymanego świadczenia. Konsument zobowiązany jest do dostarczenia oświadczenia o odstąpieniu w ciągu 10 dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku spełnienia świadczenia przez kredytodawcę przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, konsument jest zobowiązany do jednoczesnego zwrotu świadczenia kredytodawcy, na co wyraźnie wskazuje art. 11 ust. 3 ukk.

Jednak jako wyjątek od powyższej zasady należy traktować art. 11 ust. 4 ukk, do którego w ostatnim zdaniu odsyła art. 11 ust. 3 posługując się sformułowaniem „z zastrzeżeniem ust. 4”. Wymieniona wyżej regulacja prawna dotyczy bowiem szczególnej sytuacji, w której spełnienie świadczenia przez kredytodawcę nastąpiło na rzecz podmiotu, od którego konsument nabył rzecz lub usługę i między tym podmiotem a kredytodawcą istnieje umowa regulująca zasady udzielania kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy lub usługi. Jak wynika z ustaleń dokonanych przez Prezesa Urzędu w toku niniejszego postępowania Bank zawiera umowy o współpracy w zakresie finansowania sprzedaży kredytem bankowym, tym samym regulacje zawarte w art. 11 ust. 4 ukk odnoszą się bezpośrednio do stanu faktycznego będącego przedmiotem prowadzonego przed Prezesem Urzędu postępowania.

Na podstawie art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim, konsument uzyskał możliwość odstąpienia poprzez złożenie stosownego oświadczenia, natomiast warunki zwrotu świadczenia kredytodawcy ma określać umowa zawarta między podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę a kredytodawcą.

W ocenie Prezesa Urzędu, ustawodawca wskazując na miejsce regulacji zasad zwrotu świadczenia (tj. w umowie łączącej kredytodawcę z podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę) dokonuje rozróżnienia podmiotu zobowiązanego do zwrotu kredytu, w zależności od tego na czyją rzecz faktycznie nastąpiło spełnienie świadczenia. Jeżeli świadczenie zostało spełnione do rąk konsumenta właściwym jest, by wraz ze złożeniem oświadczenia o odstąpieniu, konsument zwrócił także uzyskaną od Banku kwotę kredytu

(art. 11 ust. 3 zd. 2 ukk). Nie można natomiast przyjąć, by w przypadku przekazania świadczenia na rzecz sprzedawcy, ustawodawca uznawał za właściwe przyjęcie odstąpienia od umowy za skuteczne poprzez wymaganie od konsumenta zwrotu środków, których nie posiada. Akceptacja takiej konstrukcji przeczyłaby *ratio legis* ustawy o kredycie konsumenckim, która ma przede wszystkim chronić interesy ekonomiczne konsumentów.

Ponadto, w ocenie Prezesa Urzędu, wskazanie przez ustawodawcę umowy między Bankiem a sprzedawcą jako właściwej do uregulowania kwestii zwrotu świadczenia w przypadku odstąpienia od umowy, wyraźnie wskazuje na podmioty, pomiędzy którymi ma zostać dokonane rozliczenie. Za taką interpretacją omawianego przepisu przemawia nie tylko wykładania językowa dokonana poprzez porównanie treści art. 11 ust. 3 oraz art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim, ale także wykładnia celowościowa. Inna interpretacja ww. przepisów prowadziłaby do sytuacji, w której dwa podmioty gospodarcze – profesjonalisci, poza wolą i wiedzą konsumenta, decydowałyby o obowiązku zwrotu przez konsumenta przedmiotu świadczenia. Konsument nie ma dostępu do treści umowy o współpracy między Bankiem a sprzedawcą, w związku z tym uregulowanie obowiązków konsumenta w umowie między profesjonalistami, bez wiedzy konsumenta należałoby uznać za sprzeczne z celem ustawy, gdyż ustawa o kredycie konsumenckim szczególną wagę przywiązuje do obowiązków informacyjnych, jakie kredytodawcy mają spełnić wobec konsumentów. W związku z powyższym, nie można zaakceptować rozwiązania, w którym ustawodawca określił zasady zwrotu przez konsumenta świadczenia (będącego w faktycznym posiadaniu sprzedawcy) pozostawiałby swobodnej, umownej regulacji kontrahentów konsumenta – przedsiębiorców.

Potwierdzenie stanowiska reprezentowanego przez Prezesa Urzędu przynosi także literatura przedmiotu, wskazując, że z *brzmienia art. 11 ust. 3 zd. 2 ukk można wywieść, iż zasadą jest, że jeśli świadczenie zostało spełnione do rąk konsumenta, aby skutecznie odstąpić od umowy, musi on zwrócić środki jednocześnie z oświadczeniem o odstąpieniu (...)* Inaczej przedstawia się sytuacja konsumenta w przypadku, gdy środki pochodzące z kredytu otrzymał efektywnie (faktycznie) sam sprzedawca (usługodawca), na podstawie łączącej go z kredytodawcą umowy regulującej zasady udzielania kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy lub usługi. Art. 11 ust. 4 ukk wprowadza bowiem wyjątek od zasady ustanowionej w ust. 3 tego przepisu. Polega on na tym, że w okolicznościach określonych w ust. 4 konsument zwolniony jest z obowiązku zwrotu kredytodawcy spełnionego przez niego świadczenia, ponieważ zwrot obciąża w takim przypadku – z mocy samego art. 11 ust. 4 ukk – podmiot, który to świadczenie rzeczywiście uzyskał, czyli sprzedawcę (usługodawcę) (...) taki był – w założeniu – ochronny cel komentowanej regulacji: uniknięcie sytuacji, w której konsument byłby zmuszony do zwrotu kredytodawcy środków nie znajdujących się w jego majątku (tak: D. Rogoń [w:] J. Pisuliński (red.), D. Rogoń, M. Rusinek, K. Włodarska, *Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz*, Dom Wydawniczy ABC, 2004, System Informacji Prawnej Lex (Lex Omega 47/2005).

Należy podkreślić, że w przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy kredytowej przeznaczonej na zakup towarów lub usług, na konsumentcie ciąży obowiązek zapłaty sprzedawcy za uzyskany towar lub usługę, wynika to jednak z umowy sprzedaży. W omawianej sytuacji mamy do czynienia z instytucją tzw. umów powiązanych, gdzie zawarcie umowy o kredyt konsumencki stanowi formę finansowania umowy sprzedaży (umowa finansowana). Gospodarczy związek między umową kredytu a umową finansowaną, nie zmienia jednak faktu, że mamy do czynienia z odrębnymi czynnościami prawnymi, zawierającymi jednakże w określonym związku przyczynowo-skutkowym.

Ustawa o kredycie konsumenckim przewiduje zależność losów prawnych obu umów jedynie w przypadku upadku umowy sprzedaży. Zgodnie z art. 12 ust. 1 oraz art. 13 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim upadek umowy o nabycie określonej rzeczy lub usługi pociąga za sobą (w określonych tam okolicznościach, które jednak nie odnoszą się do stanu faktycznego będącego przedmiotem niniejszego postępowania) upadek umowy o kredyt konsumencki. Rozszerzony skutek odstąpienia od umowy nie ma jednak miejsca w sytuacji odwrotnej - odstąpienie od umowy kredytu nie skutkuje automatycznym upadkiem umowy sprzedaży. Bank nie posiada zatem umocowania prawnego, by domagać się np. potwierdzenia tego faktu od konsumenta i uzależniać od tego skuteczność odstąpienia od umowy kredytu. Regulacje zawarte w umowie o współpracy ze sprzedawcą nie mogą mieć pierwszeństwa przed przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, jeżeli pozostają w sprzeczności z celem i treścią ww. regulacji, jakim jest ochrona interesu konsumentów.

Słuszność twierdzenia Prezesa Urzędu potwierdza literatura przedmiotu podnosząc, że *kredytodawca, będący osobą trzecią w stosunku do umowy głównej, nie może uzależnić skuteczności odstąpienia od umowy kredytowej od zwrotu sprzedawcy przez konsumenta nabytej rzeczy (...)* Znamienne jest, że art. 11 ust. 4 zd. 2 ukk stanowi, iż *wewnętrzna umowa między sprzedawcą o kredytobiorcą powinna określać warunki zwrotu przez sprzedawcę świadczenia kredytodawcy w razie odstąpienia klienta od umowy kredytowej, nie zaś warunki zwrotu świadczenia sprzedawcy przez konsumenta* (D. Popłonyk, *Powiązanie umowy kredytowej i kredytowanej w świetle ustawy o kredycie konsumenckim*, Prawo Bankowe 2004/2/29, System Informacji Prawnej Lex (Lex Omega) 47/2005).

W toku postępowania Bank przedstawił stanowisko, zgodnie z którym, w przypadku gdy umowa o współpracę pomiędzy kredytodawcą a podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, nie nakłada na ww. podmiot obowiązku zwrotu świadczenia na rzecz kredytodawcy, należy przyjąć, że konsument jest zobowiązany do zwrotu świadczenia na zasadach ogólnych, z tym zastrzeżeniem, że obowiązek zwrotu nie będzie warunkiem skuteczności oświadczenia o odstąpieniu, ale konsekwencją tego odstąpienia (obowiązek zwrotu będzie wynikać z analogii do art. 396 kodeksu cywilnego). Ponadto, według Banku art. 11 ust. 4 ukk stanowi *lex specialis* wobec art. 11. ust. 3 ukk, a brak postanowień umownych regulujących zasad zwrotu świadczenia, a więc braku przesłanek do zastosowania przepisu szczególnego, przemawia za „powrotem” do regulacji ogólnej z art. 11. ust. 3 ukk. (pismo Banku z dnia 19 lipca 2006 r., akta sprawy str. 145, 146).

Prezes Urzędu nie zgadza się z przedstawionym stanowiskiem Banku. Według Prezesa Urzędu, nieuregulowanie, zgodnie z art. 11 ust. 4 zd. 2, warunków zwrotu świadczenia pomiędzy kredytodawcą a podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, nie może mieć wpływu na sytuację konsumenta. Niedopuszczalne byłoby bowiem kształtowanie sytuacji konsumenta w umowie między przedsiębiorcami, w stosunku do której jest on osobą trzecią, i to tak "pozytywnie" - tj. przez przyjęcie pewnych regulacji, jak i "negatywnie" - przez ich brak. W opinii Prezesa Urzędu, należy przyjąć, że brak regulacji, o jakiej mowa w art. 11 ust. 4 zd. 2 ukk., odnosi skutek tylko dla trybu rozliczeń między przedsiębiorcami tj. kredytodawcą i sprzedawcą (usługodawcą). Nieokreślenie warunków zwrotu świadczenia spełnionego przez kredytodawcę na rzecz sprzedawcy (usługodawcy) w sposób szczególny będzie oznaczało, że zwrot powinien nastąpić na zasadach ogólnych (np. art. 405 kodeksu cywilnego.) albo w trybie określonym przez inne przepisy [np. art. 16c ust. 4 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. z 2002 r, Nr 141, poz. 1176, ze zm.)]. Potwierdzenie stanowiska Prezesa Urzędu przynosi także doktryna (tak. D. Rogoń, [w:] J. Pisuliński (red.), D. Rogoń, M. Rusinek, K. Włodarska, *Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz*, Dom Wydawniczy ABC, 2004, System Informacji Prawnej Lex (Lex Omega) 47/2005).

Dokonując powyższych rozważań, Prezes Urzędu za uzasadnione uważa uznanie działań Lukas Banku S.A. za bezprawne w rozumieniu art. 23 a ust. 1 ustawy. Bezprawność przejawia się w naruszeniu art. 11 ust. 4 ukk. i żądaniu zwrotu świadczenia, którego konsument faktycznie nie posiada, na skutek przekazania go przez Bank bezpośrednio Sprzedawcy. Prezes Urzędu ustalił, że działanie Banku oparte jest na błędnej interpretacji przepisów ustawy o kredycie konsumenckim (w szczególności art. 11 ust. 4 ukk) oraz przyjęciu błędnego założenia, iż tylko towarzyszący odstąpieniu od umowy kredytu upadek umowy sprzedaży stanowi przesłankę umożliwiającą brak dochodzenia roszczeń od konsumenta z tytułu odstąpienia od umowy kredytu. „*Niedopuszczalne jest uzależnienie skuteczności odstąpienia od umowy o kredyt od spełnienia dodatkowych warunków aniżeli określone w samej ustawie*” (tak: D. Popłonyk, *Powiązanie...*). Prezes Urzędu, w toku niniejszego postępowania, wykazał, że żądanie od konsumenta zwrotu kredytu, nie znajduje umocowania ustawowego, a tym samym należy je uznać za działanie bezprawne w świetle art. 11 ust. 4 ukk.

#### **b) Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.**

Zbiorowy interes konsumentów oznacza, iż bezprawne działanie przedsiębiorców dotyczy lub może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów. Zgodnie z przepisami ustawy, nie stanowi zbiorowego interesu konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im.

Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jednakże, jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy.<sup>1</sup>

W sprawie niniejszej zarzucane przedsiębiorcy działanie mogło w oczywisty sposób dotknąć interesów wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę kredytową z Bankiem.

Przy ustalaniu w umowach kredytowych opłaty przygotowawczej powyżej rzeczywistych kosztów rozpatrzenia wniosku kredytowego oraz przygotowania i zawarcia umowy kredytowej, został naruszony interes ekonomiczny każdego konsumenta, który zawarł umowę kredytową z Bankiem i od którego pobrano opłatę przygotowawczą w kwocie przewyższającej rzeczywiste koszty związane z rozpatrzeniem wniosku kredytowego, przygotowaniem i zawarciem umowy, jak również interes ekonomiczny każdego konsumenta,

---

<sup>1</sup> M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

który chciał odstąpić od umowy kredytu, a z uwagi na wysokość zapłaconej opłaty przygotowawczej, zrezygnował ze swojego ustawowego prawa do odstąpienia.

W związku ze stosowanym przez Bank wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu konsumenckiego oraz postanowieniami umów kredytowych przeznaczonych na zakup towarów lub usług, zobowiązujących konsumentów, w przypadku realizacji prawa do odstąpienia od umowy, do zwrotu środków kredytu do Banku - skutkami działań Banku dotknięci byli wszyscy konsumenci, którzy zawarli umowę kredytu na zakup towaru lub usługi i którzy zostali (lub potencjalni mogli zostać) zobowiązani – w przypadku odstąpienia od umowy kredytu - do zwrotu świadczenia, którego *de facto* nie otrzymali.

Podsumowując należy stwierdzić, że działania Banku, określone w sentencji decyzji, miały charakter bezprawny, godziły bezpośrednio w interesy najsłabszych uczestników rynku – konsumentów i stanowiły praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy, polegającą na stosowaniu działaniu sprzecznym z ustawą o kredycie konsumenckim.

### **Zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów – dotyczy jedynie działania Banku, wskazanego w pkt I decyzji**

W trakcie prowadzonego przez Prezesa Urzędu postępowania, Bank dokonał zmian jedynie w zakresie pkt 1 postępowania: ustalenia w umowach kredytowych opłaty przygotowawczej powyżej rzeczywistych kosztów rozpatrzenia wniosku kredytowego oraz przygotowania i zawarcia umowy kredytowej.

Bank wprowadził nowe zasady pobierania opłaty przygotowawczej. Zmiany zostały wprowadzone na podstawie „Uchwały Zarządu Lukas Banku S.A. nr 04/57/06 z dnia 31 sierpnia 2006 r. w sprawie zmiany opłaty przygotowawczej dla kredytów gotówkowych i ratalnych” (dowód – kopia Uchwały Banku, s. 316 akt sprawy).

Od dnia 12 lutego 2007 r. Bank zaprzestał pobierania opłat przygotowawczych (dowód – kopia zarządzenia LB (CF/RB) nr 4/2007 z dnia 9 lutego 2007 r.. s. 324 – 327 akt sprawy).

Wprowadzone zmiany spowodowały, iż aktualnych działań Banku w kwestionowanym zakresie nie można uznać za sprzeczne z ustawą o kredycie konsumenckim.

Wydanie niniejszego rozstrzygnięcia nie uniemożliwia w przyszłości dokonania oceny faktycznie wprowadzonego sposobu naliczania prowizji pod kątem jego zgodności z prawem.

Podjęcie przez Bank ww. działań, nie wyłącza możliwości stwierdzenia przez Prezesa Urzędu, iż wcześniejsze działania Banku stanowiły praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Fakt zaprzestania stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów czyni jednak zasadnym oparcie rozstrzygnięcia o art. 23e ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym „nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 23a (ust. 1). (...) Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania (ust. 2).” Wobec wprowadzenia przez Bank odpowiednich zmian należy uznać, iż praktyka określona w sentencji niniejszej decyzji została zaniechana.

W związku z powyższym, z uwagi na fakt, iż działanie Banku nie narusza w dacie orzekania przepisu art. 23a ustawy uzasadnione jest zakończenie prowadzonego postępowania rozstrzygnięciem wydanym na podstawie art. 23e ww. ustawy. W tym stanie należało zatem

uznać działania Banku za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzić zaniechanie jej stosowania.

**Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji.**

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 1 ustawy w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

Z up. Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Radca Prezesa  
Izabela Szewczyk

Otrzymuje:

- 1. Pani Wioletta Dyl**  
Radca prawny  
LUKAS Bank S.A.  
pl. Orłąt Lwowskich 1  
53-605 Wrocław
- 2. a/a**