



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, 30 grudnia 2021 r.

DOZIK-2.610.511.2016/PS/AO/KW

wersja jawna
*(tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono [***])*

DECYZJA nr DOZIK-17/2021

- 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 stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania **Santander Consumer Bank Spółki Akcyjnej z siedzibą we Wrocławiu** (dalej również jako „Bank”) polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do możliwości zawarcia przez dotychczasowych klientów Banku umowy kredytu konsumenckiego na warunkach opisywanych w treści kierowanych do nich indywidualnych, pisemnych propozycji zawarcia umowy, podczas gdy ostateczna ocena zdolności kredytowej oraz dopasowanie oferty następowało w czasie wizyty konsumenta w oddziale Banku, co w wielu przypadkach prowadziło ostatecznie do odmowy udzielenia kredytu lub udzielenia go na warunkach innych niż w kierowanych do konsumentów pismach, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową opisaną w treści art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów
i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 30 września 2018 r.
- II. Na podstawie art. 26 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 stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania **Santander Consumer Bank Spółki Akcyjnej z siedzibą we Wrocławiu** polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą

kredytu, poprzez prezentowanie w umowach kredytu konsumenckiego oraz w dołączonych do nich formularzach informacyjnych, informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu - składkę ubezpieczeniową, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

- III. Na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) nadaje się decyzji w zakresie pkt II sentencji decyzji rygor natychmiastowej wykonalności.
- IV. 1. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Santander Consumer Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o którym mowa w pkt II sentencji decyzji, w postaci skierowania do konsumentów, którzy zawarli z Santander Consumer Bank Spółką Akcyjną, po dniu 20 grudnia 2016 r., umowę kredytu konsumenckiego, w ramach której sfinansowali koszt składki ubezpieczeniowej, a kwota składki ujęta została w całkowitej kwocie kredytu, na adres korespondencyjny, oświadczenia następującej treści:

„W związku z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji nr DOZIK-17/2021 z dnia 30.12.2021r., niniejszym informujemy, iż Santander Consumer Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu stosował wobec konsumentów praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na wprowadzeniu konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie w umowach kredytu konsumenckiego oraz w dołączonych do nich formularzach informacyjnych, informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu - składkę ubezpieczeniową, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK-17/2021 opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.”,

w formie korespondencji listowej (listem poleconym) w terminie 3 (trzech) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na swój koszt, w sposób czytelny dla odbiorcy (tj. sporządzony czcionką w rozmiarze co najmniej 11, kolorze czarnym na białym tle i rodzaju Times New Roman).

W sytuacji, w której na dzień wystania ww. korespondencji konsument uprawniony do

otrzymania przedmiotowego oświadczenia, nie będzie już stroną umowy kredytu konsumenckiego, której dotyczy praktyka wskazana w pkt II sentencji niniejszej decyzji, to oświadczenie powinno zostać przesłane na ostatni znany Santander Consumer Bank Spółce Akcyjnej z siedzibą we Wrocławiu adres korespondencyjny konsumenta.

2. Na podstawie art. 26 ust. 2 oraz art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 225), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Santander Consumer Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o którym mowa w pkt I i II sentencji decyzji, poprzez:

A/ opublikowanie, na swój koszt, w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na stronie internetowej Santander Consumer Bank Spółki Akcyjnej z siedzibą we Wrocławiu - na dzień wydania decyzji pod adresem www.santanderconsumer.pl (na stronie głównej) - oświadczenia o następującej treści:

„W związku z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji nr DOZIK-17/2021, niniejszym informujemy, iż Santander Consumer Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu stosował wobec konsumentów praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na wprowadzeniu konsumentów w błąd co do:

- 1) możliwości zawarcia przez dotychczasowych klientów Banku umowy kredytu konsumenckiego na warunkach opisywanych w treści kierowanych do nich indywidualnych, pisemnych propozycji zawarcia umowy, podczas gdy ostateczna ocena zdolności kredytowej oraz dopasowanie oferty następowało w czasie wizyty konsumenta w oddziale Banku, co w wielu przypadkach prowadziło ostatecznie do odmowy udzielenia kredytu lub udzielenia go na warunkach innych niż w kierowanych do konsumentów pismach, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową opisaną w treści art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów - praktyka ta została zaniechana z końcem września 2018 r.,
- 2) proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie w umowach kredytu konsumenckiego oraz w dołączonych do nich formularzach informacyjnych, informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu - składkę ubezpieczeniową, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK-17/2021 opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl. Decyzja jest prawomocna.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego.

Konsumenci mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.”,

w ten sposób, że:

a) treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymana na ww. stronie internetowej przez okres 4 miesięcy od dnia jego zamieszczenia na stronie internetowej,

b) tekst przedmiotowego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),

c) tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika poprzez naciśnięcie „krzyżyka” w górnym prawym rogu; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie, chyba że zostanie ręcznie zamknięte przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

d) wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,

e) fragment oświadczenia o treści „na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl” powinien być zamieszczony w formie hiperłącza (linku) do niniejszej decyzji umieszczonej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

f) w przypadku zmiany nazwy Banku, jej 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;

B/ opublikowania w mediach społecznościowych, w których obecny jest Santander Consumer Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu, na swój koszt, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się decyzji, i utrzymywania przez okres 3 (trzech) miesięcy, komunikatu o treści:

„Konsumencie, Prezes #UOKiK wydał decyzję nr DOZIK-17/2021, stwierdzającą stosowanie przez #Santander Consumer Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w obszarze kredytu konsumenckiego.

Szczegóły na www.santanderconsumer.pl lub www.uokik.gov.pl”.

w następujący sposób:

a) komunikat będzie zamieszczony jako post na prowadzonych przez Santander Consumer Bank Spółka Akcyjna profilach w social mediach,

b) komunikat w social mediach zostanie sformułowany zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną w zakresie marki Santander Consumer Bank, tj. post o decyzji Prezesa UOKiK będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości,

c) w przypadku zmiany nazwy Banku, jej 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.

- V. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, 1491, 2052) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) umarza się jako bezprzedmiotowe postępowanie w sprawie stosowania przez Santander Consumer Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie w umowach kredytu konsumentów oraz w dołączonych do nich formularzach informacyjnych, informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu - w części dotyczącej prowizji oraz opłaty za wybrany przez klienta sposób przekazania środków.
- VI. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w związku 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 Santander Consumer Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu, płatną na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej, karę pieniężną w wysokości:
- 1/ 5 951 708 zł (słownie: pięć milionów dziewięćset pięćdziesiąt jeden tysięcy siedemset osiem złotych) z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt. I sentencji decyzji,
- 2/ 38 260 980 zł (słownie: trzydzieści osiem milionów dwieście sześćdziesiąt tysięcy dziewięćset osiemdziesiąt złotych) z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt. II sentencji decyzji.
- VII. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 225) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, 1491, 2052) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanawia obciążyć Santander Consumer Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu kosztami postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w pkt. I i II sentencji niniejszej decyzji, w kwocie 227,20 zł (słownie: dwieście dwadzieścia siedem złotych, dwadzieścia groszy) i zobowiązuje Santander Consumer Bank Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKIK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. DDK-405-6/16/PS) w sprawie wstępnego ustalenia, czy Santander Consumer Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu w związku z praktyką polegającą na kierowaniu do konsumentów indywidualnych ofert kredytu konsumentów udzielanego z preferencyjnym oprocentowaniem, mógł dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki wprowadzającej konsumenta w błąd, określonej w treści art. 7 pkt 5 i 6 upnpr, a przez to czy mogło dojść

do naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów lub czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach. Postępowanie zostało wszczęte w związku z koniecznością zweryfikowania czy Bank, składając swoim klientom indywidualne oferty zawarcia umowy kredytu konsumenckiego (na korzystniejszych warunkach niż w przypadku pozostałych produktów kredytowych oferowanych przez Bank), mógł dopuścić się praktyki wprowadzającej konsumenta w błąd, polegającej na stosowaniu tzw. „reklamy przynęty”, tj. oferowania produktu lub usługi bez ujawniania, że zawarcie reklamowanej umowy może okazać się niemożliwe, przez co każdorazowo konsumentowi oferowany jest w zamian inny produkt bądź usługa. Podstawę do wszczęcia postępowania stanowiła skarga otrzymana przez Prezesa Urzędu od jednej z organizacji konsumenckich.

W trakcie prowadzonego postępowania Bank przekazał egzemplarze faktycznie zawartych z konsumentami umów kredytowych, do których zawarcia doszło na skutek wystosowania indywidualnych propozycji zawarcia umowy. W treści niektórych z nich znalazły się postanowienia przewidujące poniesienie przez konsumenta dodatkowych kosztów z tytułu zawarcia umów dodatkowych - tj. umowy ubezpieczenia lub też objęcia konsumenta pakietem usług dodatkowych. Przeprowadzona analiza przedmiotowych umów wykazała, że Bank uwzględniał w całkowitej kwocie udzielanego kredytu również kredytowane koszty kredytu (w szczególności kwotę składki z tytułu ubezpieczenia na życie kredytobiorcy).

Ustalenia dokonane w toku postępowania wyjaśniającego dały podstawę do sformułowania zarzutów naruszenia ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów¹, w związku z podejmowanymi przez Bank działaniami, określonych w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji. Postanowieniem z dnia 20 grudnia 2016 r. wszczęte zostało wobec Banku postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Tym samym postanowieniem zaliczono w poczet dowodów w tym postępowaniu dokumenty, wyjaśnienia i inne dowody uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego (sygn. DDK-405-6/16/PS).

Ustosunkowując się do postawionych zarzutów Bank w pismach z dnia 31 stycznia 2017 r. oraz 31 marca 2017 r. stwierdził co następuje:

1/ praktykę polegającą na wysyłaniu do klientów indywidualnych propozycji zawarcia umowy kredytu konsumenckiego Bank (podobnie jak w trakcie postępowania wyjaśniającego) określił jako standardowe działania marketingowe kierowane do indywidualnego adresata, których celem jest dotarcie do planowanej (docelowej) grupy klientów i przedstawienie dedykowanej im propozycji kredytu konsumenckiego. Zdaniem Banku działania takie w żadnym razie nie miały na celu wprowadzania klientów w błąd, przeciwnie - Bank uwzględniał w procesie ustalania warunków, na jakich konkretnemu klientowi może zostać zaproponowany kredyt, wszelkie dostępne informacje o kliencie (w tym o jego zdolności kredytowej i dotychczasowej współpracy z Bankiem), aby jak najlepiej wpasować się w jego indywidualne potrzeby. Bank podkreślił także, że wszystkie listy imienne kierowane do konsumentów zawierające propozycje zawarcia umowy kredytu konsumenckiego nie są ofertami zawarcia umowy kredytu konsumenckiego i jednocześnie wskazują, że ostateczna decyzja o przyznaniu kredytu zostanie podjęta przez Bank z uwzględnieniem aktualnej sytuacji klienta.

Ponadto Bank wyjaśnił, iż fakt, że niektórzy konsumenci (którzy uprzednio otrzymali indywidualne propozycje zawarcia umowy) zawierali umowy na innych warunkach, wynikał często z konieczności dopasowania produktu do oczekiwań i potrzeb klienta już w trakcie wizyty w oddziale tj. przykładowo potrzeb finansowych i preferencji co do oczekiwanej kwoty kredytu, czy też wyboru produktu z karencją w spłacie lub potrzeby skonsolidowania dotychczasowych zobowiązań finansowych.

Bank przyznał jednocześnie, że indywidualne, pisemne propozycje zawierały sformułowania sugerujące gwarancję otrzymania przez konsumenta kredytu konsumenckiego na warunkach w nich przedstawionych i zadeklarował gotowość dokonania

¹ Na dzień wszczęcia postępowania - Dz. U. z 2015 r. poz. 184, ze zm.

zmiany praktyki w zakwestionowanym zakresie poprzez zastąpienie powyższych sformułowań treścią niesugerującą takiej gwarancji oraz poprzez zapewnienie udzielenia konsumentowi pełnej i rzetelnej informacji o charakterze przedstawianej propozycji kredytu konsumenckiego, sposobie ustalenia jej warunków na moment jej przygotowania oraz w szczególności o warunkach, jakie muszą być spełnione przez konsumenta oraz krokach, jakie są niezbędne do podjęcia, aby proponowany kredyt otrzymać.

2/ Bank nie zgodził się ze sformułowaniem zarzutu drugiego twierdząc, że treść przedłożonych umów kredytowych oraz wzorców umownych, na podstawie których umowy te były zawierane jest prawidłowa i w pełni odpowiada przepisom ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, w szczególności w zakresie, w jakim prezentowane są w ich treści parametry kredytu, takie jak: całkowita kwota kredytu, stopa oprocentowania kredytu, RRSO, całkowita kwota do zapłaty, całkowity koszt kredytu oraz informacja o innych kosztach, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową.

Bank wyjaśnił, że używane pkt 1.1. Umowy o Kredyt Gotówkowy sformułowanie „kredyt w wysokości ...” jest to kwota obejmująca sumę wszystkich środków pieniężnych, jakie Bank na wniosek konsumenta wypłaca na podstawie zawieranej umowy, co stanowi sumę całkowitej kwoty kredytu oraz kredytowanych kosztów kredytu (tj. prowizji Banku za udzielenie kredytu i opłaty za wybrany przez kredytobiorcę sposób przekazania środków przeznaczonych na cele konsumpcyjne) i stanowi podstawę do naliczania oprocentowania.

Natomiast całkowita kwota kredytu (określona w pkt 1.5 Umowy o Kredyt Gotówkowy) jest to kwota obejmująca sumę wszystkich środków udostępnionych konsumentowi przez Bank na podstawie umowy (nie obejmująca kredytowanych kosztów kredytu), tj. kwota, którą konsument może swobodnie dysponować na wnioskowane przez siebie cele - np. środki przeznaczone na cele konsumpcyjne, środki przeznaczone na spłatę innych zobowiązań pieniężnych konsumenta oraz środki przeznaczone na sfinansowanie składki z tytułu dodatkowej usługi ubezpieczenia.

Bank wyjaśnił przy tym, że dodatkowa usługa ubezpieczenia jest usługą dobrowolną, dostępną dla konsumenta według jego wyboru, z której konsument może skorzystać i ubiegać się o sfinansowanie składki ubezpieczeniowej kredytem udzielonym przez Bank (przy czym środki pieniężne, udostępnione na podstawie umowy kredytowej zgodnie z dyspozycją klienta, przekazywane są przez Bank bezpośrednio na rachunek ubezpieczyciela), a decyzja Banku co do udzielenia kredytu nie jest uzależniona od zgody klienta na świadczenie ww. usługi.

Bank stwierdził także, że nie uwzględnia kosztu usług dodatkowych (kosztu składki ubezpieczeniowej ani kosztu oferowanych pakietów usług dodatkowych) w całkowitym koszcie kredytu, gdyż - zdaniem Banku - dla umów o kredyt gotówkowy wszystkie oferowane konsumentom dodatkowe pakiety usług oraz umowy ubezpieczenia nie były i nie są produktami obowiązkowymi dla klientów, a skorzystanie z nich nie jest warunkiem otrzymania przez konsumenta kredytu gotówkowego ani otrzymania go na określonych warunkach, a tym samym nie spełniają one definicji całkowitego kosztu kredytu i nie powinny być w nim uwzględniane.

W zakresie przedmiotowej praktyki Bank zadeklarował gotowość dokonania jedynie redakcyjnej zmiany w treści wzorca umowy o kredyt gotówkowy - dla zapewnienia większej czytelności informacji przedstawionych w jego treści - poprzez wskazanie, jakie wartości składają się na całkowitą kwotę kredytu i całkowity koszt kredytu (co - zdaniem Banku - mogłoby pozwolić na uniknięcie sytuacji, w której konsument mógłby mylić pojęcie całkowitej kwoty kredytu z innymi wielkościami wskazywanymi w umowie).

W trakcie prowadzonego postępowania Bank modyfikował złożoną deklarację w przedmiocie zmiany praktyki określonej w zarzucie pierwszym [m.in. poprzez wprowadzenie w treści pisma informującego klienta o propozycji zawarcia umowy: a) klauzuli informującej, że przedstawiona propozycja zawarcia umowy nie jest wiążąca, a ostateczna decyzja o warunkach i przyznaniu kredytu zostanie podjęta po dokonaniu oceny zdolności kredytowej (na awersie pisma), b) wymaganej przepisami ustawy o kredycie konsumenckim informacji o parametrach kredytu w przypadku zawarcia w propozycji informacji o koszcie kredytu, c) dodatkowej informacji o terminie ważności propozycji zawarcia umowy kredytu, jak również poprzez usunięcie z treści propozycji

sformułowania „bez dodatkowych warunków” używanego w zestawieniu z informacją o wysokości oprocentowania kredytu], a także w odniesieniu do deklarowanego terminu zmiany praktyki oraz proponowanych przez Bank środków zmierzających do usunięcia skutków naruszenia zakazu stosowania praktyki (pisma Banku z dnia 12 czerwca 2017 r. oraz 17 lipca 2017 r.).

W piśmie z dnia 21 czerwca 2019 r. Bank poinformował, że nadal kieruje do konsumentów indywidualne propozycje zawarcia umowy kredytu konsumenckiego, ale do końca września 2018 r. wprowadził deklarowane w postępowaniu modyfikacje we wzorach indywidualnych propozycji zawarcia umowy kredytu konsumenckiego.

Prezes Urzędu w piśmie z dnia 23 września 2019 r. przekazał Bankowi informację o planowanym rozstrzygnięciu w sprawie. Pismem z dnia 3 kwietnia 2020 r. Bank złożył deklarację zmiany praktyki w odniesieniu do zarzutu drugiego - w ten sposób, że będzie zaliczał koszt składki z tytułu skorzystania przez konsumenta z usługi ubezpieczenia na życie, finansowanej kredytem gotówkowym udzielonym przez Bank, wyłącznie do całkowitego kosztu kredytu (przy czym Bank uargumentował powyższą zmianę w następujący sposób: „Prowadzone przez Bank badania wskazują, że oferta kredytowa przeważającej części banków oferujących kredyty konsumenckie zakłada uwzględnienie kosztu składki ubezpieczeniowej - zarówno w przypadku ubezpieczeń, od których uzależnione jest przyznanie kredytu w ogóle lub przyznanie go na określonych warunkach (ubezpieczenie obowiązkowe), jak i w przypadku ubezpieczeń, w których taka zależność nie istnieje (ubezpieczenie dobrowolne) - w całkowitym koszcie kredytu. Uwzględniając wynik tych badań, w ocenie Banku sytuacja konsumenta zainteresowanego skorzystaniem z produktów i usług Banku, nie powinna być zatem różnicowana poprzez utrzymywanie odmiennych rozwiązań od istniejących na rynku, może to bowiem utrudnić konsumentowi rzetelne porównanie warunków ofert poszczególnych kredytodawców.)”. Jednocześnie Bank przedstawił zmienioną i uzupełnioną deklarację w zakresie środków usunięcia trwających skutków naruszenia do każdej z praktyk (zmodyfikowaną następnie pismem z dnia 17 listopada 2020 r. oraz 20 stycznia 2021 r., w którym Bank wystąpił o wydanie w sprawie decyzji na podstawie art. 28 uokik, a także z dnia 9 i 22 marca 2021 r., oraz 22 kwietnia 2021 r.). Ostateczną wersję zobowiązania (w której deklarował, że będzie zaliczał koszt składki z tytułu skorzystania przez konsumenta z usługi ubezpieczenia na życie, finansowanej kredytem konsumenckim w rozumieniu ustawy o kredycie konsumenckim, udzielonym przez Bank, wyłącznie do całkowitego kosztu kredytu) Bank przedłożył w pismach z dnia 21 lipca 2021 oraz z dnia 17 sierpnia 2021 r.

Pismem z dnia 31 sierpnia 2021 r. Bank został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Bank nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia.

Jednakże w związku z napływającymi skargami konsumenckimi, z których wynikało, że Bank zalicza do całkowitej kwoty kredytu nie tylko składkę z tytułu ubezpieczenia na życie kredytobiorcy, którego dotyczyło złożone przez Bank zobowiązanie, ale także składkę z tytułu ubezpieczenia assistance, ubezpieczenia indywidualnego oraz z szeregu innych, oferowanych przez Bank ubezpieczeń (ubezpieczeń z pomocą medyczną, ubezpieczenia onkologicznego), Bank został wezwany do udzielenia dodatkowych wyjaśnień w sprawie.

Bank wyjaśnienia przekazał w pismach z dnia 4 października 2021 r. oraz (po zapoznaniu się pełnomocnika Banku z aktami postępowania w dniu 15 października 2021 r.) z dnia 8 listopada 2021 r. i 7 grudnia 2021 r., wskazując, że te oferowane przez Bank ubezpieczenia są umowami dobrowolnymi i niepozostającymi w jakimkolwiek związku z umową kredytu zawieraną z Bankiem. Bank przekazał także - przykładowo - dokumentację kredytową (z września 2021 r.) wraz z dokumentacją dotyczącą poszczególnych typów oferowanych ubezpieczeń (z tym, że w przypadku dwóch produktów ubezpieczeniowych, tj. *Ochrona i Medi Pakiet*, Bank nie był w stanie przekazać dokumentacji kredytowej - zgodnie z wyjaśnieniami Banku - z uwagi na zniszczenia zewnętrznego archiwum spowodowane pożarem). Jednocześnie Bank podtrzymał deklarację zmiany praktyki w odniesieniu do zaprzestania uwzględniania składki z tytułu ubezpieczenia na życie w całkowitej kwocie kredytu (wyrażoną w piśmie z dnia 21 lipca 2021 r.).

W piśmie z dnia 15 grudnia 2021 r. Bank wyraził dodatkowo zobowiązanie do zaprzestania sprzedaży ubezpieczenia *assistance Pomoc na zawołanie*, którego koszt mógł być wyłącznie sfinansowany kredytem konsumenckim.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje

Santander Consumer Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy, pod numerem 0000040562. Przedmiotem działalności Banku są m.in. pozostałe formy udzielania kredytów.

(dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, karty 802-810)

Ustalenia dotyczące praktyki określonej w pkt I sentencji decyzji

W okresie od 1 stycznia 2015 r. Bank kierował do swoich klientów (będących klientami w momencie wysyłki) indywidualne propozycje zawarcia umów kredytu konsumenckiego (w przeważającej większości dotyczące kredytu gotówkowego). Propozycje te kierowane były do konsumentów na masową skalę - m.in. za pomocą poczty tradycyjnej.

(dowód: pismo Banku z dnia 4 marca 2016 r., karty 5-12)

Kierowane do konsumentów propozycje miały charakter spersonalizowany i podkreślały dotychczasową dobrą współpracę z Bankiem, jak również określone cechy adresata, m. in. poprzez następujące sformułowania:

- „Szanowna Pani (imię), cieszymy się, że już od 10 lat jest Pani w gronie naszych Klientów. W podziękowaniu za dotychczasową współpracę przygotowaliśmy dla Pani wyjątkową propozycję:”;

- „Szanowny Panie (...), właśnie zakończył Pan spłatę kredytu gotówkowego w naszym banku. Bardzo dziękujemy za okazane zaufanie. Doceniając naszą współpracę, przygotowaliśmy dla Pana nową propozycję lekkiego kredytu gotówkowego:”;

- „Pani Hanno, (...) w Santander Consumer bank doceniamy wymagających klientów, dlatego mamy przyjemność zaoferować Pani:”;

co miało uzasadniać skierowanie do adresatów kolejnej, dedykowanej im propozycji finansowania.

(dowód: wzory pism - propozycji kierowanych do konsumentów oraz przykłady faktycznie skierowanych do konsumentów imiennych propozycji załączone do pisma Banku z dnia 4 kwietnia 2016 r., karty 16-39)

W ramach otrzymywanych indywidualnych propozycji kredytowych konsumenci byli informowani przez Bank o skonkretyzowanej ofercie kredytu za pomocą określeń m.in. takich jak: „Szanowna Pani Janino (...), specjalnie dla Pani z tej okazji przygotowaliśmy kredyt gotówkowy do 5.000 zł, a z nim: 0 % prowizji, niskie oprocentowanie”, „Mamy przyjemność zaoferować Pani nawet 50.000 zł na dowolny cel z oprocentowaniem 4,99 %, bez ukrytych kosztów”.

Kierowane w ten sposób do konsumentów propozycje zawarcia umów kredytu konsumenckiego wskazywały na warunki odrębne, korzystniejsze od warunków standardowych produktów kredytowych dostępnych w ofercie Banku.

W dalszej części pisma, konsument informowany był o adresie najbliższej placówki Banku, gdzie możliwe jest zawarcie umowy (przy czym z treści niektórych pism wynikało, że „wystarczy tylko odwiedzić jeden z naszych oddziałów”). Dodatkowo, niektóre propozycje, obok wyeksponowanej informacji o wysokości oprocentowania kredytu, zawierały informacje o tym, że kredyt ten udzielany jest „bez dodatkowych warunków”. Powyższe informacje przedstawione były dużą, czytelną czcionką.

Na odwrocie tego typu pism natomiast, dużo mniejszą czcionką (niekiedy jasnoszarą na białym tle) umieszczana była informacja o tym, że „Niniejsza propozycja nie jest ofertą w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego. Ostateczna decyzja o przyznaniu limitu

kredytowego z uwzględnieniem oceny aktualnej sytuacji Klienta zostanie podjęta przez Santander Consumer Bank S.A.”.

(dowód: wzory pism - propozycji kierowanych do konsumentów oraz przykłady faktycznie skierowanych do konsumentów imiennych propozycji załączone do pisma Banku z dnia 4 kwietnia 2016 r., karty 16-39)

Część konsumentów, będących adresatami tak zindywidualizowanych propozycji, spośród tych, którzy zdecydowali się na wizytę w oddziale po otrzymaniu propozycji zawarcia umowy, po udaniu się do placówki Banku informowana była jednak o braku możliwości uzyskania kredytu, albo o możliwości uzyskania kredytu na warunkach mniej korzystnych niż przedstawione w otrzymanej propozycji. Ostateczna ocena zdolności kredytowej oraz dopasowanie oferty następowało bowiem dopiero w czasie wizyty konsumenta w oddziale Banku, co w wielu przypadkach prowadziło ostatecznie do odmowy udzielenia kredytu lub udzielenia go na warunkach innych niż w kierowanych do konsumentów pismach (przykładowo, w okresie od 1 stycznia 2016 r. do 29 lutego 2016 r. Bank wystosował [***] tego typu propozycji, na skutek których zawarł [***] umów kredytowych na warunkach wskazanych w korespondencji kierowanej do konsumentów oraz [***] umowy na warunkach innych niż przedstawione w indywidualnych propozycjach zawarcia umowy, a nadto Bank odmówił udzielenia kredytu [***] konsumentom, którzy uprzednio otrzymali indywidualne propozycje zawarcia umowy kredytowej, dostosowane do ich „segmentu”.

(dowód: pisma Banku z dnia 4 kwietnia 2016 r., karty 5-12 oraz z dnia 4 maja 2016 r., karty 59-62)

Różnice pomiędzy produktami kredytowymi opisywanymi w propozycjach kierowanych indywidualnie do konsumentów (oferowanych w sposób zindywidualizowany), a standardowymi produktami z oferty Banku, dotyczyły przede wszystkim wysokości kwoty kredytu, okresu kredytowania, prowizji, oprocentowania, a także dostępności karencji w spłacie kredytu. Wynikały one z faktu przypisywania konsumentów przez Bank do określonej grupy (segmentu), wyodrębnianej na podstawie indywidualnych cech odbiorcy. Jednakże mimo zakwalifikowania konsumenta przez Bank do danego segmentu, konsument (adresat indywidualnej propozycji) - w momencie weryfikacji dokonywanej w placówce Banku, do której się udawał - mógł nie spełniać warunków do udzielenia kredytu na warunkach przedstawionych w propozycji z uwagi np. na brak zdolności kredytowej, ocenianej na miejscu w placówce Banku. W momencie wysyłania do klientów spersonalizowanych listów zawierających propozycję zawarcia umowy kredytu konsumentki Bank w wielu przypadkach nie dysponował aktualnymi danymi niezbędnymi do dokonania oceny zdolności kredytowej.

Dopiero pracownicy Banku w czasie spotkania z konsumentem w oddziale Banku, mając dostęp do systemu informatycznego, za jego pomocą ustalali, które produkty kredytowe są dostępne dla danego klienta (po dokonaniu pozytywnej oceny aktualnej sytuacji konsumenta na miejscu w oddziale) - i wówczas w pierwszej kolejności przedstawiana była propozycja, która była dla konsumenta dedykowana (tj. ta, którą otrzymał uprzednio drogą listowną).

(dowód: pismo Banku z dnia 4 kwietnia 2016 r., karty 5-12)

Do końca września 2018 r. Bank sukcesywnie wdrażał deklarowane w trakcie prowadzonego przez Prezesa Urzędu postępowania zmiany we wzorach kierowanych do konsumentów indywidualnych propozycji zawarcia umowy kredytowej, na poparcie czego przekazał nowe ich wzory, stosowane odpowiednio - do końca kwietnia 2018 r., do końca września 2018 r. oraz od końca września 2018 r.

(dowód: pismo Banku z dnia 21 czerwca 2019 r. wraz z załączonymi wzorami pism, karty 542-556)

Bank nadal kieruje do konsumentów indywidualne propozycje zawarcia umowy kredytowej w kształcie stosowanym od końca września 2018 r.

(dowód: pismo Banku z dnia 21 lipca 2021 r. karta 671)

Ustalenia dotyczące praktyki, określonej w pkt II sentencji decyzji

Z dokumentacji kredytowej przekazanej przez Bank w postępowaniu wyjaśniającym wynikało, że Bank oferuje konsumentom możliwość zawarcia wraz z umową kredytu konsumentki dodatkowej umowy ubezpieczenia kredytu lub też objęcia dodatkowym

pakiem usług - Pakietem usług bankowych oraz Pakietem „Pomoc na zawołanie”.

(dowód: dokumentacja kredytowa załączona do pisma Banku z dnia 4 maja 2016 r., karty 63-409)

Prezes Urzędu ustalił także, że Bank w umowach o kredyt gotówkowy (w wariantach z ubezpieczeniem i pakietami usług dodatkowych) podaje różne wielkości kwotowe w odniesieniu do udzielanego kredytu, stosując przy tym różne nazewnictwo dla podawanych kwot, takie jak: „kredyt w kwocie”, „środki przeznaczone na cele konsumpcyjne”, „całkowita kwota kredytu”.

W umowach kredytowych przedłożonych w ramach prowadzonego postępowania Bank w punkcie I.1. umowy kredytowej wskazywał wysokość udzielanego przez siebie kredytu jako sumę całkowitej kwoty kredytu oraz kredytowanych kosztów kredytu, stanowiącą podstawę obliczania oprocentowania, prezentując ją odrębnie od całkowitej kwoty kredytu, która wraz z wysokością całkowitego kosztu kredytu i wartością RRSO prezentowana była w punkcie I.5 przedmiotowej umowy. Kwota udzielanego kredytu (określona w punkcie I.1 umowy kredytowej) obejmowała zatem - poza środkami przeznaczonymi na cele konsumpcyjne oraz ewentualnie środkami przeznaczonymi na spłatę zobowiązań finansowych kredytobiorcy, także środki przeznaczone na sfinansowanie składki z tytułu dodatkowej usługi ubezpieczenia (która finansowana była w ciężar kredytu), prowizji Banku za udzielenie kredytu i opłaty za wybrany przez kredytobiorcę sposób przekazania środków przeznaczonych na cele konsumpcyjne.

Całkowita kwota kredytu (wskazywana kwotowo w punkcie I.5 umowy kredytowej oraz - w tej samej wysokości - w formularzu informacyjnym) obejmowała kwotę środków przeznaczonych na cele konsumpcyjne (oraz ewentualnie kwotę środków przeznaczonych na spłatę zobowiązań finansowych kredytobiorcy), a także składkę z tytułu dodatkowej umowy ubezpieczenia. Przeprowadzona analiza przedłożonych przez Bank umów o kredyt gotówkowy nie potwierdziła natomiast, by całkowita kwota kredytu wskazana w punkcie I.5 umowy kredytowej oraz w formularzu informacyjnym obejmowała kwotę prowizji za udzielenie kredytu i opłaty za wybrany sposób przekazania środków.

Z kolei całkowity koszt kredytu, wskazywany kwotowo w tym samym punkcie I.5 umowy kredytowej, obejmował, poza odsetkami, prowizję za udzielenie kredytu oraz opłatę za wybrany sposób przekazania środków, nie uwzględniając jednak składki z tytułu dodatkowej usługi ubezpieczenia.

Tym niemniej w punkcie I.7. umowy wskazywane były przez Bank koszty związane z umową kredytu w postaci prowizji, opłaty za wybrany sposób przekazania środków, oraz - o ile występowały - składki z tytułu dodatkowej umowy ubezpieczenia i opłat z tytułu pakietów dodatkowych - tj. Pakietu usług bankowych oraz Pakietu „Pomoc na zawołanie” (płatnych miesięcznie z dołu i doliczanych do każdej raty kapitałowo-odsetkowej) w kwocie doliczanej do raty miesięcznej.

Także w formularzu informacyjnym Bank wskazywał w punkcie 3.7 jako „Inne koszty, które kredytobiorca zobowiązany będzie ponieść w związku z umową” - sumę całkowitego kosztu kredytu (tj. odsetek, prowizji i opłaty) oraz (o ile występowały) składki z tytułu dodatkowej usługi ubezpieczenia, a także opłat z tytułu ww. pakietów dodatkowych wybranych przez kredytobiorcę (w wielkości zagregowanej za cały okres umowy).

(dowód: dokumentacja kredytowa załączona do pisma Banku z dnia 4 maja 2016 r., karty 63-409)

W przedłożonych przez Bank umowach kredytowych (o kredyt gotówkowy) z roku 2017 i 2018 Bank wskazywał w punkcie I.1 umowy jako jeden z celów kredytowania - środki przeznaczone na sfinansowanie składki z tytułu ubezpieczenia na życie oraz środki przeznaczone na sfinansowanie składki z tytułu ubezpieczenia assistance (zaś w punkcie I.7. umowy Bank wskazywał jako koszty związane z umową kredytu, do których poniesienia kredytobiorca jest zobowiązany - koszty prowizji za udzielenie kredytu, opłaty za wybrany sposób przekazania środków, oraz - według swojego wyboru - składki z tytułu ubezpieczenia na życie i ubezpieczenia assistance).

(dowód: umowy kredytowe załączone do pisma Banku z dnia 10 lipca 2018 r., karty od 513-1 do 513-281)

Natomiast w umowach kredytowych zawieranych obecnie przez Bank (tj. przynajmniej od kwietnia 2021) w punkcie I.1 umowy jako jeden z celów kredytowania Bank wskazuje środki przeznaczone na sfinansowanie składki z tytułu ubezpieczenia

indywidualnego oraz środki przeznaczone na sfinansowanie składki z tytułu ubezpieczenia assistance; zaś w punkcie I.8. umowy o kredyt gotówkowy (punkt 1.7 umowy o kredyt na zakup towarów i usług) Bank wskazuje, że „w związku z umową kredytobiorca jest zobowiązany do poniesienia (...) innych kosztów (...), tj. prowizji (...) oraz według swojego wyboru składki z tytułu ubezpieczenia indywidualnego i ubezpieczenia assistance w wysokości określonej w pkt I.1 oraz opcjonalnych opłat za usługi dodatkowe...”. Analogicznie koszty te są wskazywane przez Bank w formularzu informacyjnym, w pozycji „Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową”.

(dowód: umowy kredytowe załączone do pisma Banku z dnia 8 listopada 2021 r., przekazane na nośniku cyfrowym (pendrive) - karta 730, umowa kredytowa załączona do skargi konsumenckiej z dnia 3 września 2021 r., karta 740)

Dodatkowo, w związku z oferowaniem ubezpieczenia również w ramach Umowy grupowego ubezpieczenia na życie kredytobiorców, w niektórych przypadkach w punkcie I.1 umowy o kredyt na zakup towarów i usług, jako jeden z celów kredytowania Bank wskazuje środki przeznaczone na sfinansowanie składki z tytułu ubezpieczenia grupowego.

(dowód: umowy kredytowe załączone do pisma Banku z dnia 8 listopada 2021 r., przekazane na nośniku cyfrowym (pendrive) - karta 730)

Dodatkowa usługa ubezpieczenia (w zakresie ubezpieczenia na życie) oferowana wraz z umową kredytową do października 2016 r. oznaczała umowę indywidualnego ubezpieczenia na życie, zawieraną pomiędzy kredytobiorcą (osobą fizyczną, która zawarła umowę kredytową z Bankiem) jako ubezpieczającym i MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A. jako ubezpieczycielem, do której znajdowały zastosowanie Ogólne Warunki Ubezpieczenia Nr 9000ST16. Umowa zawierana była na okres do dnia ostatecznej spłaty kredytu udzielonego na podstawie umowy kredytu zgodnie z harmonogramem obowiązującym w dniu zawarcia umowy kredytu. Suma ubezpieczenia równa była kwocie kapitału pozostałej do spłaty, wynikającej z harmonogramu, obliczanej na dzień wymagalności najbliższej raty kredytu przypadającej po dniu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego oraz kwocie odsetek będących częścią kapitałowo - odsetkowej raty kredytu w wysokości ustalonej na dzień wymagalności ww.najbliższej raty kredytu. Jako uposażony w przypadku śmierci kredytobiorcy - w przekazanych przez Bank w trakcie prowadzonego postępowania umowach - wskazywany był przez kredytobiorcę Bank.² Bank działał przy tym jako agent ubezpieczeniowy, uprawniony do podpisania umowy ubezpieczenia oraz pobrania składki ubezpieczeniowej w imieniu i na rzecz ubezpieczyciela. Umowa zawierała nadto klauzulę, według której ubezpieczający przyjmował do wiadomości, że ubezpieczenia to jest dobrowolne, odpłatne i nie wpływa na decyzję o przyznaniu przez Bank kredytu.

Od października 2016 r. Bank w zakresie ubezpieczenia współpracuje z ubezpieczycielem - CNP Santander Insurance Life DAC (CNP SIL) z siedzibą w Dublinie, Irlandia, oraz z CNP Santander Insurance Europe DAC (CNP SIE) z siedzibą w Dublinie, Irlandia, na analogicznych zasadach, na jakich współpracował poprzednio z MetLife Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A. Kredytobiorca oświadcza, że zawarł umowę ubezpieczenia dobrowolnie, jest świadomy, że korzystanie z ubezpieczenia jest dobrowolne oraz, że jego decyzja o skorzystaniu z ubezpieczenia nie wpłynęła na decyzję Banku w przedmiocie udzielenia mu kredytu.

Z przedstawionej przez Bank dokumentacji wynika, że ubezpieczający w każdym przypadku posiada możliwość zarówno odstąpienia od umowy ubezpieczenia w ciągu 30 dni od daty zawarcia umowy ubezpieczenia, jak również ma prawo do pisemnego wypowiedzenia umowy ubezpieczenia w całym okresie jej trwania, bez konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów.

(dowód: umowy ubezpieczenia załączone jako część dokumentacji kredytowej do pisma Banku z dnia 4 maja 2016 r., karty 63-409; umowy ubezpieczenia załączone jako część dokumentacji kredytowej do pisma Banku z dnia 10 lipca 2018 r., karty od 513-1 do 513-281)

Według informacji Banku w okresie od 01.01.2015 r. do 31.05.2018 r. na [***] ogółem zawartych umów kredytowych:

- [***] umów zawarto wraz z umową ubezpieczenia (tj. [***]%),

² jedynie w dwóch przypadkach nie został wskazany jako uposażony ani Bank, ani żadna inna osoba - dotyczyło to jednak umów z roku 2021

- [***] umowy zawarto bez dodatkowej umowy ubezpieczenia (tj. [***]%).

Natomiast z całej puli umów kredytowych zawartych wraz z umową ubezpieczenia w podanym wyżej okresie:

- [***] konsumentów odstąpiło od umowy ubezpieczenia (tj. [***]%),

- [***] konsumentów wypowiedziało umowę ubezpieczenia (z czego jednak [***] dokonało wypowiedzenia w związku z wcześniejszą spłatą kredytu - pozostałe wypowiedzenia, niewynikające z wcześniejszej spłaty - w liczbie [***] stanowią [***]% ogólnej liczby umów kredytowych zawartych wraz z umową kredytową).

(dowód: pismo Banku z dnia 10 lipca 2018 r., karty 510-513)

Ubezpieczenie na życie kredytobiorcy Bank oferuje w formule ubezpieczenia indywidualnego (a dodatkowo, w odniesieniu do produktu w postaci kredytu ratalnego na zakup towarów i usług - poza możliwością ubezpieczenia indywidualnego - Bank oferuje także ubezpieczenia w formule ubezpieczenia grupowego kredytobiorców, wskazywane wówczas w umowie kredytowej jako „ubezpieczenie grupowe”).

Przedmiotem tego ubezpieczenia jest - w zależności od wybranego wariantu, m.in.: śmierć ubezpieczonego, śmierć ubezpieczonego na skutek nieszczęśliwego wypadku, trwała i całkowita niezdolność do pracy ubezpieczonego, poważne zachorowanie ubezpieczonego, czasowa niezdolność do pracy ubezpieczonego, hospitalizacja ubezpieczonego na skutek choroby lub nieszczęśliwego wypadku trwająca co najmniej 4 doby, operacja ubezpieczonego na skutek nieszczęśliwego wypadku lub zabieg chirurgiczny ubezpieczonego na skutek nieszczęśliwego wypadku czy utrata pracy.

Jak wynika z przedłożonej przez Bank dokumentacji kredytowej - w treści umowy kredytu konsumenckiego ubezpieczenie to określane jest obecnie jako „ubezpieczenie indywidualne” (w poprzednich latach również jako „dodatkowa usługa ubezpieczenia” i „ubezpieczenie na życie”)

(dowód: pismo Banku z dnia 4 października 2021 r., karty 702-710, dokumentacja kredytowa oraz ubezpieczeniowa załączona do pisma Banku z dnia 8 listopada 2021 r., przekazana na nośniku cyfrowym (pendrive) - karta 730)

Bank oferuje ponadto kredytobiorcom ubezpieczenie *assistance Pomoc na zawołanie* (od którego składka ubezpieczeniowa finansowana jest kredytem konsumenckim i jest zaliczana do całkowitej kwoty kredytu), a także szereg tzw. ubezpieczeń *standalone* - w tym m.in. ubezpieczenie na życie oraz od następstw nieszczęśliwego wypadku, ubezpieczenia osobowe obejmujące ryzyka wystąpienia nieszczęśliwego wypadku, utraty pracy, niezdolności do pracy, poważnego zachorowania, ubezpieczenia *assistance* w zakresie pakietów medycznych (działając w charakterze agenta ubezpieczeniowego w imieniu i na rzecz zakładu ubezpieczeń) oraz ubezpieczenia majątkowe z elementami *assistance* (przy czym jedynie w tym ostatnim przypadku Bank nie uczestniczy aktywnie w zawieraniu umowy ubezpieczenia). Są to ubezpieczenia oferowane pod nazwą: *pakiet Bezpieczny*, *pakiet Senior*, *Medi Pakiet*, *Medi Pakiet Plus*, *Mój Pakiet*, *Ochrona*, *Onkopomoc*, a także *Moja Hulajnoga*, *Mój Rower*, *OC Dwa kółka*, *Mój Ogród*, *Fotowoltaika*. (dowód: pismo Banku z dnia 4 października 2021 r., karty 702-710)

Ubezpieczenie *assistance Pomoc na zawołanie* oferowane jest przez AWP P&C S.A. Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie. W skład tego ubezpieczenia wchodzi: pomoc medyczna i opiekuńcza, teleopieka kardiologiczna, bezpieczne rachunki, pomoc w domu, pomoc prawna, concierge. Zgodnie z informacją zawartą na karcie produktu jest to ubezpieczenie dedykowane osobom fizycznym, które zawarły z Bankiem umowę kredytową. Składka ubezpieczeniowa płatna jest przez ubezpieczającego (konsumenta) jednorazowo za cały okres ochrony ubezpieczeniowej, który kończy się z upływem ostatniego dnia trwania umowy kredytowej, zgodnie z harmonogramem obowiązującym w dniu zawarcia umowy kredytowej.

Spośród umów ubezpieczenia zawartych w latach 2019-2021, w których Bank jest jednocześnie agentem albo ubezpieczającym w grupowej umowie ubezpieczenia - w roku 2019 Bank zawarł: [***] umów kredytu konsumenckiego wraz z umową ubezpieczenia na życie i [***] umów kredytowych wraz z ubezpieczeniem *assistance Pomoc na zawołanie*, w roku 2020 odpowiednio: [***] umowy wraz z ubezpieczeniem na życie i [***] wraz z ubezpieczeniem *assistance*, zaś w roku 2021: [***] umowy wraz z ubezpieczeniem na życie oraz [***] umów wraz z ubezpieczeniem *assistance*.

Wszystkie składki z tytułu ww. ubezpieczeń sfinansowane były w ciężar udzielonego przez Bank kredytu konsumenckiego (tym samym w żadnym przypadku składka ubezpieczeniowa nie była sfinansowana z własnych środków konsumenta - tj. bez kredytu). Zgodnie z dyspozycją kredytobiorcy i postanowieniem umowy kredytowej (pkt 1.2) kwota składki z tytułu obu ww. ubezpieczeń przekazywana jest przez Bank bezpośrednio na rachunek ubezpieczycieli.

Umowy tzw. ubezpieczenia *standalone* mogą natomiast zostać zawarte przez konsumenta (ubezpieczającego) bez względu na to, czy jest on zainteresowany skorzystaniem z oferty finansowania Banku (w praktyce są dostępne również bez takiego finansowania). Składki z tytułu tych ubezpieczeń mogą być finansowane zarówno ze środków udzielonego kredytu, jak i ze środków własnych konsumenta. W przypadku ubezpieczeń *standalone*, w przypadku których zawarta została umowa kredytu, to klient decyduje w jaki sposób planuje pokryć składkę ubezpieczenia (tj. ze środków pochodzących kwoty udzielonego kredytu czy też w innej formie, np. gotówką lub przelewem).

(dowód: pismo Banku z dnia 8 listopada 2021 r., karty 721-728 oraz z dnia 7 grudnia 2021 r., karty 746-755)

Należy przy tym zaznaczyć, że nawet w przypadku sfinansowania składki ubezpieczeniowej z tytułu tzw. ubezpieczenia *standalone* ze środków udzielanego kredytu, powyższe finansowanie nie znajdowało odzwierciedlenia w treści umowy kredytowej (wskazującej na cel udzielenia kredytu), ani też w treści formularza informacyjnego. Dodatkowo (zgodnie z wyjaśnieniami Banku), zdecydowana większość powyższych ubezpieczeń *standalone* nabywanych w latach 2019-2021 była opłacana przez konsumentów w formie gotówkowej (w kasie Banku). Zdarzały się także przypadki zawierania przez konsumentów za pośrednictwem Banku umów ubezpieczenia *standalone* bez jednoczesnego zawarcia umowy kredytu konsumenckiego (przykładowo w roku 2019 było [***] takich przypadków w odniesieniu do *pakietu Bezpiecznego* i [***] przypadków w odniesieniu do *Medipakietu*).

(dowód: pismo Banku z dnia 7 grudnia 2021 r., karty 746-755)

W przypadku kredytów udzielanych na zakup dóbr konsumpcyjnych sprzedawanych przez sieci handlowe wraz z ubezpieczeniem składka ubezpieczeniowa wskazywana jest w umowie kredytowej (w tym przypadku - w umowie kredytu wiążanego w rozumieniu art. 5 pkt 14 ukk) jako cel kredytowania obok należności za nabywany przez konsumenta produkt i finansowana kredytem (powiększając całkowitą kwotę udzielonego kredytu). Dotyczy to takich ubezpieczeń jak: *Moja Hulajnoga*, *Mój Rower*, *Mój Ogród*, *Fotowoltaika*. (dowód: pismo Banku z dnia 4 października 2021 r., karty 702-710 oraz 7 grudnia 2021 r., karty 746-755)

Prezes Urzędu zważył, co następuje

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, dalej również jako „uokik”), 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 funkcjonowaniu.

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. Działania Banku nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy otrzymali

od Banku indywidualną propozycję zawarcia umowy kredytu konsumenckiego (przy czym propozycje takie wysyłane były przez Bank na masową skalę), a także wszystkich konsumentów, którzy zawarli z Bankiem umowę kredytu konsumenckiego wraz z umową ubezpieczenia.

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

Stosowanie przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w tym w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

Dla uznania działania Banku za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy zatem wykazać, że spełnione zostały łącznie trzy następujące przesłanki:

1. oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów,

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 uokik w związku z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 650), ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2017 r. poz. 2168, ze zm., dalej jako „usdg”). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 usdg definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Stroną niniejszego postępowania jest podmiot prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą, działający w formie spółki akcyjnej, to jest będący osobą prawną, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Nie ulega zatem wątpliwości, że Bank posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 usdg. Tym samym Bank, przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem

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 uokik nie wskazuje konkretnie, jakiego rodzaju sprzeczność z prawem zachowania przedsiębiorcy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik, wystarczy stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami. Z tego względu, przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest wykazanie, czy w ustalonym stanie faktycznym Bank dopuścił się naruszenia określonego w art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070, dalej również jako „upnpr”) zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wymienioną w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik. W myśl art. 4 ust. 1 upnpr praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Zgodnie art. 4 ust. 2 upnpr, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk.

Zgodnie art. 5 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Może to być każda praktyka, która w jakikolwiek sposób wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją mylącą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr), przy czym może ono w szczególności dotyczyć istnienia produktu, jego rodzaju lub dostępności (art. 5 ust. 3 pkt 1 upnpr). Efektem tego działania może być wytworzenie w umyśle konsumenta mylnego przekonania co do transakcji, w którą chce się zaangażować. Owo zniekształcenie procesu decyzyjnego konsumenta, w przypadku praktyk wprowadzających w błąd przez działanie, polega głównie na podawaniu fałszywych lub mylących informacji dotyczących produktu lub sposobu jego prezentacji albo wprowadzenia na rynek. Dla prawidłowego zinterpretowania celu tej ustawy należy wskazać, iż przedsiębiorca nie tyle musi faktycznie spowodować, iż przeciętny konsument podejmie decyzję, której przy braku wprowadzenia w błąd by nie podjął, co wystarczy już samo wystąpienie takiej możliwości wprowadzenia w błąd. Praktyki wprowadzające w błąd nie podlegają przy tym ocenie w świetle przesłanek określonych w przywołanym wcześniej przepisie art. 4 ust.1 upnpr.

A. Ocena praktyki, określonej w punkcie I sentencji decyzji

Pierwszy z postawionych Bankowi zarzutów dotyczy praktyki polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do możliwości zawarcia przez dotychczasowych klientów Banku umowy kredytu konsumenckiego na warunkach opisywanych w treści kierowanych do nich indywidualnych, pisemnych propozycji zawarcia umowy, podczas gdy

ostateczna ocena zdolności kredytowej oraz dopasowanie oferty następowało w czasie wizyty konsumenta w oddziale Banku, co w wielu przypadkach prowadziło ostatecznie do odmowy udzielenia kredytu lub udzielenia go na warunkach innych niż w kierowanych do konsumentów pismach.

Działanie to zostanie ocenione pod kątem tego, czy polegało na przekazywaniu informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd i czy w jakikolwiek sposób spowodowało lub mogło spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej kredytu, której inaczej by nie podjął, a w konsekwencji - czy stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zakwestionowana praktyka rynkowa podlega ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z przepisem art. 2 pkt 8 upnr za przeciętnego konsumenta uznaje się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tych cech dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

W niniejszym przypadku Prezes Urzędu za przeciętnego konsumenta przyjmuje osobę zainteresowaną uzyskaniem środków finansowych, która (będąc już klientem Banku) otrzymała od Banku indywidualną, pisemną propozycję zawarcia umowy kredytowej (przeciętny konsument otrzymując od Banku pismo, w którym Bank zwraca się do niego po imieniu, ma przy tym prawo przypuszczać, że oferta została przygotowana w oparciu o posiadane przez Bank dane, i że w sytuacji, gdy zdecyduje się z niej skorzystać, otrzyma kredyt na warunkach proponowanych w piśmie) i która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy zaciąganiu zobowiązań finansowych, przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta. Z ustaleń przeprowadzonego postępowania wynika, że propozycje Banku kierowane były do szerokiej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy byli już klientami Banku i otrzymywali propozycję kolejnego kredytowania. Charakter oferowanej usługi finansowej (kredyt konsumencki) i jej masowość nie wskazywały na to, by Bank kierował swoją ofertą do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Adresatem przekazu kierowanego przez Bank nie jest konsument bardziej niż przeciętnie zorientowany w specyfice przekazu marketingowego. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów, ale do konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego.

Jak wynika z ustaleń prowadzonego postępowania, Bank kierował do swoich klientów (będących konsumentami) - na masową skalę - indywidualne propozycje zawarcia umów kredytu konsumenckiego na warunkach odrębnych (korzystniejszych) od warunków standardowych produktów kredytowych dostępnych w ofercie Banku. Propozycje te były formułowane pod kątem profilu danego klienta oraz jego cech indywidualnych. Określenia stosowane w treści opisywanych indywidualnych propozycji sugerowały, iż zostały one przygotowane na skutek dotychczasowej współpracy konsumenta z Bankiem („doceniając naszą współpracę”, „dziękując za dotychczasową współpracę”, itp.) - innymi słowy, że ze względu na to, że dany konsument jest stałym klientem Banku, posiada możliwość otrzymania kredytu na specjalnie przygotowanych dla niego warunkach.

W związku z tym, konsument otrzymując tak zredagowaną propozycję mógł pozostawać w przekonaniu, iż Bank posiada w swoich zbiorach danych informacje na jego temat, takie jak historia kredytowania, sytuacja finansowa czy zdolność kredytowa. Świadczą o tym sformułowania używane w treści opisywanych propozycji, takie jak np.: „Przygotowaliśmy dla Pani atrakcyjną propozycję [...] wystarczy do [...] odwiedzić naszą placówkę i zabrać ze sobą [...]” lub: „Do Pani dyspozycji jest kwota kredytu do [...]” oraz: „W Santander Consumer Banku doceniamy wymagających Klientów, dlatego mamy przyjemność zaoferować Pani: [...]”. Niektóre propozycje zawierały przy tym informację, że udzielenie kredytu nastąpi „bez dodatkowych warunków”.

Na skutek poinformowania konsumenta przez Bank w treści pisma, iż została dla niego przygotowana specjalna oferta, konsument mógł zatem pozostawać w przekonaniu, iż przedmiotowa oferta jest wiążąca w sytuacji, gdy zdecyduje się on na wizytę w oddziale Banku - tym samym przekaz kierowany do konsumenta mógł wprowadzać go w błąd poprzez sugerowanie, że jedynym krokiem niezbędnym do uzyskania kredytu na warunkach opisywanych w tychże propozycjach jest wizyta w najbliższym oddziale Banku.

Część konsumentów, do których kierowane były indywidualne propozycje zawarcia umów kredytowych, pozostając w tym przekonaniu, mogła podejmować (i podejmowała) decyzję o wizycie w oddziale Banku celem zawarcia umowy. Konsumenty, którzy zdecydowali się na tego typu wizytę (a jednocześnie - jak się okazało na miejscu w oddziale Banku - nie posiadali zdolności kredytowej pozwalającej na otrzymanie kredytu opisywanego w treści propozycji), zostawali tym samym wprowadzeni w błąd co do dostępności dla nich danego produktu kredytowego. W odniesieniu do tych konsumentów sformułowania sugerujące gwarancję otrzymania kredytu (takie jak „*Specjalnie dla Pani z tej okazji przygotowaliśmy kredyt gotówkowy*”) okazywały się nieprawdziwe.

Ponadto propozycje te zawierały w treści sformułowania sugerujące gwarancję otrzymania przez konsumenta kredytu konsumenckiego na warunkach przedstawionych w propozycji, nie zawierały natomiast wyczerpującej informacji, jakie inne warunki konsument musi spełnić, aby proponowany kredyt otrzymać, ani też jakie czynności muszą zostać dokonane przez Bank, aby kredyt mógł zostać udzielony (w tym w zakresie oceny sytuacji finansowej konsumenta, zbadania jego preferencji oraz dopasowania propozycji do możliwości konsumenta).

Tymczasem, jak wynika z ustaleń Prezesa Urzędu, pracownicy Banku w toku spotkania z konsumentami, pomimo wysyłanych uprzednio propozycji, w odniesieniu do części konsumentów podejmowali decyzję o odmowie udzielenia kredytu lub też oferowali kredyt na innych, często mniej korzystnych warunkach (zgodnie z danymi przekazanymi przez Bank, wyłącznie w okresie od 1 stycznia do 29 lutego 2016 r. odmówił on udzielenia kredytu [***] konsumentom, do których uprzednio skierowano indywidualne propozycje zawarcia umowy, a w przypadku [***] konsumentów doszło do zawarcia umowy na innych warunkach niż opisane w propozycji). Było to wynikiem konieczności zbadania zdolności kredytowej konsumenta na moment jego wizyty w oddziale (tj. na moment podjęcia decyzji o udzieleniu kredytu). Obowiązek taki w odniesieniu do Banku wykonywany jest zgodnie z postanowieniami art. 70 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz.U. z 2021 r. poz. 2439) w związku z art. 9 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083, z 2020 r. poz. 2320, z 2021 r. poz. 1655, dalej również jako „ukk”). Ocena zdolności kredytowej dokonywana jest na podstawie informacji uzyskanych od konsumenta (przy czym konsument jest zobowiązany do przedstawienia dokumentów i informacji niezbędnych do dokonania takiej oceny na żądanie kredytodawcy), jak i informacji pozyskanych z odpowiednich baz danych lub zbiorów danych będących w posiadaniu kredytodawcy (np. z uwagi na dotychczasową współpracę w zakresie kredytowania).

W tym kontekście należy zauważyć, że na odwrocie pisma, na dole strony, dużo mniejszą czcionką umieszczana była przez Bank klauzula informująca, że przedstawiona propozycja zawarcia umowy dla Banku nie jest wiążąca, a ostateczna decyzja zostanie podjęta przez Bank z uwzględnieniem oceny aktualnej sytuacji klienta (przy czym w przypadkach niektórych wzorów, kolor w jakim była drukowana powyższa klauzula - jasnoszary na białym tle - znacznie utrudniał jej prawidłowe odczytanie, zwłaszcza przez osoby starsze). Ani umiejscowienie, ani sposób prezentacji tej informacji (ani tak samo widoczny, ani tak samo czytelny jak przekaz na odwrocie dotyczący prezentowanej konsumentowi propozycji kredytowej) nie zapewniały tym samym możliwości łatwego zapoznania się z nią przez konsumenta - adresata propozycji.

Co więcej, wobec sformułowania propozycji kredytowania w sposób sugerujący gwarancję otrzymania przez konsumenta kredytu z uwagi na dobrą dotychczasową współpracę z Bankiem w zakresie kredytowania, przedmiotowa klauzula w przytoczonym brzmieniu przez przeciętnego konsumenta nie musiała zostać jednoznacznie odczytana jako niewiążąca propozycja kredytowania, a zatem skutkująca tym, że kredyt może

ostatecznie zostać przyznany na innych niż proponowane warunkach lub wcale nie zostać konsumentowi udzielony.

Na marginesie należy zauważyć, że tak prowadzone przez Bank działania marketingowe w odniesieniu do swoich klientów mogły być również niezgodne z obowiązującymi w tym zakresie w bankowości dobrymi obyczajami (w postaci wypracowanych przez środowisko bankowe standardów, którymi to standardami powinni kierować się pracownicy banków wszystkich szczebli w codziennej pracy z klientami).

Jak bowiem wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie³ - *Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów, w tym też dobrych obyczajów, to zostały one skodyfikowane w tzw. Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej (załącznik Nr 1 do uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26.04.2007 r. ze zm.). (...) Wiążący charakter tychże zasad potwierdza art. 136 ust. 1 Prawa bankowego (Dz.U.02.72.665 j.t. ze zm.), który nakazuje biegłym rewidentom przeprowadzającym badanie sprawozdań finansowych banku powiadamiać Komisję Nadzoru Bankowego o ujawnionych faktach wskazujących na naruszenie zasad dobrej praktyki bankowej lub inne zagrożenie interesów klientów banku.*

Zgodnie z obowiązującym obecnie „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasadami Dobrej Praktyki Bankowej)”⁴ banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Kodeks ten przewiduje, że Bank w stosunkach z klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów (pkt 1.3).

W myśl tych zasad także akcje promocyjne banków powinny rzetelnie, jednoznacznie informować klientów o oferowanych produktach i usługach, a forma ich prezentowania nie powinna wprowadzać w błąd (pkt 1.7). Nadto informacje o świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do klientów, powinny być przez banki formułowane w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty (pkt 1.5).

Należy także wskazać, że do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”⁵ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, a treść jego norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru (zasada nr 9). Z kolei prowadząc działalność reklamową podmiot finansowy dba o to, by przekazywane informacje były rzetelne i nie wprowadzały w błąd (zasada nr 11).

Z powyższego wynika, że działania Banku w przedmiotowej sprawie zmierzające do dezinformacji czy wywołania u konsumenta błędnego przekonania, jako działania nieuczciwe i nierzetelne (i w konsekwencji odbiegające *in minus* od standardów postępowania ustalonych na podstawie norm środowiskowych) mogą zostać zakwalifikowane jako stanowiące przekroczenie postanowień zawartych w obowiązującym banki kodeksie etycznym, a tym samym naruszające dobre obyczaje.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr za praktykę rynkową uznaje się działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Natomiast zgodnie z art. 2 pkt 7 upnpr przez decyzję dotyczącą

³ Wyrok SA w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., VI ACa 1431/09

⁴ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich w dniu 18 kwietnia 2013 r.

⁵ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego

umowy rozumie się decyzję podejmowaną przez konsumenta co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub części, zatrzyma produkt rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania. W niniejszym przypadku uznać należy, że konsument pod wpływem otrzymanej propozycji zainteresuje się oferowanym kredytem. Samo zainteresowanie się propozycją kredytową i podjęcie dalszych kroków w celu uzyskania kredytu, w tym w szczególności udanie się do oddziału Banku (będącego punktem sprzedaży usługi kredytowej) jest okolicznością wystarczającą dla uznania, że przeciętny konsument podjął decyzję dotyczącą umowy w rozumieniu art. 2 pkt 7 upnpr.⁶ Stąd zakwestionowana praktyka mogła zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta, gdyż gdyby konsument taki miał świadomość, że Bank dopiero w oddziale może zweryfikować jego zdolność kredytową i dopiero wówczas odmówić mu udzielenia kredytu lub zaproponować udzielenie go na warunkach innych (gorszych) niż w skierowanym do niego piśmie (co oznacza, że taki kredyt nie jest w rzeczywistości dostępny dla konsumenta), takich kroków mógłby nie podejmować. Tymczasem otrzymany przekaz powodował lub mógł spowodować zainteresowanie się przez konsumenta propozycją Banku i podjęcie decyzji w przedmiocie uzyskania oferowanego przez Bank kredytowania, a w konsekwencji także udanie się - w wielu przypadkach na próżno - do oddziału Banku w celu uzyskania przedmiotowego finansowania.

Zdaniem Prezesa Urzędu, praktyka polegająca na kierowaniu indywidualnych propozycji zawarcia umowy kredytowej zawierających sformułowania sugerujące gwarancję otrzymania przez konsumenta kredytu konsumenckiego na warunkach przedstawionych w propozycji do konsumentów, którzy ze względu na brak zdolności kredytowej nie są w stanie otrzymać przedmiotowego kredytu, albo mogą otrzymać go na mniej korzystnych niż wynikające z przedstawionej propozycji warunkach, nosi znamiona działania wprowadzającego konsumentów w błąd co do dostępności produktu.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a przez praktykę taką rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, godzące w te interesy, m.in. nieuczciwe praktyki rynkowe.

W świetle powyższego w niniejszej sprawie doszło do naruszenia przez Bank zakazu stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do możliwości zawarcia przez dotychczasowych klientów Banku umowy kredytu konsumenckiego na warunkach opisywanych w treści kierowanych do nich indywidualnych, pisemnych propozycji zawarcia umowy, podczas gdy ostateczna ocena zdolności kredytowej oraz dopasowanie oferty następowało w czasie wizyty konsumenta w oddziale Banku, co w wielu przypadkach prowadziło ostatecznie do odmowy udzielenia kredytu lub udzielenia go na warunkach innych niż w kierowanych do konsumentów pismach, opisanej w treści art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

W trakcie postępowania Bank wykazał, że zaprzestał przekazywania konsumentom indywidualnych propozycji zawarcia umowy kredytu w dotychczasowym kształcie, przedstawiając wzory indywidualnych propozycji stosowanych od końca września 2018 r.

Jednocześnie należy podkreślić, że zgodność przedmiotowych wzorów indywidualnych propozycji z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim w zakresie reklamy kredytu konsumenckiego nie podlegała w niniejszym postępowaniu ocenie Prezesa Urzędu.

B. Ocena praktyki, określonej w punkcie II sentencji decyzji

Także druga praktyka Banku - polegająca na wprowadzaniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie w umowach kredytu konsumenckiego oraz w dołączonych do nich formularzach

⁶ Por. wyrok SOKIK z dnia 26.10.2009, XVII Ama 68/08

informacyjnych, informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu (składkę ubezpieczeniową) zostanie oceniona pod kątem tego, czy stanowi nieuczciwą praktykę rynkową naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Bank udzielając kredytu konsumenckiego kredytuje jednocześnie kwotę prowizji Banku z tytułu udzielenia kredytu, kwotę opłaty za wybrany przez kredytobiorcę sposób przekazania środków na cele konsumpcyjne (w przypadku wyboru tej opcji), a także kwotę składki z tytułu dodatkowej usługi ubezpieczenia (w przypadku wyboru tej opcji). Pierwsze dwie pozycje Bank uwzględnia w całkowitym koszcie kredytu i nie uwzględnia ich w całkowitej kwocie kredytu. Natomiast kwota składki ubezpieczeniowej uwzględniana jest przez Bank w całkowitej kwocie kredytu (ze względu na jej finansowanie środkami pochodzącymi z kredytu udzielanego przez Bank), nie stanowiąc elementu całkowitego kosztu kredytu.

Należy w tym miejscu podkreślić, że oferowane przez Bank ubezpieczenia kierowane są do konsumentów zawierających z Bankiem umowę kredytową.

Jedna z oferowanych przez Bank dodatkowych usług ubezpieczenia, obejmująca swoim zakresem rozmaite rodzaje ubezpieczeń osobowych (które są wskazywane w umowach kredytowych jako „ubezpieczenie indywidualne” lub „ubezpieczenie grupowe”, a wcześniej również jako „dodatkowa usługa ubezpieczenia” i „ubezpieczenie na życie”), dedykowane wyłącznie kredytobiorcom Banku, stanowi w istocie instrument zabezpieczenia spłaty zadłużenia z tytułu umowy kredytowej (z uwagi na fakt, że sumę ubezpieczenia stanowi każdorazowo kwota kapitału kredytu pozostała do spłaty wraz z odsetkami, okres ubezpieczenia jest równy okresowi, na jaki został udzielony kredyt zgodnie z harmonogramem spłaty, a Bank udzielający kredytu jest w tych umowach wskazywany, z zasady, jako uposażony). Innym rodzajem ubezpieczeń oferowanych przez Bank jest ubezpieczenie *assistance Pomoc na zawołanie* - również przeznaczone jedynie dla konsumentów, którzy zawarli z Bankiem umowę kredytową i obejmujące ochroną ubezpieczeniową okres kredytowania wynikający z harmonogramu obowiązującego w dniu zawarcia umowy kredytowej.

W przypadku tego rodzaju ubezpieczeń składka ubezpieczeniowa stanowi przedmiot finansowania kredytem, wskazany w umowie o kredyt konsumencki i przekazywana jest bezpośrednio przez Bank na rachunek ubezpieczycieli.

W tym miejscu należy zaznaczyć, że poza zakresem niniejszego postępowania - z uwagi na treść postawionego Bankowi zarzutu - pozostają oferowane przez Bank (w charakterze agenta ubezpieczeniowego) tzw. ubezpieczenia *standalone*. W przypadku tych ubezpieczeń finansowanie składki nie znajduje odzwierciedlenia w treści umowy kredytowej, ani też formularza informacyjnego.

Poza zakresem postępowania pozostają także ubezpieczenia w rodzaju *Fotowoltaika* czy *Moja Hulajnoga* - w przypadku których składka ubezpieczeniowa finansowana jest udzielonym przez Bank kredytem wiązanim na zakup określonego towaru nabywanego wraz z umową ubezpieczenia (oferowaną przez sprzedawcę).

Prezes Urzędu nie poddał zatem ocenie w niniejszym postępowaniu praktyki polegającej na takim sposobie oferowania oraz finansowania składki ubezpieczeniowej z tytułu nabywanego przez konsumenta ubezpieczenia, ani też prawidłowości prezentowania poszczególnych parametrów kredytu w przypadku jednoczesnego oferowania kredytu konsumenckiego oraz usługi ubezpieczenia *standalone* (w szczególności w odniesieniu do całkowitej kwoty kredytu oraz całkowitego kosztu kredytu), gdyż przedmiotem postawionego Bankowi zarzutu jest w tym przypadku wprowadzanie w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie w umowach kredytu konsumenckiego oraz w dołączonych do nich formularzach informacyjnych, informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu (składkę ubezpieczeniową).

Prezes Urzędu nie kwestionuje możliwości kredytowania przez banki kosztów udzielanych kredytów. Praktyka taka (polegająca m.in. na finansowaniu przez banki składek ubezpieczeniowych - z tytułu oferowanych konsumentowi różnego rodzaju

ubezpieczeń - w ciężar udzielanego jednocześnie konsumentowi kredytu konsumenckiego) nie może jednak prowadzić do zniekształcania parametrów udzielanego konsumentowi kredytu - w szczególności w postaci całkowitej kwoty kredytu oraz całkowitego kosztu kredytu.

Art. 5 pkt 7 ustawy o kredycie konsumenckim⁷ nakazuje rozumieć pod pojęciem całkowitej kwoty kredytu sumę wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt. Całkowitą kwotą kredytu są zatem - w rozumieniu ustawy - wyłącznie środki faktycznie wypłacane przez Bank konsumentowi, takie, które zostały oddane do swobodnej dyspozycji konsumenta, bez uwzględnienia środków przeznaczonych na pokrycie kosztów kredytu⁸. Takie rozumienie znajduje potwierdzenie w dokonanej w dniu 23 marca 2017 r. nowelizacji ukk⁹, zgodnie z którą całkowita kwota kredytu nie obejmuje kredytowanych kosztów kredytu (przy czym wprowadzona zmiana miała na celu jedynie doprecyzowanie przedmiotowego przepisu, nie zaś jego zmianę merytoryczną). Tym samym - w świetle przywoływanych przepisów ukk - nie znajduje uzasadnienia wliczanie przez Bank kwoty kredytowanej składki ubezpieczeniowej do całkowitej kwoty kredytu, gdyż nie jest ona w rzeczywistości udostępniana do dyspozycji kredytobiorcy, ale pobierana przez Bank w momencie udzielania kredytu przez jej potrącenie z kwoty kredytu łącznie z pozostałymi kosztami kredytu (co w praktyce oznacza dokonanie takiego potrącenia przed wypłatą kwoty kredytu rzeczywiście udostępnianej na rzecz konsumenta). Natomiast wielkość środków, którymi konsument będzie mógł swobodnie dysponować, Bank przedstawia w pozycji składowej kwoty udzielanego kredytu określanej jako „środki przeznaczone na cele konsumpcyjne” (a zatem niezgodnie w definicją ustawową całkowitej kwoty kredytu). Należy przy tym zauważyć, że informacja o kwocie środków, jaką w ramach udzielonego kredytu kredytobiorca będzie mógł swobodnie rozporządzać dla realizacji założonego przez siebie celu (przedstawiana w umowie oraz w formularzu informacyjnym w postaci całkowitej kwoty kredytu) jest jedną z najbardziej kluczowych dla konsumenta informacji, niezbędną dla oceny, czy zaciągnięty kredyt wystarczy do opłacenia realizacji tego celu.

Natomiast stosownie do przepisu art. 5 pkt 6 ukk¹⁰, całkowity koszt kredytu to wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu, z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta. Wymieniony katalog kosztów nie ma przy tym charakteru zamkniętego. Wspomniana wyżej nowelizacja ukk z dnia 23 marca 2017 r.¹¹ doprecyzowała dodatkowo, że wchodzące w skład całkowitego kosztu kredytu koszty usług dodatkowych, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach, odnoszą się w szczególności do ubezpieczeń.

Zgodnie z utrwaloną linią orzecniczą, którą prezentuje Prezes Urzędu, całkowity koszt kredytu prezentowany przez Bank, co wynika z przywołanej definicji ustawowej, powinien zawierać wszystkie koszty, jakimi obciążony jest konsument w związku z zawarciem umowy kredytu, przy czym koszty te nie powinny być prezentowane w całkowitej kwocie kredytu¹². Należy przy tym podkreślić, że Bank sam wskazuje zarówno w formularzu informacyjnym w pozycji „Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową”, jak i w umowie kredytowej (pkt. I.7 lub I.8 wskazujący na inne koszty, do których poniesienia kredytobiorca jest zobowiązany w związku z umową) kwotę składki z tytułu umowy ubezpieczenia na życie bądź ubezpieczenia indywidualnego albo grupowego oraz ubezpieczenia assistance. Zdaniem Prezesa Urzędu nie jest przy tym

⁷ W brzmieniu obowiązującym w dacie wszczęcia niniejszego postępowania

⁸ Podobne stanowisko w tej kwestii zajęła także Komisja Europejska w „Wytycznych w sprawie stosowania przepisów dyrektywy o kredycie konsumenckim dotyczących rocznej stopy oprocentowania”, Bruksela 8 maja 2012 r.

⁹ Dz.U. z 2017 r. poz. 819; zmiana ta weszła w życie 22 lipca 2017 r.

¹⁰ Również w brzmieniu obowiązującym w dacie wszczęcia niniejszego postępowania

¹¹ Dz.U. z 2017 r. poz. 819; również ta zmiana weszła w życie 22 lipca 2017 r.

¹² Por. decyzje Prezesa Urzędu, np. RWA-10/2014, DDK-12/2015, DDK-22/15, RKT-17/2015, RKR-9/2016, RBG-4/2016, RKT-5/2016

zasadne stanowisko Banku, zgodnie z którym Bank nie ma obowiązku wliczania kwoty składki ubezpieczeniowej do całkowitego kosztu kredytu (przy jednoczesnym wliczaniu jej do całkowitej kwoty kredytu). W ocenie Prezesa Urzędu prawidłowa, funkcjonalna wykładnia przepisu art. 5 pkt 6 ukk w zakresie kosztów usług dodatkowych, których poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu, nakazuje rozumieć pod tym pojęciem wszelkie koszty, jakie konsument musi ponieść przy prawidłowym wykonaniu danej umowy, zgodnie z jej treścią¹³. Oczywiście jest przy tym, że konsument decydując się na zaciągnięcie kredytu wraz z towarzyszącą kredytowi umową ubezpieczenia, zobowiązany jest ponieść koszty dodatkowe w związku z umową kredytu w postaci kosztu składki z tytułu ubezpieczenia. W konsekwencji, poniesienie przez konsumenta kosztu składki ubezpieczeniowej związanej z umową ubezpieczenia zawieraną wraz z umową kredytu jest niezbędne, jeśli chce on zawrzeć umowę kredytu w wariancie z ubezpieczeniem, koszty te zatem mieszczą się w definicji całkowitego kosztu kredytu.

Zdaniem Prezesa Urzędu Bank, podając informację o całkowitym koszcie kredytu w umowie, powinien zatem wziąć pod uwagę warunki tej konkretnej umowy. Jeżeli umowa kredytu przewiduje, że konsument ponosi koszty usług dodatkowych, należy wziąć je pod uwagę w informacji o całkowitym koszcie kredytu. Konsument wybierając bowiem ten wariant kredytu zmuszony jest ponieść te koszty, a zatem są one nierozzerwalnie związane z tym konkretnym kredytem. Zawarcie umowy kredytu w wariancie z ubezpieczeniem nie jest możliwe bez poniesienia kosztów usługi dodatkowej ubezpieczenia. Bardzo wyraźnego podkreślenia wymaga także fakt, że świadczenie usługi dodatkowej w postaci ubezpieczenia nie miałoby sensu, gdyby konsumentowi nie został udzielony kredyt, co wskazuje na ścisłe, funkcjonalne powiązanie obu oferowanych produktów. Dlatego, gdy konkretna umowa kredytu przewiduje obowiązek zapłaty składki ubezpieczeniowej, wówczas - ponieważ poniesienie tego kosztu jest niezbędne do zawarcia tej konkretnej umowy kredytu w wariancie z ubezpieczeniem - składka ta powinna z jednej strony stanowić element całkowitego kosztu kredytu, a z drugiej zostać wyłączona z całkowitej kwoty kredytu.

Powyższa zasada - dotycząca zaliczania kosztów kredytu wyłącznie do całkowitego kosztu kredytu, nie zaś do całkowitej kwoty kredytu - znajduje także potwierdzenie w orzecznictwie zarówno Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, jak i sądów polskich, które wielokrotnie wypowiadały się o niedopuszczalności praktyki polegającej na zaliczaniu kosztów kredytu do całkowitej kwoty kredytu, zaburzającej proporcje pomiędzy całkowitą kwotą kredytu i całkowitym kosztem kredytu.

Jak wyjaśnił bowiem Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej w wyroku z dnia 21 kwietnia 2016 r. (sygn. C-377/14): „Jako że pojęcie „całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta” zostało zdefiniowane w art. 3 lit. h Dyrektywy (Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę Rady 87/102/EWG - transponowanej do polskiego systemu prawnego przez przepisy ukk - przypis własny Prezesa UOKiK) jako „suma całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu ponoszonego przez konsumenta”, wynika z tego, że całkowita kwota kredytu i całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta są pojęciami odrębnymi, i że w związku z tym całkowita kwota kredytu nie może obejmować żadnych kwot należących do całkowitego kosztu kredytu ponoszonego przez konsumenta.” Zatem „art. 3 lit. l i art. 10 ust. 2 dyrektywy, a także pkt I załącznika I do tej dyrektywy należy interpretować w ten sposób, że całkowita kwota kredytu i kwota wypłat określają całość kwot udostępnianych konsumentowi, co wyklucza kwoty powiązane przez kredytodawcę z pokryciem kosztów związanych przez kredytodawcę z udzieleniem odnośnego kredytu, które to kwoty nie są w rzeczywistości wypłacane konsumentowi”.

Także orzecznictwo polskie stoi na stanowisku, że koszty związane z udzieleniem kredytu nie mogą stanowić części „całkowitej kwoty kredytu” w rozumieniu art. 5 pkt 7 ukk, nawet wówczas, gdy kredytodawca udziela kredytu przeznaczonego na

¹³ Por. decyzje Prezesa Urzędu, np. RWA-33/2013, RBG-10/2014, RŁO-3/2015

poniesienie tych kosztów. W konsekwencji, całkowita kwota kredytu obejmuje jedynie tę kwotę, która została faktycznie oddana do swobodnej dyspozycji konsumenta.¹⁴

Tymczasem Bank przedstawia (zarówno w formularzu informacyjnym, jak i samej umowie kredytowej) kredytowany koszt kredytu w postaci składki ubezpieczeniowej (która powinna stanowić wyłącznie element całkowitego kosztu kredytu, ale nie jest do tego kosztu zaliczana) w całkowitej kwocie kredytu, zaburzając tym samym proporcję pomiędzy (zaniżonym) całkowitym kosztem kredytu a (zawyżoną) całkowitą kwotą udzielanego kredytu. Jednocześnie sam Bank wskazuje (zarówno w treści umowy kredytowej, jak i formularza informacyjnego) koszt składki ubezpieczeniowej jako koszt związany z umową kredytu. W konsekwencji Bank - prezentując nieprawdziwe informacje na temat przedmiotowej proporcji - wprowadza konsumentów w błąd, gdyż w ten sposób jego oferta sprawia wrażenie korzystniejszej niż jest w rzeczywistości, a także korzystniejszej niż identyczna oferta kredytodawców, którzy podają przedmiotowe koszty jedynie w całkowitym koszcie kredytu, a nawet korzystniejsza niż oferta kredytodawców, którzy kredytowane koszty kredytu zawieraliby zarówno w całkowitej kwocie kredytu, jak i całkowitym koszcie kredytu (która to nieuczciwa praktyka rynkowa była również w przeszłości wielokrotnie kwestionowana przez Prezesa Urzędu)¹⁵. Działania te, wynikające z przekazania błędnych informacji w zakresie istnienia korzyści cenowej, mogą pozbawiać zatem konsumentów możliwości rzetelnego porównania oferty Banku z innymi ofertami na rynku. Konsumenti bowiem porównują co do zasady oferty kredytodawców w zakresie przewidywanych do poniesienia kosztów kredytu w odniesieniu do kwoty środków, jakimi będą mogli dysponować po uzyskaniu kredytu. Tym samym konsument może zechcieć skorzystać z pozornie korzystniejszej oferty Banku, mimo że faktycznie nie jest ona tak atrakcyjna, jak się tego spodziewa. Gdyby konsument, jako słabszy uczestnik obrotu miał prawidłowe informacje o proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, możliwe, że nie zdecydowałby się na zawarcie umowy z Bankiem, ale wybrałby produkt konkurencyjny.

W wyniku opisanego działania Banku przeciętny konsument, kierując się podanymi przez Bank informacjami, może zatem podjąć inną decyzję rynkową od tej, którą by podjął, gdyby Bank prezentował kredytowany koszt kredytu w postaci składki ubezpieczeniowej w całkowitym koszcie kredytu, a nie w całkowitej kwocie kredytu. Adresatem działań Banku, polegających na udzielaniu kredytów konsumenckich jest ogół konsumentów. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Bank kierował swoją ofertą do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. W związku z powyższym, także przy dokonywaniu oceny drugiej zarzucanej Bankowi praktyki, za przeciętnego uznano konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta, poszukującego na rynku środków na sfinansowanie własnych potrzeb kredytowych.

Zdaniem Prezesa Urzędu, praktyka polegająca na zaburzaniu przez Bank proporcji między całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu (przy prezentowaniu powyższych wielkości zarówno w formularzu informacyjnym, jak i umowie kredytowej) poprzez przypisywanie im nieprawidłowych wartości w sposób opisany powyżej, nosi znamiona działania wprowadzającego konsumentów w błąd poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a przez praktykę taką rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, godzące w te interesy, m.in. nieuczciwe praktyki rynkowe.

¹⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 15 lutego 2017 r. (VI ACa 560/16), por. także wyroki Sądu Okręgowego - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: z dnia 22 września 2015 r. (XVII AmA 110/14), z dnia 26 stycznia 2016 r. (XVII AmA 165/13), z dnia 20 grudnia 2016 r. (XVII AmA 53/16), z dnia 10 października 2017 r. (XVII AmA 48/14), z dnia 18 września 2018 r. (XVII AmA 14/16) oraz wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 30 października 2017 r. (VII ACa 879/17), a także wyrok Sądu Najwyższego z dnia 30 stycznia 2019 r. (I NSK 9/18)

¹⁵ Por. decyzje Prezesa Urzędu nr DDK-10/2013 czy DDK-26/2015

W świetle powyższego w niniejszej sprawie doszło do naruszenia przez Bank zakazu stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie w umowach kredytu konsumenckiego oraz w dołączonych do nich formularzach informacyjnych, informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu (składkę ubezpieczeniową), w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

W tym miejscu zostanie omówiona łącznie dla obu praktyk przesłanka godzenia w zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3 uokik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę obejmującą i działania, i zaniechania.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz zostało skierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy¹⁶. Należy zatem przyjąć, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach. Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) uznał, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów: „*jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Określenie stałego, czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest przy tym ani możliwe, ani zasadne. 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. Przejawem tego może być m. in. prawo do uzyskania przez konsumenta od przedsiębiorcy niewprowadzającej w błąd informacji. Jak podniósł Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 15 lutego 2017 r.¹⁷: „*Pojęcie interesów konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes*

¹⁶M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

¹⁷ Sygn. akt VI ACa 1918/15

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 przedmiotowej sprawie pierwsza praktyka Banku mogła dotknąć wszystkich konsumentów którzy otrzymali od Banku indywidualne propozycje kredytu i mogli zostać wprowadzeni w błąd w zakresie dostępności dla nich tego kredytu. Naruszenie interesów konsumentów dotyczyło w tym przypadku sfery pozaekonomicznej, w szczególności w postaci czasu zbędnie straconego przez konsumenta na wizytę w oddziale Banku czy też uczucia zawodu w przypadku otrzymania odmowy udzielenia finansowania. Druga praktyka Banku może dotknąć konsumentów, którzy zainteresowali się ofertą kredytową Banku (która wydała im się atrakcyjna lub korzystniejsza w porównaniu do oferty innych banków) na skutek możliwego wprowadzenia w błąd w zakresie parametrów kosztowych oferowanego kredytu. Przekłada się to na interesy ekonomiczne konsumenta, który - nie mając możliwości rzetelnego porównania oferty z ofertą innych przedsiębiorców zajmujących się udzielaniem kredytów konsumenckich (którzy robią to zgodnie z przepisami prawa) - może wybrać ofertę, która jest mniej korzystna z punktu widzenia kosztów, jakie będzie musiał ponieść w związku z uzyskaniem konkretnej, potrzebnej mu kwoty kredytu. Stosowanie tej praktyki skutkuje nadto kwotowym podwyższeniem całkowitej kwoty kredytu - zatem podstawowej wielkości, od której naliczane są inne parametry kosztowe udzielanego kredytu.

Oznacza to, że obie zakwestionowane praktyki dotyczyły nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem skutkowały naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów.

Na poparcie powyższego należy przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009 r., zgodnie z którym *jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów.*¹⁸

Odmowa przyjęcia zobowiązania Banku przez Prezesa UOKiK

W trakcie postępowania zakończonego przedmiotową decyzją Bank złożył propozycję zobowiązania. Propozycja ta dotyczyła usunięcia skutków naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie praktyki określonej w pkt I sentencji decyzji, jak również zmiany praktyki określonej w pkt II sentencji decyzji (w części dotyczącej jedynie jednego produktu ubezpieczeniowego - umowy ubezpieczenia na życie kredytobiorcy) oraz usunięcia skutków naruszeń w tym zakresie.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie nakładają jednak na Prezesa UOKiK obowiązku wydania decyzji zobowiązującej (nawet pomimo złożenia zobowiązania przez przedsiębiorcę), a jedynie stwarzają mu prawną możliwość wydania takiej decyzji, o ile stosowne zobowiązanie zostanie przez stronę postępowania złożone i dojdzie do uprawdopodobnienia stosowania zarzucanej praktyki, a także - w uznaniu Prezesa UOKiK - taki sposób zakończenia sprawy będzie wystarczający do realizacji celów określonych ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów.

W żadnym przypadku zatem Prezes UOKiK nie jest zobligowany do akceptacji przedkładanego przez przedsiębiorcę zobowiązania i wydania decyzji zobowiązującej.

¹⁸ Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

Składane przez Bank w niniejszym postępowaniu zobowiązanie nie spełnia powyższych wymogów, ponieważ z uwagi na jego zakres w odniesieniu do praktyki określonej w pkt II sentencji decyzji (pomimo jednoznacznego brzmienia zarzutu postawionego Bankowi), wykonanie przedstawionego przez Bank zobowiązania nie doprowadziłoby do zakończenia naruszenia oraz usunięcia jego skutków. Bank zobowiązał się bowiem do zmiany przedmiotowej praktyki w ten sposób, że będzie zaliczał koszt składki z tytułu skorzystania przez konsumenta z usługi ubezpieczenia, finansowanej kredytem konsumenckim w rozumieniu ukk, udzielonym przez Bank, wyłącznie do całkowitego kosztu kredytu - ale jedynie w odniesieniu do produktu ubezpieczeniowego w postaci ubezpieczenia na życie kredytobiorcy, co nie wyczerpuje całości zakresu postawionego Bankowi w postępowaniu zarzutu (gdyż deklaracja zmiany praktyki nie odnosi się do składek ubezpieczeniowych z tytułu innych ubezpieczeń oferowanych przez Bank wraz z umową kredytu konsumenckiego). Wprawdzie w piśmie z dnia 15 grudnia 2021 r. Bank przedstawił dodatkowo zobowiązanie do zaprzestania sprzedaży ubezpieczenia *assistance Pomoc na zawołanie*, którego koszt mógł być wyłącznie sfinansowany kredytem konsumenckim, jednak Prezes Urzędu uznał je za spóźnione, jak również niepełne (a przez to wymagające dalszego wyjaśnienia i uszczegółowienia) i w konsekwencji odmówił akceptacji złożonego w niniejszym postępowaniu zobowiązania Banku.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I i II sentencji decyzji.

Rygor natychmiastowej wykonalności

Zgodnie z art. 103 uokik Prezes Urzędu może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności, jeśli wymaga tego ważny interes konsumentów. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu nadał rygor natychmiastowej wykonalności decyzji w części uznającej praktykę stosowaną przez Bank, opisaną w punkcie II sentencji decyzji, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz odnoszącej się do nakazu zaniechania jej stosowania.

Z przywołanego przepisu wynika, że o nadaniu decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności decyduje Prezes Urzędu. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest ważny interes konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie ważny interes konsumentów uzasadnia nałożenie rygoru natychmiastowej wykonalności w części dotyczącej pkt II sentencji decyzji.

Przedmiotem ochrony w przedmiotowej sprawie jest ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do uzyskania rzetelnej, niewprowadzającej w błąd informacji o parametrach oferowanego/zaciąganego kredytu konsumenckiego, umożliwiającej dokonanie porównania podobnych ofert znajdujących się w danym czasie na rynku. Podawanie przez Bank informacji o całkowitej kwocie kredytu przy uwzględnieniu w niej kwoty składki ubezpieczeniowej prowadzi do zaburzenia rzeczywistej proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu. Takie działanie wprowadza konsumentów w błąd - konsument może odnieść wrażenie, że oferta proponowana przez Bank jest bardziej korzystna niż oferta konkurencyjnego kredytodawcy, który nie wlicza do całkowitej kwoty kredytu kwoty kredytowanych kosztów kredytu. W konsekwencji konsument może wybrać ofertę Banku, choć jest mniej korzystna.

Ważny interes konsumentów uzasadniony jest także znaczną liczbą konsumentów dotkniętych przedmiotową praktyką (przykładowo - w roku 2020 zostały zawarte przez Bank z konsumentami [***] umowy kredytu konsumenckiego wraz z ubezpieczeniem na życie i [***] umowy kredytu konsumenckiego wraz z ubezpieczeniem *assistance Pomoc na zawołanie*, zaś w roku 2021 odpowiednio: [***] umowy wraz z ubezpieczeniem na życie oraz [***] umów wraz z ubezpieczeniem *assistance*).

W ocenie Prezesa Urzędu, tylko natychmiastowe wykonanie przez Bank obowiązku zaniechania zakwestionowanej w pkt II sentencji decyzji praktyki zagwarantuje pełną

ochronę interesów konsumentów. W przeciwnym przypadku do czasu uprawomocnienia się niniejszej decyzji sprzeczna z prawem praktyka trwałaby nadal, dotycząc kolejnych konsumentów. Brak nałożenia rygoru może oznaczać więc skuteczną, z punktu widzenia Banku, kontynuację stosowania praktyki. Wobec powyższego, natychmiastowe zaprzestanie opisanego praktyki ma decydujące znaczenie dla zapobieżenia dalszym naruszeniom interesów konsumentów. Decydując o nałożeniu rygoru natychmiastowej wykonalności w niniejszej sprawie, Prezes UOKIK miał na uwadze prowadzone przez niego od wielu lat działania służące uporządkowaniu rynku kredytów konsumenckich w zakresie zaliczania poszczególnych elementów kosztowych do prezentowanych konsumentom parametrów kredytu konsumenckiego. Sam Bank w trakcie prowadzonego postępowania przyznał także, że ukształtowana dotychczas praktyka rynkowa w zakresie uwzględniania kosztu składki ubezpieczeniowej (w przypadku ubezpieczeń zarówno obowiązkowych, jak i dobrowolnych) w całkowitej kwocie kredytu jest odmienna niż stosowana do tej pory przez Bank, co w konsekwencji uniemożliwia konsumentom rzetelne porównanie oferty kredytowej Banku z ofertami innych kredytodawców funkcjonujących na rynku kredytów konsumenckich.

W tym stanie rzeczy, ważąc z jednej strony istotny interes konsumentów w postaci prawa do niewprowadzającej w błąd informacji umożliwiającej dokonanie porównania oferty Banku z ofertami innych podmiotów udzielających kredytu konsumenckiego, jak również konieczność szybkiego wyeliminowania trwających naruszeń tego interesu, a z drugiej strony biorąc pod uwagę, że argumenty podnoszone przez Bank celem wykazania zgodności jego działań z prawem okazały się niezasadne, Prezes UOKIK uznał, że w niniejszej sprawie zachodzi konieczność skorzystania z instrumentu prawnego określonego w art. 103 uokik.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji decyzji.

Rozstrzygnięcie o środkach usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Zgodnie z art. 26 ust. 4 uokik, środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu nałożył w punkcie IV sentencji decyzji środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w punkcie I i II sentencji niniejszej decyzji.

W ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do wagi i rodzaju naruszenia, jak i konieczne do usunięcia jego trwających skutków, w odniesieniu do praktyki określonej w punkcie II sentencji decyzji jest skierowanie do konsumentów, którzy zawarli z Bankiem - od dnia wszczęcia przedmiotowego postępowania - umowę kredytu konsumenckiego, w ramach której sfinansowali koszt składki ubezpieczeniowej, a kwota składki ujęta została w całkowitej kwocie kredytu, jasnego i zrozumiałego komunikatu w formie korespondencji listowej (listem poleconym) dotyczącego zapadłego rozstrzygnięcia oraz jego skutków. Zdaniem Prezesa Urzędu, wykonanie tych środków zapewni konsumentom informację o wydaniu przedmiotowego rozstrzygnięcia wraz z informacją, że jest ona prawomocna, oraz że prawomocne decyzje Prezesa UOKIK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym.

Dodatkowo, na stronie internetowej Banku zamieszczone zostanie oświadczenie Banku o przedmiocie rozstrzygnięcia w zakresie praktyk określonych w pkt I i II sentencji decyzji i wynikających z jego uprawomocnienia się skutkach. Szerokie rozpowszechnienie przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej Banku, spełni zarówno funkcję edukacyjną wobec konsumentów, jak i funkcję prewencyjną wobec innych przedsiębiorców. Dodatkowo, publikacja komunikatu na stronie internetowej Banku będzie

stanowią 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 komunikatu o 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 pkt IV sentencji decyzji.

Umorzenie

Zgodnie z art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, 1491, 2052, dalej również jako „kpa”), gdy postępowanie administracyjne z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe w całości albo w części, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania odpowiednio w całości albo w części.

Umorzenie postępowania na podstawie art. 105 § 1 kpa jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości.

Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi.

Naczelny Sąd Administracyjny podniósł, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.¹⁹

Bankowi został postawiony zarzut dotyczący stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie w umowach kredytu konsumenckiego oraz w dołączonych do nich formularzach informacyjnych, informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu - składkę ubezpieczeniową, prowizję oraz opłaty za wybrany przez klienta sposób przekazania środków, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Poczynione w trakcie prowadzonego postępowania ustalenia nie wykazały jednak, by całkowita kwota kredytu wskazana w umowie kredytowej oraz w formularzu informacyjnym obejmowała kwotę prowizji za udzielenie kredytu i opłaty za wybrany sposób przekazania środków. Zatem w powyższym zakresie wszczęcie postępowania było bezprzedmiotowe.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu, działając na podstawie art. 105 § 1 kpa w zw. z art. 83 uokik, postanowił w tej części umorzyć postępowanie administracyjne.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V sentencji decyzji.

Rozstrzygnięcie o karze pieniężnej

¹⁹ Wyrok NSA w Warszawie z dnia 24 kwietnia 2003 r., sygn. akt III SA 2225/01.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, 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. Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 uokik, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy przedsiębiorca, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia przepisów tej ustawy. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przy tym przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik 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 uokik). Stosownie do art. 111 ust. 2 uokik, ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zakwestionowanych praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów oraz skalę naruszeń, Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest nałożenie na Bank kary pieniężnej za ich stosowanie. W ocenie Prezesa Urzędu wymiar kary pieniężnej zasadny jest także z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstraszający Bank od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze 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 dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.

Umyślność naruszenia

Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik 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. 2 pkt 3 uokik w przypadku praktyki określonej w pkt I sentencji decyzji oraz umyślne naruszenie przez Bank zakazu określonego w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik w przypadku praktyki określonej w pkt II sentencji decyzji.

W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I sentencji decyzji brak jest dowodów wskazujących na to, że Bank miał lub musiał mieć świadomość dopuszczenia się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Niemniej jednak 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 kadrowe i ekonomiczne pozwalające na zredagowanie rzetelnego, niewprowadzającego w błąd przekazu co do możliwości zawarcia przez dotychczasowych klientów Banku umowy kredytu konsumenckiego na warunkach opisywanych w treści kierowanych do nich indywidualnych propozycji. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie Banku było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu

gospodarczego.

Natomiast w odniesieniu do praktyki określonej w pkt II, w ocenie Prezesa Urzędu działanie Banku było umyślne, a przy tym nieuwzględniające ani utrwalonej już w tym zakresie linii orzeczniczej Prezesa Urzędu, ani odnośnego orzecznictwa sądów powszechnych. Tu także należy wskazać, że na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa, a Bank bez wątplenia posiada zasoby finansowe, kadrowe i ekonomiczne pozwalające na śledzenie orzecznictwa polskich sądów powszechnych, czy organów nadzorczych. Co więcej, Bank miał świadomość, gdyż przeprowadził w tym zakresie analizę praktyk funkcjonujących na rynku usług bankowych (na co sam wskazywał w kwietniu 2020 r.), że praktyka rynkowa ukształtowana dotychczas - m. in. na skutek podejmowanych przez Prezesa UOKIK działań w zakresie porządkowania sposobu zaliczania poszczególnych elementów kosztowych do prezentowanych konsumentom parametrów kredytu konsumenckiego - w zakresie uwzględniania kosztu składki ubezpieczeniowej (w przypadku ubezpieczeń zarówno obowiązkowych, jak i dobrowolnych) w całkowitej kwocie kredytu jest odmienna niż stosowana do tej pory przez Bank. W konsekwencji uniemożliwia to konsumentom rzetelne porównanie oferty kredytowej Banku z ofertami innych kredytodawców funkcjonujących na rynku kredytów konsumenckich.

Mając na uwadze wskazane powyżej okoliczności, Prezes Urzędu uznał, że naruszenie dokonane przez Bank, określone w pkt II sentencji niniejszej decyzji, było umyślne.

Zasady kalkulacji kary

Stosownie do przepisu art. 106 ust. 3 pkt 1 uokik obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 uokik, oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi obrót potwierdzony rachunkiem zysków i strat Banku osiągnięty w 2020 r., który wyniósł [***] zł (słownie: [***]).

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

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w poprzedniej części uzasadnienia niniejszej decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Banku polegało na stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez wprowadzanie konsumentów w błąd:

1/ co do możliwości zawarcia przez dotychczasowych klientów Banku umowy kredytu konsumenckiego na warunkach opisywanych w treści kierowanych do nich indywidualnych, pisemnych propozycji zawarcia umowy kredytu - kwestionowana praktyka Banku ujawniała się na etapie przedkontraktowym,

2/ co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu (na skutek prezentowania informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu) - kwestionowana praktyka Banku ujawniała się zarówno na etapie przedkontraktowym (formularze informacyjne), jak i na etapie kontraktowania (parametry kredytu określane w umowie kredytowej).

Okres stosowania

Bank stosował praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w pkt I sentencji decyzji w okresie od stycznia 2015 r. do końca września 2018 r., natomiast praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w pkt II sentencji decyzji Bank stosuje co najmniej od roku 2016.

W związku z powyższym, okres stosowania obu praktyk, przekraczający rok, należy uznać za długotrwały.

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

W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I w ocenie Prezesa UOKiK działanie Banku było obliczone na pozyskanie znacznego kręgu konsumentów do dalszego kredytowania. Kwestionowana praktyka Banku obejmowała znaczny zasięg terytorialny (Bank prowadzi działalność w placówkach na terenie całego kraju). Skutkiem sprzecznego z prawem działania Banku mogło być podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczących umowy, których inaczej by nie podjęli. Konsumentom ci działali w zaufaniu do Banku i skierowanej przez Bank do nich indywidualnie oferty. Należy przy tym mieć na uwadze, że Bank - jako profesjonalista i instytucja zaufania publicznego - w stosunkach z konsumentami powinien działać w sposób rzetelny oraz uczciwy.

W odniesieniu do praktyki określonej w pkt II, działanie Banku - w ocenie Prezesa Urzędu - odbiega zarówno od wypracowanych na rynku kredytów konsumenckich rozwiązań, jak i nie uwzględnia dotychczasowych rozstrzygnięć administracyjnych (decyzji Prezesa Urzędu), jak również orzecznictwa sądowego, w przedmiotowym zakresie. Także w tym przypadku skutkiem sprzecznego z prawem działania Banku (mającego na celu korzystniejsze niż w rzeczywistości zaprezentowanie konsumentom parametrów udzielanego kredytu) mogło być podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczących umowy, których inaczej by nie podjęli, gdyż parametry kredytu w zakresie prezentowania całkowitej kwoty kredytu, całkowitego kosztu kredytu oraz wzajemnej relacji obu tych wielkości odbiegają od przyjętych przez rynek kredytowy standardów, uniemożliwiając dokonanie racjonalnego porównania konkurencyjnych ofert. Z uwagi na skalę oferowania konsumentom produktów ubezpieczeniowych wraz z udzielanym finansowaniem kredytem konsumenckim (przykładowo - w okresie od 01.01.2015 r. do 31.05.2018 r. prawie [***]% ogółem zawartych umów kredytu gotówkowego zawartych zostało wraz z umową ubezpieczenia), jak również skalę udzielanego przez Bank finansowania (przykładowo - w tym okresie Bank zawarł [***] umów kredytu gotówkowego wraz z umową ubezpieczenia) skutki rynkowe praktyki Banku należy ocenić jako znaczne.

W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia przez Bank przepisów ustawy jest znaczny.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na:

- 1/ [***] % obrotu osiągniętego przez Bank w 2020 r. - w przypadku praktyki określonej w pkt I sentencji decyzji,
- 2/ [***] % obrotu osiągniętego przez Bank w 2020 r. - w przypadku praktyki określonej w pkt II sentencji decyzji.

Bank osiągnął w 2020 r. obrót w wysokości [***] zł, a zatem kwota bazowa kary wynosi:

- 1/ [***] zł w przypadku praktyki określonej w pkt I sentencji decyzji,

2/ [***] zł w przypadku praktyki określonej w pkt II sentencji decyzji.

Okoliczności łagodzące i obciążające

Zgodnie z przepisem art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 111 ust. 3 pkt 1 lit. a-d uokik, 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 dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu, wyliczając karę pieniężną, w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I wziął pod uwagę okoliczność, że Bank współpracował z Prezesem Urzędu w toku postępowania w kierunku wypracowania rozwiązań służących zaniechaniu stosowania kwestionowanej praktyki, jak również fakt zaniechania jej stosowania w trakcie trwania postępowania. Na skutek powyższego kwota bazowa zmniejszona została o 30 %.

W odniesieniu natomiast do praktyki określonej w pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu nie zidentyfikował okoliczności łagodzących, natomiast za okoliczność obciążającą uznał umyślność naruszenia (skutkującą zwiększeniem kwoty bazowej o 50%).

Obliczenie kary

W związku z tym, nałożona na Bank kara:

1/ z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt. I niniejszej decyzji wynosi 5 951 708 zł (słownie: pięć milionów dziewięćset pięćdziesiąt jeden tysięcy siedemset osiem złotych), co stanowi [***] % obrotu osiągniętego przez Bank w 2020 r. i [***] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Bank na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik;

2/ z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt. II niniejszej decyzji wynosi 38 260 980 zł (słownie: trzydzieści osiem milionów dwieście sześćdziesiąt tysięcy dziewięćset osiemdziesiąt złotych), co stanowi [***] % obrotu osiągniętego przez Bank w 2020 r. i [***] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Bank na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik.

Podsumowanie

Nakładając niniejszą decyzją karę pieniężną za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu kierował się przestankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 uokik. Kara w powyższej wysokości jest w ocenie Prezesa Urzędu adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że kara ta spełni funkcję prewencyjną (zarówno w ujęciu ogólnym, jak i indywidualnym) oraz funkcję represyjną.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt VI sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z przepisem art. 112 ust. 2 i 3 uokik, 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: NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Koszty postępowania

Zgodnie z przepisem art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Jednocześnie zgodnie z przepisem art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z przepisem art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 kpa, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczania stronom pism urzędowych. Zgodnie z przepisem art. 264 § 1 kpa, 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.

W wyniku przeprowadzonego postępowania, Prezes Urzędu w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną w trakcie postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć Bank kosztami postępowania w wysokości 227,20 zł (słownie: dwieście dwadzieścia siedem złotych dwadzieścia groszy). Koszty niniejszego postępowania określone w pkt VII sentencji niniejszej decyzji Bank obowiązany jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik 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 Stronie 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 VII 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 up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów
Konsumentów
Artur Zwaliński

Otrzymują:

1. [***]
Pełnomocnicy
Santander Consumer Bank S.A.
[***]
2. a/a