



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Bydgoszcz, dnia 10 marca 2023 r.

Znak:RBG.610.4.2020.AS

DECYZJA NR RBG - 2/2023

[wersja jawna]

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 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 **uznaje** za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania **Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu** wykonującego w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, (jako następcy prawnego Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie), polegające na wprowadzeniu konsumentów w błąd poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji co do zmiany warunków umów kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego (CHF) w postaci przesyłania do konsumentów - we wrześniu oraz w październiku 2018 r. - informacji o zamiarze jednostronnej zmiany numerów rachunków bankowych do obsługi ww. kredytów i pożyczek, w sytuacji gdy poprzednik prawny Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce - tj. Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie w oparciu o treść zawartych ww. umów nie był uprawniony do dokonania takiej jednostronnej zmiany warunków umów kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego (CHF), co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017r. poz. 2070) i narusza zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 27 października 2018 r.**

- II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. 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

Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonującego w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce (jako następcy prawnego Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie) obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w pkt I niniejszej decyzji w ten sposób, że ww. podmiot:

1. **wyśle** do każdego kredytobiorcy (konsumenta), który otrzymał informację o zamiarach zmiany warunków umowy, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji, na adres korespondencyjny wskazany w umowie pożyczki hipotecznej lub umowie o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej **oświadczenie**, o treści:

„Uprzejmie informujemy, iż Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją z dnia 10 marca 2023 r. nr RBG- 2/2023, stwierdził, że poprzednik prawny Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, tj. Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie stosował wobec konsumentów praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na wprowadzeniu konsumentów w błąd.

Praktyka ta polegała na tym, że Bank rozesłał do konsumentów - we wrześniu oraz w październiku 2018 r. - informację o zamiarze jednostronnej zmiany numerów rachunków bankowych do obsługi kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego (CHF). Bank dokonał tego pomimo, że nie był uprawniony do dokonania takiej jednostronnej zmiany warunków ww. umów kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie. Informacja o tej zmianie stanowiła zatem rozpowszechnianie nieprawdziwej informacji, która wprowadzała konsumentów w błąd co do jej wiążącego charakteru, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji narusza zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-2/2023 opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl. [tutaj przedsiębiorca doda hipertączyce (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl.].

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

Bank dokona tego w formie korespondencji listowej (listem zwykłym) oraz w bankowości elektronicznej (jeżeli konsument dostęp taki posiada), a także wiadomości

mailowej (jeżeli Spółka posiada taki adres konsumenta), w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, w sposób czytelny dla odbiorcy i przy zachowaniu takiego samego pogrubienia i podkreślenia tekstu, jak wyżej w sentencji niniejszej decyzji. W sytuacji, w której na dzień wystania ww. korespondencji konsument uprawniony do otrzymania przedmiotowego oświadczenia, nie będzie już stroną umowy pożyczki hipotecznej lub umowy o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej, której dotyczy praktyka wskazana w pkt I sentencji niniejszej decyzji, to oświadczenie powinno zostać przesłane na ostatni znany Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu adres korespondencyjny oraz adres mailowy konsumenta.

2. opublikuje oświadczenie, następującej treści:

„Uprzejmie informujemy, iż Prezes UOKiK decyzją z dnia 10 marca 2023 r. nr RBG-2/2023 stwierdził, że poprzednik prawny Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, tj. Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie stosował wobec konsumentów praktykę wprowadzającą w błąd.

Szczegóły tutaj” (dalej jako: „Oświadczenie”);

odsyłające do podstrony zawierającej komunikat, o następującej treści (dalej jako: „Komunikat”):

„Uprzejmie informujemy, iż Prezes UOKiK decyzją z dnia 10 marca 2023 r. nr RBG-2/2023 stwierdził, że poprzednik prawny Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, tj. Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie stosował wobec konsumentów praktykę wprowadzającą w błąd.

Praktyka ta polegała na tym, że Bank rozesłał do konsumentów - we wrześniu oraz w październiku 2018 r. - informację o zamiarze jednostronnej zmiany numerów rachunków bankowych do obsługi kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego (CHF). Bank dokonał tego pomimo, że nie był uprawniony do dokonania takiej jednostronnej zmiany warunków umów kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego (CHF). Informacja o tej zmianie stanowiła zatem rozpowszechnianie nieprawdziwej informacji, która wprowadzała konsumentów w błąd co do jej wiążącego charakteru, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji narusza zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-2/2023 opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj przedsiębiorca doda hipertączy (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].

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

Oświadczenie i Komunikat złożone zostanie przez Spółkę jednocześnie, w tym samym czasie - w terminie 2 miesięcy - od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, w serwisie Spółki dostępnym z poziomu strony internetowej (na dzień wydania decyzji strona ta jest dostępna pod adresem <https://www.rbinternational.com.pl/raiffeisen-bank-international-ag-oddzial-w-polsce/>).

Powyższe oświadczenia zostaną złożone w taki sposób, że:

- a) Oświadczenie i Komunikat będą dostępne i utrzymywane przez okres 6 miesięcy od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji,
- b) tekst powyższych Oświadczenia i Komunikatu będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), przy zachowaniu wyboldowania i podkreślenia, jak w pkt II.1 sentencji niniejszej decyzji,
- c) Oświadczenie zostanie zamieszczone w górnej części strony głównej strony internetowej Spółki bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- d) Komunikat zostanie zamieszczony na podstronie strony internetowej Spółki. Ma być on widoczny przez cały czas, gdy użytkownik jest na podstronie, chyba że zostanie ręcznie zamknięty przez użytkownika (komunikat nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- e) 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,
- f) fragment Komunikatu o treści „na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod tym adresem www.uokik.gov.pl” powinien być zamieszczony w formie hipertączy (linka) do niniejszej decyzji umieszczonej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 i ust. 7 pkt 1 w zw. z art. 112 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. 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

Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonującego w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce (jako następcę prawnego Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie) **karę pieniężną w wysokości 3.144.864,00 zł (słownie: trzy miliony sto czterdzieści cztery tysiące osiemset sześćdziesiąt cztery złote)** z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w pkt I niniejszej decyzji, płatną na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej.

- IV. 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. 275) oraz art. 263 §1 i art. 264 §1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2022 r. poz. 2000) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **obciąża Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu** wykonującego w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce (jako następcę prawnego Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie) kosztami opisanego w pkt I postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 123,90 zł (słownie: sto dwadzieścia trzy złote dziewięćdziesiąt groszy) - w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) - po zawiadomieniach otrzymanych od konsumentów, a także z uwagi na informacje medialne - wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z prawnym połączeniem Banku BGŻ BNP Paribas S.A. (dalej: **BGŻ BNP Paribas**) z siedzibą w Warszawie z wydzieloną częścią Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, na skutek czego do Banku BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie przeniesione zostały umowy obsługiwane dotychczas przez Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie z wyjątkiem obsługi kredytów hipotecznych klientów indywidualnych, których obsługuje następcą prawny Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie - Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonującego w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce (dalej również: **Raiffeisen Bank, RBI, Spółka, Bank**) - doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności w zakresie sposobu spłaty raty kredytu hipotecznego, czy też jednostronnej zmiany uzgodnionych z klientami warunków umowy prowadzenia rachunku bankowego, umowy o kredyt hipoteczny lub innych umów, które to działania mogłyby uzasadniać wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (RBG.405.05.18.KL).

W toku postępowania ustalono, iż Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wpisany jest do rejestru spółek prowadzonego przez Sąd Gospodarczy w Wiedniu pod numerem FN 122119 M (vide: k. 224 akt administracyjnych). Podmiot ten wykonuje w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce od 5 listopada 2018 r. Oddział ten wpisany jest do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0000753494.

Na terenie Rzeczypospolitej Polskiej od dnia 5 listopada 2018 r. RBI prowadzi działalność poprzez Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce (KRS 0000753494).

Jednocześnie Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów. W toku tego postępowania Prezes UOKiK wezwał Bank do przedłożenia informacji związanych z przedmiotem niniejszego postępowania, w tym informacji o zmianach warunków umów o kredyt hipoteczny i umów pożyczek hipotecznych w związku z fuzją z BGŻ BNP Paribas.

W piśmie z dnia 27 grudnia 2018 r. RBI wyjaśnił, iż w wyniku przeniesienia produktów bankowych - tj. umów o kredyty hipoteczne (zarówno denominowanych i indeksowanych wyrażonych w walucie obcej) nie nastąpiły zmiany w warunkach wykonywania umów o kredyt hipoteczny z wyłączeniem wskazania kredytobiorcy rachunku wierzyciela do spłaty kredytu oraz zapłaty kosztów związanych z kredytem. Bank wskazał, iż w związku z przejęciem przez Bank BNP Paribas S. A. podstawowej działalności Raiffeisen Bank Polska S.A. obejmującej w szczególności obsługę rachunków płatniczych Klientów, z których pobierane były środki na poczet spłaty kredytów na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez kredytobiorcę Raiffeisen Bank Polska S.A. będącemu uprzednio zarówno stroną umowy o rachunek płatniczy, jak i umowy kredytu hipotecznego, od dnia podziału Raiffeisen Bank Polska S.A. tj. od dnia 31 października 2018 r. Raiffeisen Bank Polska S.A., a od dnia 3 listopada 2018 r. Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce nie jest uprawniony do pobierania środków na spłatę rat kredytów i opłat związanych z kredytem z rachunków płatniczych, które są prowadzone na podstawie umów, których stroną jest obecnie Bank BGŻ BNP Paribas S.A.¹ Bank poinformował, iż nie była zatem możliwa dalsza automatyczna spłata kredytów z rachunków płatniczych prowadzonych przez Bank BGŻ BNP Paribas S.A., ponieważ w związku z podziałem Raiffeisen Bank Polska S.A. stroną umowy o rachunek płatniczy stał się inny podmiot (Bank BGŻ BNP Paribas S.A.) niż kredytodawca (wierzyciel). W ocenie Banku, koniecznym było zatem wskazanie kredytobiorcom nowych rachunków wierzyciela służących do spłaty kredytów oraz rachunków do zapłaty opłat związanych z kredytem. W celu umożliwienia kredytobiorcom regulowania zobowiązań związanych z kredytem po dniu podziału Raiffeisen Bank Polska S.A., tj. po dniu 31 października 2018 r., do klientów zostały wystosowane stosowne pisma, które Bank przedłożył jako załączniki do pisma (vide: Załączniki Zał. IV.1a_1-8 na płycie k. 502A akt lub wydruki pism do notatki służbowej na k. 1426-1458).

¹ vide: k. 493 akt administracyjnych, a także w piśmie z dnia 22 lutego 2019 r. – vide: k. 1280 akt admin.;

W piśmie z dnia 22 kwietnia 2021 r. oraz w piśmie z dnia 9 stycznia 2023 r. Bank wyjaśnił, że zmiana numerów rachunków służących do spłaty rat kredytowych dotyczyła xxxxxx konsumentów, spośród których od xxxx klientów otrzymał reklamacje w których kwestionowali oni zmianę rachunku do spłaty, zaś do xxx umów kredytowych zostały przygotowane i wysłane do podpisu Aneksy dotyczące zmian zapisów dotyczących rachunku bankowego służącego do spłaty rat kredytu. Ostatecznie zawartych zostało xxx aneksów dotyczących xxx konsumentów (vide: k. 1372 akt administracyjnych) oraz wypowiedzianych zostało xxx umów z uwagi na brak wpłaty rat na rachunek po zmianie. W piśmie z dnia 21 grudnia 2022 r. Bank wskazał, iż aneksy te zostały podpisane w 2019 r.

Prezes Urzędu na działanie RBI opisane w sentencji niniejszej decyzji otrzymał liczne skargi od kredytobiorców Banku. Do Prezesa UOKiK wpłynęło ich 46, zaś Bank wskazywał, iż xxx konsumentów kwestionowało w Banku wprowadzone zmiany.

Przeprowadzona analiza zebranego w toku postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że Bank może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Mając powyższe na uwadze - postanowieniem nr RBG-50/2020 z dnia 29 maja 2020 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisaną w sentencji niniejszej decyzji.

Jednocześnie Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

Spółka w piśmie z dnia 10 lipca 2020 r. ustosunkowała się do zarzutów wskazując m.in. że w jego ocenie stawiane zarzuty są niezasadne i nie znajdują potwierdzenia w stanie faktycznym sprawy a tym samym nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów. Zdaniem Banku postawione zarzuty w istocie sprowadzają się do zarzutu dotyczącego samej treści transakcji podziału Raiffeisen Bank Polska S.A. w trybie art. 529 par.1 kodeksu spółek handlowych i rozdzielenia rachunków płatniczych i umów kredytu posiadanych jednocześnie przez tych samych klientów i sposobu ich dalszej obsługi. Bank wskazał także, że umowa rachunku bankowego stanowiła i stanowi osobną pod względem prawnym i kompleksową umowę. Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe służyły części klientów innych transakcji, a części służyło wyłącznie do spłaty rat a podstawowy rachunek płatniczy posiadali w innym banku.

W piśmie z dnia 16 września 2020 r. Bank wskazał, że warunki transakcji (ustalone i zatwierdzone przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego) podziału Raiffeisen Bank Polska S.A. stanowiły o przejściu zorganizowanej części przedsiębiorstwa obejmujące aktywa w tym rachunki rozliczeniowo - oszczędnościowe przez Bank BNP Paribas S.A., a walutowe kredyty hipoteczne pozostały w pozostałej części przedsiębiorstwa - obecnie Raiffeisen Bank International AG Oddział Polska S.A., co zdaniem Banku, oznacza rozdzielenie podmiotu będącego stroną zarówno umowy rachunku jak i umowy kredytu, z którego pobierane były środki na poczet spłaty rat danego kredytu.

W piśmie z dnia 21 grudnia 2022 r. RBI przedstawił dane dotyczące podejmowanych przez Bank działań w przypadku wystąpienia po stronie konsumentów opóźnień w płatnościach po zmianie rachunku do spłaty rat. Natomiast w piśmie z dnia 9 stycznia 2023 r. Raiffeisen Bank poinformował, iż RBI Oddział w Polsce nie dysponuje zaudytowanymi danymi finansowymi za rok 2022, pozwalającymi na ustalenie obrotu Spółki za rok 2022. Dane takie będzie mógł przedłożyć w lipcu 2023 roku.

Następnie, pismem z dnia 20 stycznia 2023 r. skierowano do Spółki zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Strona nie skorzystała z tego uprawnienia.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu jest wpisany do rejestru spółek prowadzonego przez Sąd Gospodarczy w Wiedniu pod numerem FN 122119 m. Ww. przedsiębiorca prowadzi w Polsce działalność za pośrednictwem oddziału - Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce wpisanego do rejestru KRS pod numerem 0000753494 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego oraz posiada NIP: 108-00-22-658. Przedmiotem działalności Oddziału Spółki w Polsce jest m. in. pozostałe pośrednictwo, pieniężne, pozostała finansowa działalność usługowa gdzie indziej niesklasyfikowana z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych, pozostała działalność wspomagająca usługi finansowe z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

W dniu 14 września 2018 r. Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na podział Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie przez wydzielenie części majątku (tzw. Działalności Podstawowej Banku) do BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie oraz połączenie pozostałej po podziale części Raiffeisen Bank Polska S.A. (tzw. Działalności Hipotecznej) z Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu - zgodnie z Planem podziału Raiffeisen Bank Polska S.A. z dnia 28 kwietnia 2018 r. (podział przez wydzielenie).

Ponadto, Prezes UOKiK ustalił, iż w Komunikacie z 403. posiedzenia Komisji Nadzoru Finansowego w dniu 14 września 2018 r. Komisja Nadzoru Finansowego (dalej: KNF) wskazała następujące warunki prowadzenia przez Raiffeisen Bank działalności na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej poprzez oddział:

- 1) Raiffeisen Bank przy prowadzeniu działalności na terytorium RP poprzez oddział zapewni utrzymanie i obsługę przeniesionego do oddziału portfela kredytów mieszkaniowych do czasu spłaty lub wygaśnięcia tych wierzytelności, z wyłączeniem standardowych, rutynowych działań w zakresie restrukturyzacji portfela kredytów z utratą wartości, podejmowanych w odniesieniu do indywidualnych umów.

- 2) Raiffeisen Bank przy prowadzeniu działalności na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej poprzez oddział uwzględni specyficzną sytuację klientów i zapewni, że postanowienia umowne, warunki dla klientów czy stosowane obecnie przez Raiffeisen Bank Polska S.A. rozwiązania (w tym m.in.: uwzględnienie ujemnej stawki LIBOR, istotne zmniejszenie tzw. spreadu walutowego, wydłużenie na wniosek klienta okresu spłaty lub okresowe zawieszenie spłaty raty kapitałowej, tak aby jej poziom nie był wyższy lub był niewiele wyższy niż przed uwolnieniem kursu; rezygnacja z żądania nowego zabezpieczenia oraz ubezpieczenia kredytu; umożliwienie kredytobiorcom bezpro wizyjnego przewalutowania po średnim kursie NBP; uelastycznienie zasad restrukturyzacji kredytów hipotecznych dla klientów zamieszkujących kredytowane nieruchomości) nie ulegną pogorszeniu po wydzieleniu portfela kredytowego do oddziału Raiffeisen Bank i będą zgodne z dobrymi praktykami rynkowymi stosowanymi przez inne banki w Polsce, obowiązującymi przepisami i decyzjami władz regulacyjnych w Polsce (m. in. Komisji Nadzoru Finansowego, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Rzecznika Finansowego).²

Następnie, Prezes UOKiK ustalił, że dnia 23 października 2018 r. Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, za pośrednictwem którego Raiffeisen Bank International AG prowadzi działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, został wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.³

W dniu **31 października 2018 r.** nastąpił podział Raiffeisen Bank Polska S.A. poprzez wydzielenie w trybie art. 529 § 1 pkt 4 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2022 r. poz. 1467) - dalej: **k.s.h.** - części majątku Raiffeisen Bank Polska S.A. i przeniesienie go do Banku BGŻ BNP Paribas S. A. z siedzibą w Warszawie (obecnie BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, dalej: **BNP Paribas**) zgodnie z planem podziału z dnia 28 kwietnia 2018 r. Przejęcie skutkowało tym, że Raiffeisen Bank Polska S.A. obsługiwał kredyty hipoteczne dla klientów indywidualnych, a BGŻ BNP Paribas przejął pozostałe produkty bankowe dla klientów indywidualnych (tzw. Działalność Podstawowa Banku, m.in. obsługę rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych). W przedmiotowym zakresie (tj. w odniesieniu do Działalności Podstawowej Banku) BGŻ BNP Paribas wstąpił w prawa i obowiązki Raiffeisen Bank Polska S.A.

Z kolei w dniu **3 listopada 2018 r.** nastąpiło transgraniczne połączenie Raiffeisen Bank Polska S.A. w zakresie aktywów i pasywów obejmujących pozostałą po podziale przez wydzielenie część jego działalności (tj. działalność hipoteczną) z Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu. Połączenie nastąpiło zgodnie z planem połączenia Raiffeisen Bank Polska S.A. oraz Raiffeisen Bank International AG z dnia 22 maja 2018 r. W przedmiotowym zakresie (tj. w odniesieniu do działalności hipotecznej) Raiffeisen Bank International AG wstąpił w prawa i obowiązki Raiffeisen Bank Polska S.A.

Przejęcie skutkowało tym, że Raiffeisen Bank [działający obecnie jako Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce] obsługuje kredyty hipoteczne dla

² https://www.knf.gov.pl/o_nas/komunikaty?articleId=62828&p_id=18; vide: strona 3 Komunikatu, k. 1389 akt administracyjnych;

³ Vide: str. 1 *Informacji odpowiadającej odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców*, k. 1466;

klentów indywidualnych, a BGŻ BNP Paribas przejął pozostałe produkty (m.in. obsługę rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych).

W związku z powyższym ustalono, że Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce (wpisanego do rejestru KRS pod numerem 0000753494), jest następcą prawnym Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (KRS 0000014540), który z dniem 4 lutego 2019 r. został wykreślony z Rejestru Przedsiębiorców⁴.

Wysłanie korespondencji o zmianie numerów rachunków

Analizując okoliczności stosowania praktyki wskazanej w sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK ustalił, iż **we wrześniu i październiku 2018 r.** RBI wysyłał do swoich klientów (konsumentów), z którymi miał zawarte umowy o kredyt hipoteczny lub o pożyczkę hipoteczną⁵ (zarówno w PLN, jak i indeksowany lub denominowany do walut obcych) informację o skutkach planowanej częściowej fuzji z BGŻ BNP Paribas w postaci informacji **o jednostronnej zmianie numerów rachunków bankowych do obsługi ww. kredytów i pożyczek w związku z planowanymi przekształceniami podmiotowymi**. Byli to klienci, którzy po fuzji mieli pozostać ze swoimi produktami kredytowymi w RBI (zawartymi wcześniej z EFG Eurobank Ergasias S.A. Oddział w Polsce, Polbank EFG S.A., jak również Raiffeisen Bank Polska S.A.).

Przykładowa treść korespondencji wysyłanej we wrześniu 2018 r. dla klientów posiadających kredyt zabezpieczony hipotecznie indeksowany lub denominowany do franka szwajcarskiego (CHF) (wyboldowany tekst jak w oryginale):

„Co zmieni się dla [Pana/Pani] od tej daty rejestracji podziału Banku?

1. Do obsługi Kredytu będą potrzebne dwa numery rachunków:

A. nowy numer rachunku do spłaty rat Kredytu o numerze [NUMER UMOWY] będzie następujący:

[NOWY NUMER RACHUNKU]

Rachunek będzie prowadzony w walucie Kredytu i będzie służył wyłącznie do spłat rat kredytu.

B. nowy numer rachunku do obsługi opłat związanych z Kredytem o numerze [NUMER UMOWY] będzie następujący:

⁴ vide: k. 1393 akt administracyjnych;

⁵ W dalszej części uzasadnienia określenie kredyt hipoteczny należy odnosić również do pożyczki hipotecznej (w tym również indeksowanej lub denominowanej do waluty obcej).

[NOWY NUMER RACHUNKU]

Rachunek będzie prowadzony w złotych polskich i będzie służył wyłącznie do opłacenia składek ubezpieczeniowych i innych opłat związanych z prowadzeniem Kredytu.”

Vide: pisma RBI - zał. IV.1a_2_PL_2_CUR oraz zał. IV.1a_4_PL_4_CUR - załączniki do pisma RBI z dnia 10.12.2018r. (płyta CD na k. 502A akt administracyjnych; wydruki tych pism na kartach 1429- 1430 i 1433-1434 akt - jako załączniki do notatki służbowej z dnia 12 stycznia 2023 r.).

Podobny przekaz był wysyłany do konsumentów w październiku 2018 r. (tekst pogrubiony jak w oryginale):

„Podział Banku nie wiąże się ze zmianą parametrów cenowych określonych w umowie Pani/ Pana kredytu hipotecznego, co oznacza, że zmianie nie ulegną:

- oprocentowanie i opłaty związane z Kredytem.

Nie ma też konieczności podpisywania aneksu do umowy kredytu w związku z podziałem Raiffeisen Bank Polska S.A.

Od dnia podziału, planowanego na 31.10.2018 r., zmianie ulegną poniższe elementy dotyczące obsługi Kredytu:

• Numer rachunków do obsługi Kredytu:

Nowy numer rachunku do spłaty rat Państwa Kredytu o numerze [NUMER UMOWY] będzie następujący:

[NOWY NUMER RACHUNKU]

Rachunek jest bezpłatny, prowadzony w walucie Kredytu i służy wyłącznie do spłat rat Kredytu.

Nowy numer rachunku do obsługi opłat związanych z Kredytem o numerze [NUMER UMOWY] będzie następujący:

[NOWY NUMER RACHUNKU]

Rachunek jest bezpłatny, prowadzony w złotych polskich i służy wyłącznie do opłacenia składek ubezpieczeniowych i innych opłat związanych z prowadzeniem Kredytu.

Począwszy od daty podziału Raiffeisen Bank Polska S.A., będą to jedyne właściwe rachunki do obsługi Państwa Kredytu”.

- vide: Zał. IV.1a_5_pismo_faza II_micro_fcy, oraz Zał. IV.1a_7_pismo_faza II_PL_fcy jako załączniki do pisma RBI z dnia 10.12.2018 r. (płyta CD na k. 502A akt administracyjnych;

wydruki tych pism na kartach 1435 oraz k.1447 akt administracyjnych - jako załączniki do notatki służbowej z dnia 12 stycznia 2023 r.

W piśmie z dnia 8 lutego 2019 r. Bank wskazał, że pisma oznaczone jako Zał.IV.1a.1-8 przekazane na CD wraz z pismem RBI z dnia 10 grudnia 2018r. wysłane były do wszystkich klientów, którzy na moment wysyłania listów posiadali: kredyty i pożyczki zabezpieczone hipotecznie udzielone w złotych indeksowane do walut obcych oraz denominowane do walut obcych oraz kredyty i pożyczki udzielone w złotych posiadające wspólne zabezpieczenie z ww. pożyczkami i kredytami. Bank wskazał, że powyższe obejmowało zarówno klientów z umowami zawartymi z EFG Eurobank Ergasias S.A. Oddział w Polsce, Polbank EFG S.A., jak również z Raiffeisen Bank Polska S.A. Zastosowane kryterium podziału wzorów pism, wymienionych jako załączniki Zał.IV.1a.1-8, przekazane wraz z pismem z dnia 8 lutego 2019 r. była waluta spłaty kredytu bez względu na walutę kredytu.

RBI wskazał także, że:

- 1) pismo oznaczone jako Zał.IV.1a_1_PL_1_PLN wysłane było 3 października 2018 r. do klientów, którzy udzielili bankowi pełnomocnictwa do pobierania środków z ROR i z kredytem spłacanym w złotych,
- 2) pismo oznaczone jako Zał.IV.1a_2_PL_2_CUR wysłane było 3 października 2018 r. do klientów, którzy udzielili bankowi pełnomocnictwa do pobierania środków z ROR i z kredytem spłacanym w walucie obcej,
- 3) pismo oznaczone jako Zał.IV.1a_3_PL_3_PLN wysłane było 3 października 2018 r. do klientów, którzy nie udzielili bankowi pełnomocnictwa do pobierania środków z ROR i z kredytem spłacanym w złotych,
- 4) pismo oznaczone jako Zał.IV.1a_4_PL_4_CUR wysłane było 3 października 2018 roku do klientów, którzy nie udzielili bankowi pełnomocnictwa do pobierania środków z ROR i z kredytem spłacanym w walucie obcej,
- 5) pismo oznaczone jako Zał.IV.1a_5_PISMO FAZA II_MICRO_FCY wysłane było 26 października 2018 roku do klientów firmowych z kredytem spłacanym w walucie obcej,
- 6) pismo oznaczone jako Zał.IV.1a_6_PISMO FAZA II_MICRO_LCY wysłane było 26 października 2018 roku do klientów firmowych z kredytem spłacanym w złotych,
- 7) pismo oznaczone jako Zał.IV.1a_7_PISMO FAZA II_PL_FCY wysłane było 26 października 2018 roku do klientów indywidualnych z kredytem spłacanym w walucie obcej,
- 8) pismo oznaczone jako Zał.IV.1a_8_PISMO FAZA II_PL_LCY wysłane było 26 października 2018 roku do klientów indywidualnych z kredytem spłacanym w walucie obcej (vide: k. 1182-1184 akt administracyjnych).

W piśmie z dnia 21 listopada 2022 r. Bank wyjaśnił, iż zastosowane przez Bank kryterium podziału wzorów pism wymienionych jako załączniki Zał.IV.1a-8, przekazane wraz z pismem RBI Oddział w Polsce 8 lutego 2019 r., była waluta spłaty kredytu bez względu na walutę kredytu. Wobec powyższego wśród adresatów danego wzoru pisma byli zarówno klienci, którzy posiadali na dzień wysyłki kredyt indeksowany/ denominowany do waluty obcej jak również klienci posiadający kredyt w złotych polskich. Bank wyjaśnił, iż pisma

oznaczone jako Zał_IV.1a_1_PL_1_PLN, Zał_IV.1a_2_PL_2_CUR, Zał_IV.1a_3_PL_3_PLN, Zał_IV.1a_4_PL_4_CUR, Zał_IV.1a_5_PISMO FAZA II MICRO_FCY, Zał_IV.1a_6_PISMO FAZA II MICRO_LCY, Zał_IV.1a_7_PISMO FAZA II_PL_FCY, Zał_IV.1a_8_PISMO FAZA II_PL_LCY były wysyłane do klientów posiadających kredyty i pożyczki hipoteczne indeksowane lub denominowane do franka szwajcarskiego (CHF).

Zgodnie z oświadczeniem Banku, przedmiotowa informacja była wysyłana listami poleconymi za pośrednictwem Poczty Polskiej, niemniej jednak Prezes UOKiK otrzymał wiele skarg, z których wynika, iż przedmiotowa korespondencja została do nich nadana listem zwykłym lub mailem/ smssem.

W piśmie z dnia 22 lutego 2019 roku Bank wyjaśnił, iż RBI Oddział w Polsce wskazał nowe rachunki wierzyciela służące do spłaty kredytów oraz nowe rachunku do opłat związanych z kredytem, celem umożliwienia kredytobiorcom regulowania zobowiązań związanych z kredytem po dniu podziału Raiffeisen Bank Polska S.A., tj. po dniu 31 października 2018 r. Bank podniósł, że rachunki bankowe, z których pobierane były środki na poczet spłat kredytów na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez kredytobiorcę Raiffeisen Bank Polska S.A. są obecnie prowadzone na podstawie umów, których stroną jest Bank BGŻBNP Paribas S.A. i RBI Oddział w Polsce nie jest uprawniony do pobierania środków z tych rachunków. Bank wyjaśnił, że w związku z powyższym, RBI Oddział w Polsce wskazał kredytobiorcom rachunki, na które powinni dokonywać spłat rat kredytu i innych opłat związanych z kredytem. **Ponadto, Bank poinformował, iż środki zgromadzone oraz wpływające na rachunki, które zgodnie z planem podziału Raiffeisen Bank Polska S.A. przypadły Bankowi BGŻ BNP Paribas S.A. i są obecnie przez ten bank prowadzone, nie są w żaden sposób przekazywane do Raiffeisen Bank Int. AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce.** W ocenie Banku, brak jest podstaw prawnych do przekazania środków wpłaconych na rachunek służący przez podziałem do spłaty kredytu bez dyspozycji kredytobiorcy do Banku. RBI wraz z Bankiem BGŻ BNP Paribas nie posiadają procedury postępowania w przypadku dokonania przez klientów spłaty raty na dotychczasowy, nieaktualny numer rachunku bankowego.

Treść istotnych dla sprawy postanowień w obowiązujących umowach

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK z dnia 29 listopada 2018 r., wraz z pismem z dnia 27 grudnia 2018 r. Bank przedłożył przykładowe umowy o kredyt hipoteczny z konsumentami.

W tym miejscu należy nadmienić, iż numer rachunku bankowego do obsługi danego kredytu hipotecznego był jednym z elementów tejże umowy. Wskazany został albo bezpośrednio w dokumencie, który nosił nazwę „Umowa...” albo w jej załączniku w postaci tzw. Pełnomocnictwa. W żadnym z ww. dokumentów nie zostało przyznane Spółce umowne prawo do jednostronnej zmiany warunków umownych, w tym przede wszystkim postanowień odnoszących się do zmiany numeru konta.

W umowach o kredyt hipoteczny z sygnaturą HL wyglądało to następująco (zawieranych w okresie 25 kwietnia 2006 - 20 grudnia 2011 r. - vide: k. 1278 v. akt):

- §6 ust.6

„Raty kredytu oraz inne należności związane z kredytem pobierane są z rachunku bankowego wskazanego w treści Pełnomocnictwa, stanowiącego załącznik do niniejszej Umowy. Kredytobiorca zobowiązany jest do utrzymania wystarczających środków na ww., uwzględniając możliwe wahania kursowe w przypadku kredytobiorców indeksowanych do waluty obcej.” (vide: przykładowe umowy przedłożone przez Bank: k. 681 akt, k. 866 akt).

- §15

„Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, za wyjątkiem.

1. zmian w Regulaminie,

2. zmian w Taryfie,

3. zmian oprocentowania,

4. innych przypadków przewidzianych w Umowie lub Regulaminie.” (vide: przykładowe umowy przedłożone przez Bank: k. 684, k. 869 akt).

W przedmiotowym pełnomocnictwie zostały zawarte m.in. następujące informacje:

„Pełnomocnictwo dotyczy rachunku bankowego prowadzonego przez EFG Eurobank Ergasias S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce o numerze [TU NUMER KONTA]. (...) Udzielam (...) pełnomocnictwa do wykonywania w moim imieniu w okresie obowiązywania Umowy (...) następujących czynności: 1. obciążania Rachunku kwotami na pokrycie zobowiązań wobec Banku z tytułu kredytu, odsetek, prowizji, opłat, składek z tytułu ubezpieczenia, do których Kredytobiorca przystępuje za pośrednictwem Banku w związku z postanowieniami Umowy oraz innych kosztów związanych z Umową, w terminach ich wymagalności wynikających z Umowy. (...) (vide: k. 848 akt, k. 887 akt, k. 1051 akt). Niniejsze pełnomocnictwo wygasa z chwilą spełnienia wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy. Pełnomocnictwo nie wygasa w razie śmierci mocodawcy. Zrzekam się prawa do odwołania niniejszego Pełnomocnictwa (...)” (vide: k. 888 akt)

W Pełnomocnictwie nie ma informacji o możliwości jego jednostronnej zmiany przez Bank, co zresztą jest konsekwencją samej natury prawnej pełnomocnictwa, które jest jednostronną czynnością prawną nie może być w sposób arbitralny zmieniana przez inny podmiot. Pomimo, iż w okresie zawierania umów o kredyt hipoteczny z sygnaturą HL zmianie ulegały wzory Pełnomocnictw to w omawianym powyżej zakresie nie było różnic.

Z kolei przy umowach o kredyt hipoteczny zawieranych przez Raiffeisen Bank Polska S.A. (np. o sygnaturze MG) dla kredytu udzielanego we frankach szwajcarskich znajdowały się następujące zapisy:

- §2 ust. 16

„Nr rachunku do spłaty Kredytu: XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX.”

- §10 ust. 13

„Należności Banku z tytułu umowy kredytu pobierane są z rachunku, o którym mowa w §2 ust. 16 Umowy (...).”

- §18 ust. 3

„Zmiany treści umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.” (vide: k. 666-679 akt, k. 1030- 1036v.).

Z kolei przy umowach o kredyt hipoteczny zawieranych przez Raiffeisen Bank Polska S.A. (np. o sygnaturze CRD) znajdowały się następujące zapisy:

- §2 ust. 19

„Nr rachunku do spłaty Kredytu: XX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX.”

- §10 ust. 1

„Spłata kredytu następuje poprzez wpłaty dokonywane na rachunek wskazany w §2 ust. 19 Umowy.”

- §18 ust. 3

„Zmiany treści umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.” (vide: k. 913-953, k. 600-610 akt).

Zgodnie z §9 ust. 1 Regulaminu kredytu hipotecznego udzielanego przez POLBANK EFG (Załącznik nr 1 do umowy kredytu do skargi RBG.80.547.2018) w brzmieniu: „Raty kredytu pobierane są z rachunku bankowego Kredytobiorcy, prowadzonego w złotych wskazanego w umowie. 2. W przypadku kredytów indeksowanych do waluty obcej:

1) raty kredytu podlegające spłacie wyrażone są w walucie obcej i w dniu wymagalności raty kredytu pobierane są z rachunku bankowego, o którym mowa w ust. 1, według kursu sprzedaży zgodnie z Tabelą obowiązującą w Banku na koniec dnia roboczego poprzedzającego dzień wymagalności raty spłaty kredytu.”

Bank przedłożył także wzorzec umowy o kredyt hipoteczny, jaki stosowany był przez Bank bezpośrednio przed przejęciem przez BGŻ BNP Paribas S.A.

Zgodnie z **§8 ust. 6** umowy o kredyt hipoteczny „Rachunkiem właściwym do obsługi kredytu (spłaty kredytu wraz z odsetkami i innymi należnościami z Umowy) jest **Rachunek**

Bankowy w złotych: <<numer_rachunku_techicznego>>. Dodatkowo, Kredytobiorca dobrowolnie wskazuje następujący nr rachunku bankowego (rachunku płatniczego) prowadzonego przez Bank na rzecz Kredytobiorcy w złotych, z którego Bank będzie pobierać, bez odrębnych dyspozycji Kredytobiorcy, środki na spłatę wymagalnych zobowiązań Kredytobiorcy z Umowy, na podstawie pełnomocnictwa zawartego w załączniku do Umowy stanowiącym jej integralną część: <<numer_rachunku_bankowego>> W związku ze wskazaniem przez Kredytobiorcę ww. rachunku bankowego (rachunku płatniczego) Kredytobiorcy oraz udzieleniem Bankowi pełnomocnictwa do ww. rachunku bankowego (rachunku płatniczego) Kredytobiorcy, Kredytobiorca zapewnia na tym rachunku środki w wysokości wystarczającej do terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku z tytułu Umowy, a dopiero w przypadku zamknięcia tego rachunku dokonuje spłaty zobowiązań wobec Banku na Rachunek Bankowy. W przypadku wcześniejszej spłaty Kredytu, rachunkiem właściwym do spłaty Kredytu przed terminem jest Rachunek Bankowy lub ww. rachunek bankowy (rachunek płatniczy) Kredytobiorcy, wskazany w dyspozycji wcześniejszej spłaty, z tym że w przypadku wcześniejszej spłaty Kredytu dokonywanej w wyniku sprzedaży Nieruchomości obciążonej hipoteką na rzecz Banku na zabezpieczenie roszczeń z tytułu Umowy, rachunkiem właściwym do wcześniejszej spłaty Kredytu jest zawsze Rachunek Bankowy.

§37 „Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności za wyjątkiem:

- 1) Zmian dokonanych na podstawie Klauzuli Modyfikacyjnej zawartej w poprzednim paragrafie;**
- 2) Zmian dotyczących wysokości opłat i prowizji dokonanych na podstawie postanowień Rozdziału 6 Części Trzeciej umowy,**
- 3) Zmian oprocentowania spowodowanych zmianą wysokości Stopy Referencyjnej,**
- 4) Innych przypadków wyraźnie przewidzianych w Umowie (jeśli brak wymogu zawarcia aneksu do Umowy jest wyraźnie przewidziany w Umowie).**

- vide: umowa o kredyt hipoteczny - wzorzec umowy o kredyt hipoteczny.

Skargi konsumentów

Konsumenci przesyłali do Prezesa UOKiK - wraz ze skargami na RBI w zakresie jednostronnej zmiany umowy - pisma, jakie otrzymali od Banku we wrześniu i październiku 2018 r. w zakresie informacji o planowanym podziale Banku oraz o tym, że podział Banku nie wymaga aneksowania umowy oraz nie wiąże się ze zmianą warunków finansowania Kredytu - vide: k. 103-105v., k. 151-152, k. 164-167v., k. 195-197. Skargi konsumentów załączono do przedmiotowego postępowania postanowieniem nr RBG-77/2020 z dnia 4 września 2020 r. (vide: k. 72 akt: 23 skargi w formie papierowej oraz 23 skargi w formie elektronicznej na płycie CD).

W przedmiocie jednostronnej zmiany numerów rachunków do spłaty kredytu do Prezesa UOKiK napływały skargi konsumentów, którzy szczegółowo opisywali sytuację dotyczącą informowania przez Bank o połączeniu i podziale Banku, a także wynikających z

tego zmian rachunku bankowego do spłaty kredytu. Wskazywali oni również na fakt istnienia w umowie klauzuli, iż „wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności”.

Przykładowe skargi konsumenckie:

- skarga konsumentki z dnia 19.11.2018 r., w której wskazała ona, że „w konsekwencji podjęcia przez Raiffeisen Bank Polska S.A. oraz BGŻ BNP Paribas S.A. decyzji dotyczącej dokonania zmian organizacyjnych w strukturze banku Raiffeisen Bank Polska S.A., klienci banku Raiffeisen Bank Polska S.A. zaczęli otrzymywać nadane do nich listami zwykłymi (bądź w marginalnych przypadkach listami poleconymi) informacje dotyczące planowanego podziału banku. W listach tych wskazano, iż podział banku nie wymaga aneksowania umowy oraz nie wiąże się ze zmianą warunków finansowania kredytu. Jednocześnie bank ten wskazywał, iż dla dalszej obsługi kredytu konieczna będzie zmiana rachunku do jego obsługi, która to zmiana obowiązywać miała od daty rejestracji podziału. Jak wskazywał Raiffeisen Bank Polska S.A w treści swoich pism rachunki te miały być bezpłatne, służyć wyłącznie do spłat raty kredytu, opłacanie składek ubezpieczeniowych oraz innych opłat związanych z prowadzeniem kredytu. Bank informował również, że obecne rachunki płatnicze prowadzone w Raiffeisen Banku Polska S.A., z których kredytobiorcy dokonywali wcześniej spłat kredytu, przeniesione mają zostać do banku BGŻ BNP Paribas S.A. wraz ze środkami na nich zgromadzonymi (na dzień podziału). Od dnia rejestracji podziału banku, do obsługi kredytu miały być, według Raiffeisen Banku Polska S.A., potrzebne aż dwa numery rachunków, tj. nowy numer rachunku do spłaty rat (prowadzony w walucie kredytu) oraz rachunek do obsługi opłat związanych z kredytem (prowadzony w PLN). **Wskazuję w tym miejscu, iż wyżej wskazana zmiana rachunków dokonana została przez bank jednostronnie, bez wiedzy i zgody jego klientów.** Nadto, dziwi fakt, iż mimo, że obsługa kredytów powiązanych z walutą od dnia rejestracji podziału ma pozostać w gestii banku Raiffeisen International, rachunki do ich obsługi prowadzone być mają przez bank BGŻ BNP Paribas S.A.

W tym miejscu należy zauważyć, że w treści stosowanych przez bank Raiffeisen Bank Polska S.A., wzorców umowy o kredyt hipoteczny (zależnie od roku i rodzaju umowy był to odpowiednio jej §14 lub §15 umowy, treść tych postanowień jest identyczna - jako przykład i jednocześnie na dowód istnienia takiego postanowienia w załączeniu fragment umowy zawieranej przez poprzednika banku Raiffeisen Bank Polska S.A. - EFG Eurobank Ergasias S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce), wskazane było, iż wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, za wyjątkiem: zmian w Regulaminie, zmian w Taryfie, zmian oprocentowania, innych przypadków przewidzianych w Umowie lub Regulaminie.

Zgodnie z treścią §6 ust. 6 umów: raty kredytu oraz inne należności związane z kredytem miały być pobierane z rachunku bankowego wskazanego w treści pełnomocnictwa, stanowiącego załącznik do umów kredytu. Kredytobiorcy byli

zobowiązani do utrzymywania wystarczających środków na wyżej wymienionych warunkach, uwzględniając możliwe wahania kursowe w przypadku kredytów indeksowanych do waluty obcej. Zważywszy, że pełnomocnictwo stanowiło integralną treść umowy, zmiana czegokolwiek w treści wymagać powinna (zgodnie z przytoczonym powyżej §14 lub 15 umów) zawarcia przez strony pisemnych aneksów. Bank Raiffeisen Bank Polska S.A. jednakże zaniechał dokonania tej czynności i w sposób arbitralny próbuje dokonać zmiany w treści umowy poprzez zmianę rachunku bankowego do spłaty kredytu. Żaden z kredytobiorców nie wyrażał na taką zmianę zgody. Co więcej wskazać należy, że większość kredytobiorców o zmianie numeru rachunku bankowego dedykowanego do obsługi kredytu (a także o zmianie prowadzącego go banku) poinformowana została listem zwykłym. Bank nie zadbał więc o to, by upewnić się, czy jego klienci faktycznie otrzymają informacje na temat tak istotnej zmiany, jaką jest rachunek bankowy dedykowany do spłaty kredytu. Brak woli ze strony banku Raiffeisen Bank Polska S.A. do zawarcia aneksów w przedmiocie zmiany rachunku do spłaty kredytu świadczy dodatkowo o fakcie, iż bank ten nie wziął pod uwagę konsekwencji, które niesie ze sobą nieprawidłowe powiadomienie kredytobiorców o zmianie rachunku bankowego do spłaty kredytu. Kredytobiorcy pozostają w tej chwili w niewiedzy, a co najmniej w niepewności do sposobu należytego wykonania przez nich zobowiązania kredytowego. **Raiffeisen Bank Polska S.A. informuje, iż dotychczasowe rachunki bankowe wygasną (sic!), nowe zaś rachunki bankowe nie są przedmiotem umowy z kredytobiorcą.** Nadto, sposób w jaki Bank dokonał zmiany jednego z istotnych postanowień umowy dokonany został w sposób sprzeczny z treścią samej umowy.

W tym miejscu warto zauważyć, iż wbrew temu, co BANK Raiffeisen Bank Polska S.A. twierdził w przesyłanych kredytobiorcom pismach, nowe rachunki, które otwarte miały zostać dla kredytobiorców nie były i nie są w istocie „bezpłatne”. Bank na swojej stronie internetowej, w treści informacji zawierającej szczegóły podziału banku, informuje bowiem, iż „począwszy od daty podziału Raiffeisen Bank Polska S.A. (planowanego na początek listopada br.) nowy rachunek będzie jedynym rachunkiem do spłat Pani/Pana kredytu hipotecznego w Raiffeisen Bank Polska S.A. (po przekształceniu w Raiffeisen Bank International AG Oddział w Polsce w tymże Oddziale). Za korzystanie z nowych rachunków do spłat kredytu hipotecznego nie będą pobierane opłaty. Natomiast realizacja przelewów i wpłat gotówkowych na te rachunki z kont w innych bankach może się wiązać z opłatami zgodnymi z tabelą opłat i prowizji danego banku”. Informacja o jakichkolwiek opłatach związanych z „nowymi” rachunkami do spłaty kredytu nie została jednak kredytobiorcom przekazana w przesyłanych im listach, co również doprowadziło do dezorientacji po ich stronie. (vide: skarga konsumentki zarejestrowana w UOKiK pod sygn. akt: RBG.80.430.18.KL), vide: k. 81-84 akt administracyjnych.

Na podobne okoliczności wskazywali także inni konsumenci, których skargi zostały włączone do materiału dowodowego i zarejestrowane pod następującymi sygnaturami:

- skarga konsumenta z dnia 22.11.2018 r., sygn. akt: RBG.80.449.2018.KL (vide: k. 86-90 akt administracyjnych),

- skarga konsumenta z dnia 15.11.2018 r., sygn. akt: RBG.80.462.18.KL (vide: k. 96-98 akt administracyjnych),
- skarga konsumenta z dnia 13.11.2018 r., sygn. akt: RBG.80.460.18.KL (vide: k. 107-108 v. akt administracyjnych),
- skarga konsumenta z dnia 13.11.2018. r., sygn. akt: RBG.80.458.18.KL (vide: k. 112-114 akt administracyjnych),
- skarga konsumenta z dnia 16.11.2018 r., sygn. akt: RBG.80.89.2019.KL (vide: k. 116-121 akt administracyjnych),,
- skarga konsumenta z dnia 16.11.2018r., sygn. akt: RBG.80.444.2018.KL (vide: k. 154-157 akt administracyjnych),,
- skarga konsumenta z dnia 20. 11.2018 r., sygn. akt: RBG.80.446.2018.KL (vide: k. 160-161 v. akt administracyjnych),
- skarga konsumenta z dnia 26.11.2018 r., sygn. akt: RBG.80.493.2018.KL (vide: k. 169-172 akt administracyjnych),
- skarga konsumenta z dnia 29.11.2018 r., sygn. akt: RBG.80.494.2018.KL (vide: k. 174-178 akt administracyjnych),
- skarga konsumenta z dnia 29.11.2018 r., sygn. akt: RBG.80.495.2018.KL (vide: k. 182-183 v. akt administracyjnych),
- skarga konsumenta z dnia 27.11.2018 r., sygn. akt: RBG.80.491.2018.KL (vide: k. 190-191 akt administracyjnych),,
- skarga konsumenta z dnia 03.12.2018 r., sygn. akt: RBG.80.503.2018.KL (vide: k. 199-200 v. akt administracyjnych),
- skarga konsumenta z dnia 05.12.2018 r., sygn. akt: RBG.80.521.2018.KL (vide: k. 409-412 akt administracyjnych),
- skarga konsumenta z dnia 04.01.2019 r., sygn. akt: RBG.80.29.2019.KL (vide: k. 801-803 akt administracyjnych),
- *skarga zarejestrowana pod sygn. akt: RBG.80.1.19/KL: „24.09.2018 otrzymałem z adresu mail raiffeisen@raiffeisen.pl pismo w sprawie zmiany rachunku do spłaty kredytu z informacją, że zmiana rachunku będzie obowiązywać od daty zarejestrowania podziału banku w KRS. Bez podania konkretnej daty. Miała być ona podana w późniejszej, oficjalnej wiadomości o wpisaniu do KRS. Chciałbym dodać, że list, nie będący przesyłką poleconą, może budzić wątpliwości co do jego autentyczności jeśli chodzi o nadawcę. Jest to obawa, nie bezpodstawna biorąc pod uwagę mnogość oszustw i wyłudzeń, z którymi mamy ostatnio do czynienia na rynku finansowym, co do jego autentyczności. (...) 13.11.2018 r. ponieważ nie otrzymałem oficjalnej wiadomości o dacie wpisu do KRS podział banku (a miała to być oficjalna data obowiązywania nowego rachunku) wpłaciłem ratę za listopad na dotychczasowy nr konta w Raiffeisen Polbank - Raiffeisen Bank Polska S.A.*

15.11.18r. otrzymałem mail, z listem w załączniku, z dnia 2.11.18r. w tytule nadawca widniał raiffeisen@raiffeisen.pl (co sugerowało, że nadawcą był Raiffeisen Polbank - Raiffeisen Bank Polska S.A.), w którym BGŻ BNP Paribas informuje, że zostałem jego klientem, i że zostało dokonane formalne przejęcie działalności podstawowej Raiffeisen Polbank (Raiffeisen Bank Polska). Bez podania co do tej podstawowej działalności należy. Z treści załącznika do maila jasno wynika, że nie

ulegają zmianie „żadne numery rachunków” co upewniło mnie, że 13.11.18r. postąpiłem logicznie i wpłaciłem ratę na właściwy, dotychczasowy rachunek. 20.11.18r. otrzymałem sms od Raiffeisen Bank International AG S.A. w Polsce z informacją o braku wpłaty i prośbę o uregulowanie płatności mimo, że rata została uregulowana już wcześniej 13.11.18r. na dotychczasowy nr rachunku. 23.11.18r. otrzymałem odpowiedź na moją reklamację nr 1, adresowaną do Raiffeisen Polbank w Warszawie ale od Raiffeisen Bank International oddział w Rudzie Śląskiej, w której bank usiłuje przekonać mnie, że to, że wprowadzono mnie w błąd za pomocą niespójnych informacji o zmianie numeru rachunku do spłaty jest moją winą. 3.12.18r. otrzymałem sms z Kruka o rzekomej zaległości i odpowiedziałem, że „zaległości nie ma bo rata została wpłacona na obowiązujący w tym czasie nr rachunku a na moim koncie jest olbrzymia nadpłata. 4.12.18r. otrzymałem list zwykły od Kruka, w którym informuje się mnie o rzekomej zaległości w spłacie oraz przypomina, że zostało do mnie wysłane pismo z Raiffeisen Bank Polska o zmianie nr rachunku nie zwracając jednak uwagi, że w piśmie tym poinformowano, że będzie dopiero w przyszłości podana data obowiązywania nowego numeru rachunku, więc czekałem na taką oficjalną informację.(...). **Podkreślam, że z winy banku, na skutek dezinformacji zaginęła moja rata listopadowa i nie jestem w stanie uiścić raty grudniowej bo nie wiadomo gdzie.**” (vide: k. 436-440 akt administracyjnych),

- skarga konsumencka zarejestrowana pod sygn. akt: RBG.80.2.2019.KL: „Zwracamy się do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o sprawdzenie prawidłowości Przeniesienia Zorganizowanej Części przedsiębiorstwa w zakresie prowadzonej działalności oraz przeniesienia kredytów bez rachunków do obsługi tych kredytów, sposobu spłat rat kredytu - na jakie rachunki, sposobu logowania i prezentacji salda kredytu. Zgodnie z umową zawartą 24.04.2018 r. pomiędzy Polbank EFG zawsze raty kredytu pobierane są 12 dnia każdego miesiąca z rachunku bankowego kredytobiorcy wskazanego w umowie, Jesteśmy jako kredytobiorcy zobowiązani zapewnić środki na poczet spłaty raty kredytu na tym koncie, co też uczyniliśmy już 05.11.2018 r. aby mieć pewność, że 12.11.2018 r. bank będzie miał możliwość pobrania raty kredytu, 14.11.2018r. otrzymałam poczta mailowa informację od raiffeisen@raiffeisen.pl że 31 października 2018 r. Bank BGŻ BNP Paribas S.A. formalnie zakończył prawny proces przejęcia działalności podstawowej Raiffeisen Bank Polska S.A. Tym samym Bank BGŻ BNP Paribas przejął również wszelkie prawa i obowiązki względem klientów w zakresie zakupionej części Raiffeisen Bank Polska S.A. W załączniku otrzymałam także informację, że: Przejęcie podstawowej działalności Raiffeisen Bank Polska przez Bank BGŻ BNP Paribas nie wymaga od Państwa podejmowania żadnych dodatkowych działań. Numery rachunków bankowych nie ulegają zmianie. Z powyższego wynika, że dla nas jako klientów nic się nie zmienia tylko poza nazwą banku, który teraz obsługuje nasz kredyt. 14.11.2018r. o godz. 12:35 xxx otrzymał smsa od RBI PL o treści: „Informujemy, że minął termin płatności raty kredytu. Prosimy o uregulowanie zaległości w wysokości 377.66 CHF. Przypominamy, że od 31 października 2018 r. nowy numer do spłaty raty to xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. W związku z tym, że nie zostaliśmy o tym poinformowani wcześniej nic nie wiedzieliśmy o zmianie nr kont. Dlatego nikt nas

o tym nie poinformował przed 12.11.2018 r. kiedy mija termin spłaty raty kredytu? Dlaczego mamy wpłacać nie małe kwoty na konto podane w smesie.(...) Prosimy o interwencję i kontrolę tej samowoli bankowej niezgodnej z naszym prawem. (...) Umowa podpisana przez nas i bank obowiązuje obie strony, a nie tylko nas. Jakikolwiek zmiany powinny być zapisywane poprzez aneks do umowy, a nie sms. To jest straszne, że w naszym Państwie nie mamy znikąd pomocy i wsparcia, a banki robią sobie z nami co chcą. Mamy nadzieję, że otrzymamy wsparcie i pomoc. Bardzo prosimy. (vide: k. 456-456 v. akt administracyjnych),

- *skarga konsumentka z dnia 23.11.2018 r. zarejestrowane pod sygn. akt: RBG.80.488.2018: „W związku z otrzymaniem nieautoryzowanego, zwykłego pisma o zmianie kredytodawcy i zmianie rachunków bankowych do obsługi kredytu informujemy, że do czasu otrzymania oficjalnego pisma podpisanego przez osoby reprezentujące instytucje bankowe w tej sprawie, traktujemy otrzymane zwykłe pismo jako próbę wyłudzenia środków finansowych przez nieuprawniony podmiot. Oczekujemy odpowiedzi w terminie do 14 dni a do czasu wyjaśnienia sprawy, przedstawienia odpowiednich pełnomocnictw i potwierdzonych informacji podpisanych przez upoważnione osoby, wyjaśnienia wątpliwości dotyczących prawidłowego rachunku do spłaty kredytu oraz rachunku do opłat związanych z ubezpieczeniem nieruchomości - wszelkich płatności i zasileń dokonywać będziemy na dotychczasowe, obowiązujące zgodnie z ważnymi dokumentami konta. Zgodnie zapisami umowy o kredyt hipoteczny jesteśmy zobowiązani do utrzymywania środków niezbędnych do spłaty raty i z tego wywiązaliśmy się i wywiązujemy się zawsze w terminie, a spłaty rat pobierane są automatycznie przez Bank z rachunku bankowego wskazanego w umowie, aneksie i załącznikach. Jakikolwiek zmiana umowy czy pełnomocnictwa do dysponowania rachunkiem oraz do wykonywania przez Bank czynności w imieniu kredytodawcy - zgodnie z par.14 umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. (...) Wszystkie zobowiązania spłacane są w terminie na bieżąco, na ustalone w dokumentach, podpisanych przez Bank i kredytobiorców konta bankowe. O powyższej sytuacji i o działaniach stawiających kredytobiorców hipotecznych w skandalicznej sytuacji informujemy odpowiednie instytucje, media oraz UOKiK.” (vide: k. 186-187 akt administracyjnych),;*
- *skarga konsumenta z dnia 24 lutego 2020 r. zarejestrowana pod sygn. akt: RBG.644.35.20.KL: „Bank narusza warunki umów kredytów zawartych z konsumentami i bezprawnie jednostronnie narzuca kredytobiorcom będącym konsumentami nowe warunki spłaty umowy kredytu, wbrew ich treści oraz wypowiada umowy kredytu wobec kredytobiorców, którzy spłacają raty kredytu na warunkach określonych w umowie kredytu, tj. zgodnie z treścią umów kredytu i wieloletnią praktyką spłata rat dokonywana była na rachunek kredytobiorcy i raty pobierane były przez Bank na podstawie pełnomocnictwa, natomiast Bank żąda, aby spłata rat dokonywana była na rachunki techniczne Banku, **jednostronnie narzucone przez Bank z rażącem naruszeniem postanowień umowy kredytu oraz wbrew podstawowej zasadzie prawa cywilnego, zgodnie z którą do zmiany umowy konieczna jest zgoda jej stron.** Bank wprowadza konsumentów w błąd twierdząc, że nie ma możliwości pobrania środków z rachunków bankowych przeznaczonych do*

spląty kredytu i narzuca nowe warunki dotyczące spląty rat kredytu, twierdząc, że zmiana ma charakter techniczny mający na celu wskazanie nowych rachunków do spląty, podczas gdy w rzeczywistości zmiana dotyczy sposobu spląty kredytu, który został precyzyjnie uregulowany w umowie o kredyt, do czego wymagana jest zgoda kredytobiorcy. Bank bez żadnej podstawy prawnej ani umownej nęka konsumentów, stosuje praktyki mające charakter przymusu i szantażu, bezprawnie grozi konsumentom wypowiedzeniem umowy kredytu w związku z rzekomym brakiem spląty rat kredytu w sytuacji, gdy raty splącane są na warunkach określonych w umowie kredytu. Bank przekazuje informacje o rzekomych zaległościach wnioskodawcy w splącie rat kredytowych do Biura Informacji Kredytowej S.A. oraz innych rejestrów dłużników oraz biur informacji gospodarczej w sytuacji, gdy wnioskodawca nie zalega z płatnością żadnych rat kredytowych wobec pozwanego należnych Bankowi, albowiem spląta takich rat była i wciąż jest dokonywana na warunkach zgodnych z umową kredytu". (vide: k. 1461 akt administracyjnych).

Ponadto, pozostałe skargi konsumenckie na RBI, złożone w formie mailowej zostały zgrane na płytę DVD, znajdującą się na k. 1333 akt administracyjnych.

Działania Banku po wystąpieniu opóźnień konsumentów w płatnościach

W piśmie z dnia 16 września 2020 r. Bank wskazał, że w przypadku gdy mimo wystania pisma informującego o zmianie rachunku służących do spląt rat kredytu Klient nadal dokonywał spląt na rachunek wskazany w umowie kredytowej i wystąpiło przeterminowanie w rozliczeniu pomiędzy Klientem a RBI Oddział w Polsce podejmowane były następujące czynności:

- pracownicy Banku przekazywali informacje o nowym rachunku służącym do spląt rat kredytu,
- wysyłane były pisma wyjaśniające do klientów,
- w przypadku zgłoszenia takiej woli przez klienta przygotowywane były aneksy dotyczące zmiany rachunków do spląty,
- umowy kredytowe nie były wypowiedane w przypadku toczącego się procesu reklamacyjnego, po jego zakończeniu działania windykacyjne były kontynuowane,
- proces windykacyjny przebiegał zgodnie ze standardami / procedurami obowiązującymi w Banku,
- raportowanie przeterminowań do BIK od dnia podziału - 31 października 2018 r. do dnia 7 grudnia 2018 r. zostało wstrzymane w celu uniknięcia zaraportowania przeterminowania powstałego w wyniku technicznych problemów ze spląatą związanych m. in. ze zmianą rachunku.

W piśmie z dnia 21 grudnia 2022 r. Bank wyjaśnił, iż po 7 grudnia 2018 r. w przypadku braku zapewnienia środków na spłatę kredytu na nowym rachunku Bank raportował do BIK S.A. wszystkich klientów, także tych, którzy mieli przeterminowanie. Funkcjonowała również procedura windykacyjna, polegająca na wysłaniu sms-ów, wysłaniu pism oraz kontakcie telefonicznym a następnie dochodziło do wypowiedzenia umowy (vide: k. 1419-1420v. akt administracyjnych).

RBI wskazał także w ww. piśmie, iż w 2019 r. Bank zawarł xxx aneksów w zakresie zmiany rachunku do spłaty kredytu oraz wypowiedział xxx umów z uwagi na brak wpłaty rat na rachunek po zmianie.

Bank zaznaczył ponadto, w ww. piśmie, że nie miał wiedzy, czy Klient zapewniał środki na spłatę kredytu na poprzednio wskazany w umowie kredytu rachunek powołując się na Plan Podziału zaakceptowany przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz wskazując, że rachunki te są prowadzone przez Bank BNP Paribas S.A.

Natomiast, jeśli chodzi o naliczanie odsetek za opóźnienie w płatnościach, Bank wskazał, iż w przypadku braku zapewnienia środków na spłatę kredytu na nowym rachunku służącym do spłaty kredytu, naliczanie odsetek przebiegało zgodnie z obowiązującymi procedurami oraz zapisami umów kredytowych.

Liczba konsumentów z zaległościami wynoszącymi co najmniej jedną dzień w spłacie raty grudniowej (w 2018 r.) oraz styczniowej (w styczniu 2019 r.) wyniosła odpowiednio xxxxx i xxxxx kredytobiorców. Z tej grupy kredytobiorców w miesiącu poprzedzającym podział (tj. w październiku) zadłużenie miało odpowiednio xxxxxx oraz xxxxx kredytobiorców (vide: k. 1281 akt admin.).

Z przedłożonych przez Bank uwierzytelnionych kserokopii umów o kredyt hipoteczny wynika, iż Bank jest uprawniony do pobierania od zadłużenia przeterminowanego odsetek w wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie. Przykładowe postanowienia z przedłożonych przez Bank umów kredytu hipotecznego brzmiały w sposób następujący:

„W przypadku gdy Kredytobiorca nie dokona spłaty raty kapitałowo-odsetkowej w terminach ustalonych w Umowie Kredytu lub dokona spłaty w niepełnej wysokości, niespłacona należność staje się Zadłużeniem Przeterminowanym. Od zadłużenia przeterminowanego Bank nalicza i pobiera Odsetki Podwyższone bez odrębnego wezwania do zapłaty.” (vide: §13 ust. 1 i 2 - k. 607 akt).

„Od zadłużenia przeterminowanego Bank nalicza i pobiera Odsetki Podwyższone bez odrębnego wezwania do zapłaty.” (vide: §13 ust. 2, k. 675 akt).

„Od zadłużenia przeterminowanego Bank pobiera odsetki o charakterze zmiennym, które w dniu sporządzenia umowy wynoszą 16% w stosunku rocznym.” (vide: §8 ust. 1- k. 682 akt administracyjnych).

generalnej wynika zatem, iż Prezes UOKiK podejmuje działania jedynie wtedy, gdy w następstwie działań naruszających ustawę zagrożony lub naruszony został interes publiczny.

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie wprowadzania konsumentów w błąd poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji co do zmiany warunków umów kredytów i pożyczek hipotecznych indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego (CHF) w postaci jednostronnej zmiany numerów rachunków bankowych do obsługi kredytów i pożyczek, a więc praktyk dotyczących produktów, z których konsumenci korzystają powszechnie. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogły dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać zatem należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Bezprawność działania przedsiębiorcy

Przepis art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 - dalej: **uokik**) stanowi, iż „zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”, natomiast art. 24 ust. 2 **uokik** określa, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych (pkt 3).

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktykami określonymi w wyżej wymienionych przepisach należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- A. status przedsiębiorcy,**
- B. bezprawność tych działań,**
- C. naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.**

A. Przedsiębiorca

Zgodnie z art. 4 pkt 1 **uokik**, przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2023 r. poz. 221 ze zm.). Jednocześnie art. 4 ust. 1 ww. ustawy reguluje, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Natomiast stosownie do art. 3 Prawa przedsiębiorców, działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły.

Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu, prowadzi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej od dnia 5 listopada 2018 r. działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce (wpisanego do

rejestr KRS pod numerem 0000753494).

Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu jest wpisany do rejestru spółek prowadzonego przez Sąd Gospodarczy w Wiedniu pod numerem FN 122119 m. Ww. przedsiębiorca prowadzi w Polsce działalność za pośrednictwem oddziału - Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce wpisanego do rejestru KRS pod numerem 0000753494 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego oraz posiada NIP: 108-00-22-658. Jest następcą prawnym Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (KRS 0000014540), który z dniem 4 lutego 2019 r. został wykreślony z Rejestru Przedsiębiorców.

Przedmiotem działalności Oddziału Spółki w Polsce jest m. in. pozostałe pośrednictwo, pieniężne, pozostała finansowa działalność usługowa gdzie indziej niesklasyfikowana z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych, pozostała działalność wspomagająca usługi finansowe z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

Połączenia transgraniczne spółek kapitałowych regulują przepisy art. 516¹ - 516¹⁸ k.s.h. Przepisy te nie zwierają jednak regulacji na temat skutków sukcesji wywołanej połączeniem transgranicznym, zwłaszcza w zakresie praw i obowiązków administracyjno-prawnych a także odpowiedzialności wynikającej z przepisów prawa administracyjnego. Po regulacje w tym zakresie należy zatem sięgnąć do przepisów ogólnych dotyczących łączenia się spółek, tj. do przepisów art. 491-497 k.s.h. W tym rozdziale znajduje się przepis art. 494 § 1 k.s.h., który reguluje kwestie sukcesji po połączeniu się spółek. Zgodnie z treścią art. 494 § 1 k.s.h. *Spółka przejmująca albo spółka nowo zawiązana wstępuje z dniem połączenia we wszystkie prawa i obowiązki spółki przejmowanej albo spółek łączących się przez zawiązanie nowej spółki.*

Z przepisu tego wprost zatem wynika, iż spółka przejmująca, w tym przypadku - Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu Oddział w Polsce przejmuje wszystkie prawa i obowiązki spółki przejmowanej. Dotyczy to nie tylko sytuacji, w której prawa i obowiązki zostały już stwierdzone aktem administracyjnym ale także te, które nie są jeszcze dostatecznie skonkretyzowane. W niniejszej sprawie chodzi bowiem o obowiązki wynikające z mocy prawa, tj. przepisu zakazującego dokonywania konkretnych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W tym zakresie szerokie wyjaśnienia przedstawił Sąd Najwyższy, który w wyroku Sądu Najwyższego - Izby Kontroli Nadzwyczajnej i Spraw Publicznych z dnia 19 września 2019r. wydanym w sprawie I NSK 78/18 stwierdzono: *Z art. 494 KSH wynika generalna zasada sukcesji praw i obowiązków o charakterze administracyjnym. Wspomniany przepis zakłada wstąpienie spółki przejmującej w całą sytuację prawną spółki przejmowanej, na którą składają się wszystkie prawa i obowiązki, i nie ma podstaw by art. 494 § 1 KSH traktować jako unormowanie ograniczone tylko do praw i obowiązków z zakresu prawa prywatnego oraz wyłączenie takich aktów administracyjnych, które przyznawałyby prawa spółce przejmowanej. Zasada ogólnej sukcesji praw i obowiązków administracyjnych, o ile co innego nie wynika z ustaw, jest konsekwencją sukcesji uniwersalnej, o której stanowi art. 494 § 1 KSH.*

Rozwinięcie tej tezy znalazło się w uzasadnieniu tego orzeczenia, które wprost odnosi się do sytuacji niniejszej sprawy. Mianowicie Sąd Najwyższy stwierdził, iż słusznie wskazano w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 6 kwietnia 2017 r.⁸ (III SK 15/16) oraz wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej („TSUE”) w sprawie C-343/13 Modelo Continente Hipermercados SA, że: *Następstwo prawne regulowane przez art. 494 § 1 KSH zakłada wstąpienie spółki przejmującej w całą sytuację prawną spółki przejmowanej, na którą składają się prawa i obowiązki tej ostatniej o różnej treści i charakterze. (...) sukcesja uniwersalna obejmuje także samą odpowiedzialność za niestwierdzone decyzją wydaną przed przejściem naruszenie przepisów sankcjonowanych karą grzywny, zaś użyte w przepisie art. 494 KSH sformułowane „połączenie przez przejście” powoduje przeniesienie na spółkę przejmującą obowiązku zapłaty grzywny nałożonej ostateczną decyzją po tym połączeniu za wykroczenie popełnione przez spółkę przejmowaną przed połączeniem.*

Konkludując Sąd Najwyższy stwierdził, iż: „sukcesja uniwersalna, o której mowa w art. 494 § 1 KSH w kontekście wstąpienia w sytuację prawną spółki przejmowanej, obejmować będzie także odpowiedzialność za delikt administracyjny popełniony przez spółkę przejmowaną przed jej przejściem przez spółkę przejmującą. W konsekwencji dopuszczalne jest wszczęcie postępowania administracyjnego przeciwko spółce przejmującej i w przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów, wymierzenie jej kary za naruszenie prawa spowodowane przez spółkę przejętą”.

Nie ulega zatem wątpliwości, że RBI jako następca prawny Raiffeisen Bank Polska S. A. z siedzibą w Warszawie, posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik i jako kontynuator działalności Raiffeisen Bank Polska S.A. może być stroną postępowania przed Prezesem UOKiK. Status taki posiadał także Raiffeisen Bank Polska S.A. Tym samym, zarówno Raiffeisen Bank Polska S.A, jak i jego następca prawny przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlegają rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i odpowiedzialność za działania jego poprzednika jak i może być oceniana w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu (jako następca prawny Raiffeisen Bank Polska S.A. stosującego praktykę, o której mowa w pkt I niniejszej decyzji) - prowadząc działalność gospodarczą jako osoba prawna - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania przez Raiffeisen Bank Polska S.A. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

B. Bezprawność działań.

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 uokik polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie

⁸ wyroku Sądu Najwyższego z dnia 6 kwietnia 2017 r.· sygn. akt: III SK 15/16;

obowiązującym porządkiem prawnym lub dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym czynnikiem obiektywnym, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość przedsiębiorcy istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody.

Praktyka opisana w pkt I sentencji decyzji

W świetle przepisu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 uokik - zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

W ocenie Prezesa UOKiK, w analizowanym przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Bank polega na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017r. poz. 2070) - dalej: **upnpr** - tj. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Co istotne, w art. 4 ust. 2 upnpr wskazane zostało, iż za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd. Taka praktyka nie podlega ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1. Oznacza to, że praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd już z sama z siebie narusza dobre obyczaje i może zniekształcać zachowanie rynkowe konsumentów.

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr - działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Wskazać przy tym należy, że w punkcie (13) preambuły Dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych⁹ (która stanowiła podstawę do implementacji do polskiego porządku prawnego przepisów upnpr) wskazano, że „*Aby utrzymać zaufanie konsumentów, ten ogólny zakaz powinien mieć zastosowanie do nieuczciwych praktyk handlowych, istniejących między przedsiębiorcą a konsumentem zarówno w stosunkach pozaumownych, po zawarciu umowy, jak i w trakcie jej wykonywania*”. W doktrynie słusznie przyjmuje się, że praktyka rynkowa może zaistnieć zanim stosunek prawny z konsumentem zostanie nawiązany, jak również w trakcie jego trwania lub nawet po zakończeniu trwania danego stosunku prawnego. Możliwa jest sytuacja, w której przedsiębiorca będzie posiadał i stosował umowy zgodnie z prawem, ale dopuści się nieuczciwej praktyki rynkowej poprzez działanie o charakterze faktycznym, a nie prawnym¹⁰. Tożsame stanowisko prezentowane jest również przez Sąd Najwyższy. W

⁹ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady.

¹⁰ E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Warszawa 2013, s. 663.

jednym z rozstrzygnięć uznał on, iż „zakresem pojęcia „praktyki rynkowej” na użytek ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym objęte są nie tylko marketingowo-reklamowe zachowania przedsiębiorców, ale całe spektrum zachowań, które w nieuczciwy sposób mogą oddziaływać na podjęcie przez konsumenta decyzji zarówno co do samego zawarcia umowy o określonej treści, jak i działania konsumenta po nawiązaniu z przedsiębiorcą stosunku prawnego”. Powyższe stanowisko jest powszechnie przyjmowane w orzecznictwie¹¹.

Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem, sposób w jaki Bank wykonuje umowy o kredyt hipoteczny spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

Z kolei przepis art. 5 ust. 1 upnpr stanowi, że 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. Interpretując zatem pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, może wywoływać skutek podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Przez decyzję dotyczącą umowy należy rozumieć każdą decyzję konsumenta, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania (art. 2 pkt 7 upnpr). Należy w tym miejscu wskazać, iż pojęcie „decyzji dotyczącej umowy” jest rozumiane szeroko¹². W okolicznościach niniejszej sprawy decyzją dotyczącą umowy jest to, jak zachowanie przedsiębiorcy wpływa na dalsze wykonywanie kontraktu przez konsumenta (tj. czy zdecyduje się przelewać środki pieniężne na nowo konto wskazane przez Bank, czy też zachowa się tak, jakby w ogóle tego pisma nie otrzymał i nie wywoływało to względem niego skutków, co może wiązać się z różnymi negatywnymi konsekwencjami dla konsumenta ze strony Spółki). Z punktu widzenia kwestionowania zachowania Banku jako praktyki wprowadzającej w błąd istotne jest to, że w wyniku działań Spółki konsument może podjąć działania lub zaniechać określonych działań, które w normalnych okolicznościach (czyli bez ingerencji ze strony przedsiębiorcy w sposób wykonywania kontraktu) by nie wystąpiły.

Model przeciętnego konsumenta

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być

¹¹ Np. wyrok SOKiK z dnia 18 września 2015 r., sygn. akt XVII Ama 74/14; wyrok SOKiK z dnia 10 lutego 2014 r., sygn. akt XVII Ama 173/11.

¹² wyrok Sądu Najwyższego z dnia 3 marca 2014 r., sygn.. akt III SK 34/13; wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 19 grudnia 2013 r., sygn. akt C-281/12

dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej. Przepis art. 2 pkt 8 unpr za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Ustawa wymaga zarazem dokonania oceny tych cech 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.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: **TSUE, Trybunał**). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako **konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru**. Na każdym etapie zawarcia umowy przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. W świetle orzecznictwa Trybunału, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany¹³.

Motyw 18 preambuły dyrektywy 2005/29/WE określa, że przeciętny konsument jest dostatecznie dobrze poinformowany oraz dostatecznie uważny i ostrożny, z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych i językowych. Stąd dla ustalenia, czy dana praktyka wprowadza w błąd, konieczne jest uwzględnienie domniemanych oczekiwań przeciętnego konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany oraz dostatecznie uważny i ostrożny.¹⁴

W przedmiotowej sprawie konstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta, który jest stroną zawartej z Bankiem umowy o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej. Przyjąć należy, że tego rodzaju umowy zawierane mogły być przez wszystkich konsumentów, dlatego też propozycja kierowana przez RBI w toku wykonywania tychże umów adresowana była do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawarli umowę o kredyt hipoteczny z RBI i jego poprzednikami prawnymi w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoje praktyki do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie

¹³ Por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

¹⁴ Wytyczne dotyczące wykładni i stosowania dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym, (2021/C 526/01), uzasadnienie do Motywu 18,

określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów.

Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta rozważnego, dostatecznie dobrze (przeciętnie) poinformowanego oraz dostatecznie uważnego i ostrożnego¹⁵, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegający na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. W związku z tym pojęcie przeciętnego konsumenta, zgodnie z dyrektywą o nieuczciwych praktykach handlowych, powinno być zawsze interpretowane z uwzględnieniem art. 114 Traktatu, który przewiduje wysoki poziom ochrony konsumentów¹⁶.

W niniejszej sprawie przeciętny konsument nie ma wykształcenia prawniczego oraz wieloletniego doświadczenia w pracy w instytucji finansowej. Nie posiada również specjalistycznej wiedzy odnośnie do ewentualnej możliwości dokonywania przez przedsiębiorców zmian (i ich zakresu) w wykonywanych umowach, w szczególności w sposób jednostronny. Nie jest więc w stanie zweryfikować poprawności działania przedsiębiorcy i ewentualnych konsekwencji w związku ze zmianami warunków umowy zawartej na czas oznaczony. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z Bankiem umowę, ma prawo oczekiwać, że będzie ona wykonywana w taki sposób, w jaki uzgodniły to w jej treści strony umowy. Dodatkowo, przeciętny konsument ma prawo przypuszczać, że Bank przesyłając mu informację o zmianach warunków wykonywanej umowy o kredyt hipoteczny, będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami.

Działanie wprowadzające w błąd

W niniejszym zarzucie działania Spółki, wprowadzające konsumentów w błąd, polegają na przestaniu do nich informacji o jednostronnych zmianach warunków umów o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do franka szwajcarskiego w związku z zamiarem jednostronnej zmiany numerów rachunków bankowych do obsługi ww. kredytów, w sytuacji gdy Spółka nie była uprawniona do dokonania takiej jednostronnej zmiany umów pożyczek hipotecznych i umów o kredyt hipoteczny indeksowane lub denominowane do franka szwajcarskiego.

Informacje przedstawione przez Bank, w pismach przesyłanych do konsumentów, że podział Banku nie wymaga aneksowania umowy a z drugiej strony i, że konieczna jest zmiana rachunku do obsługi Kredytu hipotecznego zawartego z Bankiem, wprowadzały konsumentów w błąd i mogły wywołać dezorientację konsumentów, którzy w swoich umowach posiadali postanowienia umowne, zgodnie z którymi wszelkie zmiany umowy kredytu hipotecznego

¹⁵ Vide: Sprawa C-210/96, Gut Springenheide i Tusky, 16 lipca 1998 r., pkt 31;

¹⁶ Wytoczne dotyczące wykładni i stosowania dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym, (2021/C 526/01), uzasadnienie do Motywu 18,

wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. Informacja o braku konieczności zawarcia z konsumentami aneksu w sytuacji, gdy miał zmienić się rachunek do spłaty kredytu hipotecznego oraz rachunek dotyczący obsługi opłat związanych z kredytem, była zatem informacją nieprawdziwą.

Wskazać w tym miejscu należy, iż, w ocenie Prezesa UOKiK, **przesłanie do konsumentów korespondencji dotyczącej jednostronnej zmiany w zakresie rachunków do spłaty i obsługi kredytu, stanowiło przekazanie konsumentom nieprawdziwej informacji.**

W ocenie Prezesa UOKiK, Bank nie był uprawniony do takiej jednostronnej zmiany wykonywanych kontraktów, gdyż stanowiło to niedopuszczalną ingerencję w warunki umowne wbrew treści samych umów. Jak zostało to wykazane powyżej, w przedmiotowych umowach, jak i w pełnomocnictwach (stanowiących załącznik do ww. umów), nie znajdowało się postanowienie umowne (tj. klauzula modyfikacyjna), która uprawniałaby Bank do jednostronnej zmiany umowy o kredyt hipoteczny w zakresie zmiany numeru rachunku przypisanego do obsługiwanego kredytu hipotecznego. W ocenie Prezesa UOKiK, taka sytuacja jest niedopuszczalna również w warunkach przekształceń podmiotowych. Nie istnieją żadne regulacje prawne dające przedsiębiorcy możliwość jednostronnej zmiany warunków umowy, nawet jeśli wynikają one z przekształceń podmiotowych u danego przedsiębiorcy. Samo przekształcenie podmiotowe jest bowiem regulowane przepisami, w zakresie sukcesji praw i obowiązków i pomimo tego, że dla konsumenta zmienia się strona umowy, pozostałe warunki powinny pozostać takie same. Nie ma w takiej sytuacji żadnego uszczerbku na prawach konsumenta. Jednakże, w sytuacji, gdy zmiana taka pociąga za sobą dalsze modyfikacje i ingeruje już w warunki zawartej z konsumentem umowy, bez żadnych podstaw prawnych, a wręcz wbrew treści zawartej z konsumentem umowy, to taką sytuację należy uznać za niedopuszczalną. Takiej jednostronnej zmiany nie można uznać za prawidłowo przeprowadzoną.

Konsumenta nie mogą dotyczyć negatywne zmiany przekształceń podmiotowych w u przedsiębiorcy, z którym jest on związany umową. Należy pamiętać, że wszelkie zmiany umowy, w szczególności jednostronne zmiany, i ich skutki powinny być oceniane przede wszystkim z perspektywy konsumentów, gdyż mają oni słabszą pozycję negocjacyjną w przypadku zawieranej umowy z bankiem o kredyt hipoteczny.

Wskazać należy, iż zgodnie z art. 69 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 2022 r., poz. 2324), umowa kredytowa powinna być zawarta na piśmie. W takiej właśnie formie były zawierane umowy o kredyt hipoteczny denominowany lub indeksowany do franka szwajcarskiego, które Bank próbował jednostronnie zmienić. *„Prawo bankowe określa jedynie formę, w jakiej musi być sporządzona umowa kredytu. Do pozostałych zagadnień związanych z formą umowy i jej ewentualnych zmian będą już miały zastosowanie przepisy KC o formie czynności prawnych. Zmiana umowy kredytu będzie więc możliwa również przy zachowaniu formy pisemnej (art. 77 KC), chyba że w umowie strony postanowią inaczej (art. 76 KC). Praktyka pokazuje, że każda umowa kredytu zawierana*

jest w formie pisemnej. Powszechnie też strony w niej zastrzegają, że jej zmiany mogą być dokonywane w tej samej formie, tyle że pod rygorem nieważności.”¹⁷

„Do umów kredytowych i pożyczek ma zastosowanie przepis art. 77 KC dotyczący zmiany, rozwiązania i wygaśnięcia umowy w związku z wykonaniem przez strony uprawnień kształtujących (np. odstąpienia od umowy lub jej wypowiedzenia)”¹⁸

Z punktu widzenia treści wykonywanych przez Spółkę umów o kredyt hipoteczny istotne jest przede wszystkim to, iż w każdej tego typu umowie znajdowało się postanowienie wskazujące, iż „*zmiany treści umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności*”. Przedmiotowe zastrzeżenie należy interpretować zgodnie z art. 76 zd. 1 kc „*jeżeli strony zastrzegły w umowie, że określona czynność prawna między nimi ma być dokonana w szczególnej formie, czynność ta dochodzi do skutku tylko przy zachowaniu zastrzeżonej formy*”. Z kolei art. 77 § 1 k.c. przewiduje, że: „*uzupełnienie lub zmiana umowy wymaga zachowania takiej formy, jaką ustawa lub strony przewidziały w celu jej zawarcia*”. Skoro zatem umowa o kredyt hipoteczny została zawarta w formie dwustronnie złożonego przez obie strony zgodnego oświadczenia woli, jej zmiana także wymaga zachowania takiej formy.

Dla niniejszej sprawy istotny jest również art. 78 § 1 k.c. o treści: „*do zachowania pisemnej formy czynności prawnej wystarcza złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli. Do zawarcia umowy wystarcza wymiana dokumentów obejmujących treść oświadczeń woli, z których każdy jest podpisany przez jedną ze stron, lub dokumentów, z których każdy obejmuje treść oświadczenia woli jednej ze stron i jest przez nią podpisany*”. Zgodnie z orzecznictwem, „*dochowanie pisemnej formy zmiany umowy pod rygorem nieważności nie musi nastąpić poprzez zawarcie formalnego do niej aneksu; wystarczające jest złożenie oświadczenia woli przez obie strony na piśmie w innym dokumencie, m.in. notatce służbowej ze spotkania, notatce z uzgodnień*¹⁹”²⁰

Nawet w przypadku mniej sformalizowanego podejścia do kwestii zmian umowy, wymagane są oświadczenia obu stron umowy, by można je było uznać za skuteczne.

Zgodnie zaś z ustaleniami co do treści pism kierowanych do konsumentów przez Bank, pisma te zawierały jedynie informacje o podziale Banku oraz zaplanowanych w związku z tym zmianach i przedstawiały jedynie stanowisko Banku w zakresie tych zmian, w tym informację, że nie ma konieczności podpisywania aneksu do umowy kredytu w związku z podziałem Raiffeisen Bank Polska S.A. Treść pisma miała zdecydowanie charakter jednostronny. W pismach tych nie było przestrzeni na jakiegokolwiek odniesienie się do tematu przez konsumentów, a zawarte w nim sformułowania nie wskazywały na to, by Bank oczekiwał jakiegokolwiek reakcji, czy oświadczenia ze strony konsumenta w tym zakresie. Głównym

¹⁷ Komentarz do art. 69 Prawa Bankowego red. Sikorski 2015, wyd. 1, Legalis,

¹⁸ Prawo bankowe, Art. 69 System Prawa Handlowego, T. 5c red. Stec 2020, wyd. 1, Legalis

¹⁹ zob. wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z 23.4.2013 r., sygn. akt: V ACa 53/13, Legalis,

²⁰ Komentarz do art. 77 kodeksu cywilnego, Tom I, red. Pietrzykowski 2020/ Brzozowski, Legalis,

celem pisma było jednostronne przekazanie informacji bez oczekiwania żadnego oświadczenia ze strony konsumentów.

Przepis art. 77 § 1 KC wyraża regułę tożsamości formy pierwotnej umowy oraz modyfikujących ją czynności prawnych. Tożsamość formy dotyczy obu aspektów pojęcia formy:²¹ formy w sensie *stricte* technicznym, rozumianej jako zespół wymogów formalnych, jakie należy spełnić, składając oświadczenie woli (np. zwykła forma pisemna, akt notarialny) oraz formy jako sankcji, czyli konsekwencji prawnych niezachowania formy w sensie technicznym (*ad solemnitatem, ad probationem, ad eventum*). Omówiona wyżej reguła zakłada, że zmiana lub uzupełnienie formy powinno nastąpić w formie, jaką - *verba legis* - "ustawa lub strony przewidziały w celu jej zawarcia". Zgodnie ze stanowiskiem doktryny, *artykuł 77 §1 kc, w zakresie, w jakim odwołuje się do formy przewidzianej przez strony, ma charakter semiimperatywny. Strony mogą bowiem zastrzec w umowie, że dla zawarcia umowy wymagana jest określona forma szczególna, natomiast dla zmian lub uzupełnień umowy wystarczy zachowanie innej formy szczególnej, która oczywiście nie może być mniej solenna niż forma ustawowa. W zakresie swobody stron leży również przewidzenie odmiennych wymogów formalnych dla poszczególnych zmian lub uzupełnień umowy.*²²

Z powyższego zatem wynika, iż jeśli ustawa nie przewiduje jakiejś szczególnej formy dla zawarcia lub zmiany umowy, to postanowienie stron w tym zakresie ma charakter wiążący. Skoro zatem umowa o kredyt hipoteczny zawarta pomiędzy bankiem a konsumentami - stanowiąca obustronne oświadczenia woli - zawierała postanowienie określające formę pisemną wszelkich zmian umowy (a za takie należy uznać zmiany rachunków do spłaty kredytu i innych opłat) pod rygorem nieważności, to należy uznać, że jednostronna zmiana w tym przypadku umowy przez Bank jest zmianą nieważną i nie powinna dojść do skutku. W konsekwencji, informacja przekazywana przez Bank o planowanych jednostronnych zmianach umowy w tym zakresie bez konieczności podpisywania aneksu do umowy stanowiła nieprawdziwą informację, która mogła wprowadzić konsumentów w błąd.

Co istotne, analizowane przepisy w takim kształcie istniały zarówno w momencie zawierania przez konsumentów umów o kredyt hipoteczny z RBI (tj. jego poprzednikami prawnymi), jak również w momencie informowania ich przez Spółkę o zamiarze dokonania jednostronnej zmiany analizowanego warunku umownego.

Powyższe przepisy kodeksu cywilnego zestawione z treścią wskazanego warunku umownego wprost przesądzają, iż każda zmiana umowy, w tym również numer rachunku bankowego do obsługi kredytu hipotecznego, wymaga osobnych oświadczeń złożonych

²¹ Vide: M. Krajewski, *Zmiany*, s. 10; Z. Radwański, *O zmianie*, s. 394; U. Ernst, A. Rachwał, F. Zoll, *Prawo cywilne*, s. 188; W. Robaczyński, w: M. Pyziak-Szafnicka, *Komentarz KC*, 2009, s. 826; J. Strzebinczyk, w: E. Gniewek, P. Machnikowski, *Komentarz KC*, 2016, art. 77, Nb 4-5),

²² *Komentarz do art. 77 kc red. Gutowski 2021*, wyd. 3/Grykiel, Legalis, zob. także (A. Jedliński, w: Kidyba, *Komentarz KC*, t. I, 2012, s. 532),

przez obie strony umowy w formie pisemnej, tj. podpisanych zarówno przez konsumenta (klienta banku), jak i umocowanego przedstawiciela Spółki.

Zauważyć ponadto należy, iż zmiana rachunku, na jaki konsument ma wpłacać ratę kredytu, dotyczy bezpośrednio praw i obowiązków konsumenta - zapłaty raty na właściwy rachunek bankowy. Z punktu widzenia konsumentów zatem była to istotna zmiana umowy wpływająca bezpośrednio na realizowaną przez nich umowę. Jak wskazywali konsumenci w swoich skargach, wpłata dokonywana na dotychczasowe rachunki traktowana była jako brak spłaty i Bank wysyłał ponaglenia o zapłatę raty.

Ponadto, sam Bank poinformował, że w przypadku gdy mimo wystania pisma informującego o zmianie rachunku służącego do spłat rat kredytu Klient nadal dokonywał spłat na rachunek wskazany w umowie kredytowej i wystąpiło przeterminowanie w rozliczeniu pomiędzy Klientem a RBI Oddział w Polsce podejmowane były następujące czynności:

- pracownicy Banku przekazywali informacje o nowym rachunku służącym do spłat rat kredytu,
- wysyłane były pisma wyjaśniające do klientów,
- w przypadku zgłoszenia takiej woli przez klienta przygotowywane były aneksy dotyczące zmiany rachunków do spłaty,
- umowy kredytowe nie były wypowiedzane w przypadku toczącego się procesu reklamacyjnego, po jego zakończeniu działania windykacyjne były kontynuowane,
- proces windykacyjny przebiegał zgodnie ze standardami / procedurami obowiązującymi w Banku,
- raportowanie przeterminowań do BIK od dnia podziału - 31 października 2018 r. do dnia 7 grudnia 2018 r. zostało wstrzymane w celu uniknięcia zaraportowania przeterminowania powstałego w wyniku technicznych problemów ze spłatą związanych m. in. ze zmianą rachunku.

Z powyższego wynika zatem, że w ocenie Banku wprowadzona zmiana była wiążąca i skoro poinformowali konsumenta, choćby w formie jednostronnego oświadczenia woli, o zmianie numeru rachunku do spłaty to konsument powinien wpłacać należności z tytułu spłaty kredytu na to zmienione konto. Ponadto, w przypadku, w którym konsument nie dostosował się do zmian prowadzone było postępowanie windykacyjne wobec niego, a po 7 grudnia 2018 r. wznowiane było także raportowanie przeterminowanych płatności konsumenta do BIK.

Należy przy tym zauważyć, iż również Spółka - zarówno w toku postępowania administracyjnego, jak i w pismach informacyjnych kierowanych do klientów, a także odpowiedziach na reklamacje składane przez konsumentów - nie przedstawiła żadnych

Należy zauważyć, że taka praktyka stanowi naruszenie jednej z podstawowych zasad prawa cywilnego, według której umów należy dotrzymywać (*pacta sunt servanda*), a także ogólnej reguły prawa zobowiązań współdziałania wierzyciela i dłużnika przy wykonywaniu zobowiązania, zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający zasadom współzycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom (art. 354 k.c.). Przeciętny konsument ma prawo oczekiwać, że Bank dotrzyma postanowień zawartej z nim umowy i - zgodnie z dobrymi obyczajami kupieckimi - nie będzie podejmował działań zmierzających do arbitralnej zmiany jej warunków w sytuacji, gdy nie jest do tego uprawniony. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy, definiując dobre obyczaje: „w płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy - profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania”²³.

Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta w związku z możliwościami podejmowania decyzji dotyczącej umowy

W ocenie Prezesa UOKiK, działanie polegające na informowaniu konsumentów o zmianie numeru kont w ramach wykonywanych umów o kredyt hipoteczny wbrew treści tychże umów może prowadzić do zaburzenia zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta. Konsekwencje tego zjawiska mogą przybrać różną formę, w zależności od okoliczności faktycznych, w jakich znalazł się konsument.

W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę, że może to implikować w jego świadomości błędne przekonanie o zgodnym z prawem działaniu Banku i dopuszczalności dokonania takiej zmiany umowy zawartej pomiędzy nim a Bankiem, co może wpływać na sposób postrzegania przez niego rzeczywistej treści umowy łączącej go ze Spółką, a w konsekwencji może mieć wpływ na sposób dalszego wykonania przez niego umowy kredytowej, w tym konieczności regulowania rat na nowe rachunki bankowe. W takiej sytuacji konsumenci będą musieli zmieniać np. dane dotyczące stałych przelewów w rachunku, z którego spłacają kredyt lub zamieszczać nowe numery rachunków w innych miejscach przy pomocy których spłacają kredyt (np. stronach oferujących wysłanie przelewów w walucie obcej, w tym CHF). Może to wiązać się dla nich również z dodatkowymi kosztami (np. koszty przelewu) lub innymi niedogodnościami (np. brak automatycznej spłaty w walucie obcej).

Klienci, którzy nie mają świadomości, iż dokonywanie takiej jednostronnej zmiany przez Bank jest bezprawne, mogą czuć się zobowiązani do regulowania należności na dwa numery rachunku. Jeden służyć miałby wyłącznie do spłat rat kredytu w walucie kredytu, tj. frankach szwajcarskich, a drugi - prowadzony w polskich złotych - do opłacania składek ubezpieczeniowych oraz innych opłat związanych z prowadzeniem kredytu. Powoduje to dodatkowe komplikacje dla klienta, co może rodzić błędy i nieporozumienia, których nie

²³ Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09.

byłoby gdyby Bank postępował zgodnie z warunkami umowy i nie podejmował arbitralnej i jednostronnej decyzji o poinformowaniu konsumenta o zmianie numerów rachunków.

Należy również zauważyć, iż dotychczas (tj. przed fuzją) rachunek do spłaty rat kredytu i innych należności z niego wynikających znajdował się w tym samym Banku, w którym konsumenci posiadali zazwyczaj konto osobiste (co wynika po części ze sposobu oferowania kredytów hipotecznych konsumentom - tj. łączenia przyznania kredytu hipotecznego wraz z otwarciem konta bankowego). Było to znaczące ułatwienie dla dużej grupy klientów, gdyż mogli oni bezpośrednio w ramach jednego podmiotu dokonywać przelewów wewnętrznych i spłacać ratę w tej samej chwili. Dotyczy to również sytuacji, w której klient posiadał rachunek walutowy i z niego spłacał raty kredytu w walucie, w jakiej był wyrażony (czyli z rachunku osobistego prowadzonego w CHF spłacane były raty bezpośrednio w CHF). Skracало to czas dojścia przelewu do adresata i nie obciążało to dodatkowo finansów jego nadawcy (brak dodatkowych opłat czy też dodatkowego spreadu narzuconego przed podmioty trzecie, które - w innych warunkach zlecenia przelewu walutowego - uczestniczą w transakcji). Aktualnie, po podziale, rachunki osobiste, które były w RBI przeszły do BNP Paribas, co może z czasem powodować dodatkowe opłaty dla klientów, którzy chcieliby z niego spłacać kredytu w ramach nowego rachunku technicznego do spłat rat kredytu hipotecznego, który prowadzi RBI po fuzji (nie ma bowiem gwarancji, że w przyszłości nie zostaną wprowadzone z tego tytułu opłaty). W załączonej tabeli do pisma z dnia 8 lutego 2019 r. Bank poinformował, że korzystanie z nowych rachunków do spłat kredytu lub opłat związanych z kredytem nie wiąże się z koniecznością ponoszenia przez kredytobiorców opłat lub prowizji. (vide: k. 1191 akt admin.). Dodatkowo, czas wykonania tych operacji trwa zdecydowanie dłużej niż wcześniej, gdyż uczestniczą w niej dwa podmioty, a nie odbywa się to w ramach jednego banku. **W wyniku fuzji, klienci stracili również możliwość dokonywania automatycznych spłat kredytu w ramach przelewów w walucie obcej, w której wyrażony jest kredyt hipoteczny, tj. we franku szwajcarskim.** Skutkuje to koniecznością samodzielnego dokonywania przez nich przeliczeń i ustalania wysokości wymaganych rat. Bank nie podjął żadnych działań, np. porozumienia się z BNP Paribas, celem stworzenia systemu, który umożliwiłaby klientom (posiadaczom rachunków osobistych w walucie kredytu w RBI przed podziałem i jednocześnie kredytów hipotecznych w tym Banku) zachowanie funkcjonalności, która była przed podziałem.

Warto zwrócić przy tym uwagę, że klienci skarżyli się również, iż bezprawnej zmianie warunków umownych przez Bank towarzyszył „bałagan informacyjny” związany z brakiem doręczania konsumentom informacji o nowych numerach kont bankowych. Wielu klientów RBI nie otrzymało korespondencji od Banku. W skargach wskazywali, iż listy były doręczane zwykłą przesyłką, a nie ewidencjonowaną. Duża część klientów mogła nie odebrać korespondencji (z różnych względów - osobistych, jak i natury organizacyjnej np. z winy dostawcy listów). Bank wysłał również partię korespondencji (z dnia 24 grudnia 2018 r.), która była pusta, tzn. pomimo że treść listu wskazywała na zmianę numerów rachunków to nie zostały podane nowe numery tychże rachunków. Spółka tłumaczyła to błędem podmiotu, który odpowiadał za przygotowanie korespondencji, a przesyłka została powtórzona. W tych okolicznościach niektórzy klienci RBI dokonywali spłat rat kredytów na dotychczasowy - prawidłowy w ocenie Prezesa UOKiK - numer rachunku bankowego, ale Bank tych wpłat nie przyjmował, gdyż dysponentem dotychczasowego rachunku do spłaty raty został BNP

Paribas, a RBI nie zapewniło sobie do niego dostępu (pełnomocnictw) w ramach Planu Podziału, ani nie zostały zawarte z BNP Paribas żadne porozumienia, które nakazywałyby BNP Paribas automatyczne przesyłanie tych środków na inne konto bankowe ustalone przez RBI.

Jak wskazała Spółka „ (...) Bank oraz BGŻ BNP Paribas S.A. nie posiadają procedury postępowania w przypadku dokonania przez klientów spłaty raty na dotychczasowy, nieaktualny numer rachunku bankowego. (...) W przypadku przypuszczenia, iż dany Klient przelał środki na dotychczasowy rachunek bankowy, kierowany jest on do Banku BGŻ BNP Paribas S.A. w celu sprawdzenia czy środki omyłkowo skierowane zostały na rachunek do Banku BGŻ BNP Paribas S.A. i jeśli tak, w celu złożenia dyspozycji przelewu na rachunek Banku” (vide pismo RBI z dnia 22 lutego 2019 r.). Oznacza to, że Bank, nie dość, że w sposób jednostronny i arbitralny (tj. bez podstawy prawnej i wbrew treści umów kredytowych) zmienił klientom numer rachunków bankowych przeznaczone do spłat rat kredytu (i innych należności wynikających z tego kredytu) to dodatkowo „zostawił ich samych”, w sytuacji, w której to klienci dokonywali spłaty na dotychczasowy rachunek. Konsumenci niezadowoleni z tej sytuacji mogli składać reklamacje, i to zarówno do RBI, jak i do BNP Paribas, jednak były one rozpatrywane negatywnie, z uwagi na okoliczności wskazane powyżej. Dodatkowo - jak wskazują klienci w skargach - frustracja kredytobiorców narastała w związku z nieprawidłowościami w wyświetlaniu salda kredytu w bankowości elektronicznej RBI po fuzji, jak i trudnościami w działaniu infolinii Banku (zarówno w zakresie możliwości dodzwonienia się, jak i obsługi klienta).

O skali „zamieszania” może świadczyć fakt, iż liczba konsumentów z zaległościami wynoszącymi co najmniej jedną dzień w spłacie raty grudniowej (w 2018 r.) oraz styczniowej (w styczniu 2019 r.) wyniosła odpowiednio xxxxx i xxxxxx kredytobiorców. Z tej grupy kredytobiorców w miesiącu poprzedzającym podział (tj. w październiku) zadłużenie miało odpowiednio xxxxxx oraz xxxxx kredytobiorców (vide: k. 1281 akt admin.). Oznacza to, że aż xxx% osób, które miały zaległości po podziale RBI mogły je mieć tylko z tego powodu, że Bank bezprawnie zmienił im rachunek do spłaty rat kredytu hipotecznego. Analizowana grupa klientów mogła z różnych powodów nie regulować ww. rat, np. w wyniku niewiedzy, że Bank nie ewidencjonuje już wpłat za kredyt hipoteczny na dotychczasowy numer rachunku, wyłączenia automatycznej spłaty kredytu po zmianie rachunku, czy też celowo regulowali należności na dotychczasowy numer rachunku z uwagi na przekonanie o niesłuszności działania RBI.

To właśnie ta ostatnia grupa klientów w największym stopniu mogła być dotknięta działaniami Banku opisanymi w sentencji niniejszego postanowienia. Wskazani kredytobiorcy po otrzymaniu od RBI informacji o planowanej zmianie numeru rachunku do spłaty należności wynikającej z umowy kredytu mogli - po zapoznaniu się z treścią przedmiotowej umowy - dojść do wniosku, że działanie Banku nie ma umocowania prawnego i są oni w dalszym ciągu zobligowani do spłaty kredytu hipotecznego na dotychczasowy numer rachunku bankowego (który po fuzji należał już do BNP Paribas, a RBI nie zapewniło sobie do niego dostępu), zgodnie z postanowieniami umowy. Jednocześnie konsumenci ci narażeni zostali na problemy związane ze spłatą rat kredytu, gdyż RBI nie akceptował przelewów należności na wskazane w umowach o kredyt hipoteczny numery rachunków bankowych. Ponadto, klienci

musieli samodzielnie składać reklamację (które nie były uznawane) i wyjaśniać sprawę, która była spowodowana jednostronną i arbitralną informacją o zmianie numerów kont bankowych.

Mając na względzie powyższe rozważania należy stwierdzić, iż Spółka, informując konsumentów o jednostronnej zmianach numerów rachunków bankowych do spłat rat kredytu i innych należności wynikających z umów o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej, wprowadzała konsumentów w błąd w zakresie dopuszczalności takiej ingerencji w aktualnie wykonywane kontrakty, gdyż do tego typu działania Bank nie był uprawniony mając na względzie treść umów kredytów i pożyczek zabezpieczonych hipotecznie indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego (CHF), co w konsekwencji stanowi nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 upnpr.

Mając powyższe na uwadze, postanawia się jak w sentencji.

Zaniechanie praktyki

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i ust. 2 uokik, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Prezes UOKiK stwierdził **zaniechanie stosowania praktyki** opisanej w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji z **dniem 27 października 2018 r.** Z uwagi bowiem na to, że charakter zarzutu wskazuje na „rozpowszechnianie informacji” o określonej treści, poprzez przesłanie do konsumentów informacji o zamiarze jednostronnej zmiany numerów rachunków bankowych do obsługi kredytów i pożyczek hipotecznych, a czynności te dokonywane były we wrześniu i październiku 2018 r., z czego ostatnie z pism wysyłane były, wg informacji pochodzących od RBI dnia 26 października 2018 r., to Prezes UOKiK jako datę zaniechania wskazanej praktyki przyjął dzień następujący po dniu wykonywania tej czynności, a więc **27 października 2018 r.** Należy przy tym wskazać, iż zaniechanie stosowania praktyki jest czymś innym, niż skutek jej oddziaływania na wszystkich kredytobiorców, którzy są lub byli powiązani ze Spółką umową kredytową. Skutki stosowania praktyki były bowiem widoczne jeszcze po jej zaniechaniu, gdyż konsumenci wpłacający raty kredytu na dotychczasowy numer rachunku jeszcze kilka miesięcy po zaniechaniu praktyki mogli odczuwać jej skutki, np. wszczęcie procedury windykacyjnej w przypadku braku wpłaty raty na wskazany przez Bank nowy numer rachunku.

C. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta

będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę²⁴.

Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”*²⁵.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowanie Spółki godziło w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez Bank jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest zawarta umowa o kredyt hipoteczny. Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z przedsiębiorcą.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane 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) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiąca określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu *„przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy*

²⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

²⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór²⁶». Ponadto Sąd ten wskazał, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem 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”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie²⁷.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK przyjął, że doszło do naruszenia praw licznej zbiorowości konsumentów. Organ ochrony konsumentów, podejmując rozstrzygnięcie w niniejszej sprawie, nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów będących stronami umowy kredytu z Bankiem. Na praktykę Spółki mógł być narażony każdy konsument, będący sygnatariuszem umowy. Bezprawne działanie przedsiębiorcy nie dotyczyło bowiem interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu usługobiorców, których sytuacja była identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy kredytobiorców RBI. Wobec tego zachowanie Spółki mogło wywołać, czy wywoływało niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z tych konsumentów, a nie jedynie wobec określonego konsumenta i zagrażało interesom członków zbiorowości konsumentów²⁸.

Mając powyższe na względzie należy uznać, że również przesłanka dotycząca godzenia w zbiorowe interesy konsumentów została udowodniona w zakresie zarzutu z pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Odniesienie się Prezesa UOKiK do stanowiska Banku przedstawionego po wszczęciu niniejszego postępowania

Spółka w piśmie z dnia 10 lipca 2020 r. ustosunkowała się do zarzutów wskazując, że w jego ocenie stawiane zarzuty są niezasadne i nie znajdują potwierdzenia w stanie faktycznym sprawy, a tym samym nie naruszają zbiorowych interesów konsumentów. Zdaniem Banku postawione zarzuty w istocie sprowadzają się do zarzutu dotyczącego samej treści transakcji podziału Raiffeisen Bank Polska S.A. w trybie art. 529 par.1 kodeksu spółek handlowych i rozdzielenia rachunków płatniczych i umów kredytu posiadanych jednocześnie przez tych samych klientów i sposobu ich dalszej obsługi. Bank wskazał także, że umowa rachunku bankowego stanowiła i stanowi osobną pod względem prawnym i kompleksową umowę. Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe służyły części klientów innych transakcji,

²⁶ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

²⁷ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

²⁸ Wyrok SOKiK z dnia 10 kwietnia 2014 r., sygn. akt XVII Ama 51/12.

a części służyło wyłącznie do spłaty rat a podstawowy rachunek płatniczy posiadali w innym banku.

Nie można zgodzić się z takimi twierdzeniami. Prezes UOKiK nie kwestionuje bowiem samej transakcji podziału Raiffeisen Bank Polska S. A., a jedynie formę powiadomienia konsumentów o zamiarze jednostronnych zmianach, jakie nastąpią w wyniku tego podziału. W ocenie Prezesa UOKiK, zmiany, jakie wyniknęły dla konsumentów z tej transakcji podziału, a więc zmiany sposobu spłaty kredytu hipotecznego, zgodnie z umowami o kredyt hipoteczny zawartymi z tymi konsumentami, wymagały formy pisemnej pod rygorem nieważności. Niedopuszczalna zatem była formuła przyjęta przez Bank jednostronnej zmiany, poprzez poinformowanie konsumentów o zmianie numeru rachunku do spłaty i obsługi kredytu wysyłana listem poleconym lub zwykłym. W ocenie Prezesa UOKiK, zmiana rachunku bankowego do spłaty i obsługi kredytu hipotecznego wymagała zmiany umowy również w formie dwustronnej, np. poprzez zaproponowanie konsumentom podpisania aneksu.

W tym miejscu, przywołać także należy treść Komunikatu KNF z dnia 14 września 2018 r., z którego wynikało, iż KNF wskazała następujące warunki prowadzenia przez Raiffeisen Bank International AG działalności na terytorium RP poprzez oddział wyraźnie wskazując Bankowi, by Bank uwzględnił specyficzną sytuację klientów i zapewnił, że stosowane przez RBI rozwiązania będą zgodne z obowiązującymi przepisami i decyzjami władz regulacyjnych w Polsce, jak np. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (vide: k. 1389 akt). W przetożeniu na zaistniałą sytuację, w ocenie Prezesa UOKiK generalna zgoda KNF na przekształcenia podmiotowe w Banku zawierała także warunek przeprowadzenia wszystkich procedur zgodnie z obowiązującymi standardami prawnymi, w tym dokonania zmian w umowach w formie do tego wymaganej. Tutaj już obowiązek realizacji tego warunku ciążył bezpośrednio na Banku.

Odnosząc się natomiast do wysyłania korespondencji o zmianach listem poleconym czy też zwykłym, wskazać należy, iż kwestia ta stanowi jedynie wątek poboczny. W tym zakresie Prezes UOKiK wskazywał jedynie na konsekwencje i na kolejne zagrożenia płynące z takiego sposobu komunikacji. Niektórzy konsumenci bowiem sygnalizowali, iż nie otrzymali żadnej korespondencji z Banku w tej sprawie wyrażając zaskoczenie, problemami ze spłatą kredytu na poprzedni rachunek bankowy, należący *de facto* po przekształceniach podmiotowych Banku do innego przedsiębiorcy. Na takie sytuacje wskazywali konsumenci w skargach, które zostały załączone do akt niniejszej sprawy. Nadal jednakże istotą sprawy jest kwestia samego działania Banku związanego z jednostronnym poinformowaniem konsumentów o istotnych dla nich zmianach umowy, nawet jeśli częściowo dokonane one były listem poleconym, czy też - jak wskazywał Bank w piśmie z dnia 10 lipca 2020 r. - również poprzez inne kanały jak: e-maile, smsy, publikowanie informacji na stronie internetowej Banku itp. (vide: k. 16 akt administracyjnych).

Bank podniósł także, że „*jak wielokrotnie wskazywał Prezes UOKiK, zmuszanie klientów będących kredytobiorcami hipotecznymi do utrzymywania rachunku w Banku będącym kredytodawcą jest niedopuszczalne.*” Bank powołuje się przy tym na art. 385³ pkt 7 k. c., zgodnie z którym za niedozwolone uważa się postanowienia umowne, które uzależniają zawarcie, treść lub wykonanie umowy od zawarcia innej, niemającej

bezpośredniego związku z umową zawierającą oceniane postanowienie oraz na raport z kontroli wzorców umownych kredytów hipotecznych z 2008 roku, z którego to raportu wynikało, że Prezes UOKiK wzywał banki, aby raty kredytu mogły być wpłacane na specjalny bezpłatny rachunek techniczny służący tylko i wyłącznie obsłudze kredytu. Tym samym zarzuty wskazane w Postanowieniu stoją - w ocenie RBI - w sprzeczności z dotychczasowym stanowiskiem Urzędu i Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz prowadziłyby do utrzymywania postanowień, których uprzednio stwierdzono bezskuteczność.

W ocenie Prezesa UOKiK, argumentacja powyższa jest nietrafiona i zmierza do odwrócenia uwagi od istoty problemu. Po pierwsze, uzależnianie zawarcia, treści lub wykonania umowy od zawarcia innej umowy, jak opisywana przez Bank powyżej (np. uzależnianie zawarcia umowy kredytu od zawarcia dodatkowej umowy np. rachunku bankowego), nadal w ocenie Prezesa UOKiK uznawane jest za niedozwolone postanowienie w określonych warunkach. Czym innym od powyżej opisywanej sytuacji, jest natomiast rozdzielenie (zmiana) rachunku do spłaty kredytu od samej zawartej i wykonywanej umowy kredytu w trakcie jej trwania (poprzez np. przekształcenia podmiotowe Banków). Prezes UOKiK zakłada, że Bankowi chodzi tutaj o sytuację gdy podpisanie umowy o kredyt hipoteczny uzależnia się od zawarcia dodatkowej umowy prowadzenia rachunku bankowego. W ocenie Prezesa UOKiK, w toku przedmiotowego postępowania nie było przedmiotem analizy, w jaki sposób Bank zawierał z konsumentami umowę rachunku bankowego, czy konsument zawierał ją dobrowolnie, czy rachunek był niejako produktem powiązanym. Natomiast zwrócić należy uwagę na to, że przeprowadzona przez Bank jednostronna zmiana umowy w zakresie zmiany rachunku bankowego do spłaty kredytu i obsługi kredytu zaskutkowała dla konsumentów zmianą rachunku bankowego, na który mieli spłacać kredyt i była to zmiana dokonana w trakcie trwania stosunku kredytowego przeprowadzona w sposób jednostronny przez Bank bez zgody konsumentów (vide: pismo RBI k.1337 v.).

Ponadto, Raiffeisen podniósł, że konsekwencją poglądu przyjętego przez Prezesa UOKiK, mógłby być brak możliwości żądania przez wierzyciela zwrotu udzielonego kredytu na wskazany przez wierzyciela rachunek lub brak możliwości zmiany siedziby np. wierzyciela, gdyż jest ona również wskazana umową kredytu.

Odnosząc się do drugiego przykładu, podkreślić należy, iż dane stron, w tym m. in. siedziba znajdują się w części komparycji umowy, a więc przy opisie stron, a w konsekwencji nie wchodzi w zakres treści umowy, na którą składają się wzajemne ustalenia stron - ich oświadczenia woli. Zmiana nazwy przedsiębiorcy czy siedziby nie stanowi zatem zmiany treści umowy, a więc zarzut Strony należy uznać za bezzasadny. Natomiast w kwestii zmiany numeru rachunku wierzyciela, na który dłużnik ma wpłacać wierzytelność, należy wskazać, iż wskazanie konkretnego numeru rachunku bankowego do wpłaty należności w treści zawartej pomiędzy stronami umowy ma te konsekwencje, iż numer ten jest wiążący dla obu stron i świadczenie spełnione na ten rachunek przez dłużnika jest spełnione prawidłowo. Jeśli natomiast zajdzie konieczność zmiany tego rachunku ze strony wierzyciela, aby zmiana była wiążąca, będzie musiała się odbyć zgodnie z postanowieniami tej umowy (np. w formie aneksu lub innej ustalonej) lub w braku takich ustaleń umownych, zgodnie z przepisami mającymi do tej umowy zastosowanie. Jeśli strony w umowie zastrzegły klauzulę, że wszelkie zmiany wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, brak spełnienia

właściwej formy będzie pociągał za sobą konsekwencje nieważności takiej zmiany, a więc wpłata dokonana przez dłużnika na pierwotnie w umowie wskazany numer rachunku bankowego będzie dokonana właściwie a zobowiązanie powinno zostać uznane za spełnione.

Nie można zatem zgodzić się z twierdzeniami Banku, że w przypadku gdy odpadnie możliwość spłaty na dany rachunek lub z przyczyn czysto technicznych i organizacyjnych numer rachunku ulegnie zmianie, wierzyciel może zostać pozbawiony możliwości spłaty kredytu. W ocenie Prezesa UOKiK, istnieją prawne możliwości rozwiązywania takich sytuacji, jak np. możliwość podpisania aneksu do umowy w zakresie zmiany rachunku.

Reasumując, Prezes UOKiK nie kwestionuje w ogóle możliwości jakichkolwiek zmian w umowach o kredyt hipoteczny. Jednakże zmiany takie powinny być przeprowadzane w sposób zgodny z wymogami prawnymi oraz przy zachowaniu prawidłowej formy wprowadzania tych zmian, by dokonywane one były z poszanowaniem praw obu stron i w sposób przewidziany w umowie, by można było im nadać wiążący charakter, a także zabezpieczenia praw konsumentów (klientów umów bankowych) wynikających z dokonywanych przez przedsiębiorców fuzji.

Odnosząc się natomiast do zarzutu Banku, iż okoliczności faktyczne i prawne w niniejszej sprawie nie pozwalają na skuteczne uznanie praktyki Banku za rażąco naruszającą interesy konsumentów, zauważyć należy, iż w przypadku praktyki wprowadzającej konsumentów w błąd, analiza zachowania przedsiębiorcy dokonywana jest przez pryzmat przesłanki wprowadzenia konsumentów w błąd oraz przesłanki zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta w związku z możliwościami podejmowania decyzji dotyczącej umowy, które zostały wyczerpująco omówione w niniejszej decyzji. Nie dokonuje się analizy w zakresie rażącego interesu konsumentów. Przesłanka ta jest badana w przypadku stosowania przez przedsiębiorcę postanowień niedozwolonych we wzorcu umowy. Ponadto, podkreślenia wymaga, że w niniejszej sprawie działanie Banku rażąco naruszało interesy konsumentów. Dokonana przez Bank zmiana wprowadzona została bez poszanowania dla ustaleń umownych z konsumentami a także spowodowała wśród konsumentów dezorientację co do warunków dalszego wykonywania umów. W ocenie Prezesa UOKiK, nie może dochodzić do sytuacji jednostronnego narzucania warunków umów konsumentom jako stronie słabszej bez uprzedniej akceptacji tych warunków. Konsumentom zostali w zasadzie zaskoczeni jednostronną zmianą umowy w zakresie numeru rachunku do spłaty rat kredytu i aby nie ponosić w przyszłości negatywnych konsekwencji finansowych (naliczenie odsetek przez bank) lub też w obawie o wypowiedzenie umowy przez Bank w przypadku braku spłat - musieli domyślnie niejako zaakceptować tę zmianę wykonując dalej umowę z Bankiem tak, jakby ta modyfikacja była prawnie skuteczna.

Całkowicie nieuzasadniony jest także zarzut, iż działania Banku nie mogą być uznane za godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Prezes UOKiK prawidłowo ustalił, że zachowania przedsiębiorcy były skierowane do potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów.

Zgodnie z utrwalonym w orzecznictwie oraz doktrynie poglądem, który podziela również Prezes UOKiK, interes konsumentów może podlegać kwalifikacji jako zbiorowy również w przypadkach, w których doszło do naruszenia praw jednego lub kilku odbiorców, a także w ramach praktyki wymierzonej w interesy tylko pewnej, określonej grupy konsumentów, dających się wyróżnić z powodu wspólnej cechy²⁹. Należy zgodzić się z poglądem Sądu Najwyższego wyrażonym w wyroku z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01, iż „nie ma żadnych powodów by uznać, że (...) postępowanie wszczynać można w wypadku zagrożenia interesów wielu odbiorców (pomijając już trudności z rozgraniczeniem progu ilościowego), a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Orzeczenie wydane w tego rodzaju sprawie ma wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby kolejnych potencjalnych konsumentów.” Jak widać z analizy uprzednich spraw prowadzonych wobec Spółki, jednostronna zmiana umowy była już przedmiotem oceny Prezesa UOKiK we wcześniejszych postępowaniach więc posiada ona wiedzę, że takie zachowanie może zostać zakwalifikowane jako praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów.

II. Usunięcie trwających skutków praktyki

Obowiązek wystąpienia oświadczenia do konsumentów oraz publikacji oświadczenia na stronie internetowej Banku

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik w zw. z art. 27 ust. 4 uokik, w decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. W myśl art. 26 ust. 4 uokik środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.

Katalog środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest przykładowy. W związku z tym przepis dopuszcza możliwość nałożenia przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę także innego, niż wymienione w ustawie, środka usunięcia trwających skutków naruszenia, który jest adekwatny do rodzaju stwierdzonego naruszenia oraz skutków, które naruszenie wywołało. Ocena adekwatności działań zmierzających do usunięcia skutków niedozwolonego zachowania musi być dokonana z uwzględnieniem możliwie najszerszego kontekstu negatywnych następstw działania przedsiębiorcy, któremu zarzucana jest praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK, nałożone na Spółkę środki w opisanym w sentencji kształcie, w postaci opublikowania oświadczenia na stronie internetowej Banku, jak i konieczność wystąpienia oświadczeń listownie do klientów Spółki, którzy dotknięci byli praktyką, pozostaje w korelacji z przypisanym RBI naruszeniem i zmierza do usunięcia trwających skutków

²⁹ Por. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, Komentarz, pod redakcją A. Stawicki, E. Stawicki, Warszawa 2016, str. 644.

naruszenia. W przypadku obu tych środków termin 2 miesięcy jest terminem wystarczającym.

Jedną z intencji określenia takich informacyjnych środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnoprawnego trybu stwierdzania naruszeń w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z przykładów wymienionych w art. 26 ust. 2 uokik wynika, że konsumenci mają prawo dowiedzieć się o stwierdzeniu przez Prezesa UOKiK takich naruszeń. W ramach usunięcia trwających skutków naruszenia organ ochrony konsumentów może zobowiązać przedsiębiorcę w sposób określony w decyzji do poinformowania o naruszeniu konsumentów dotkniętych kwestionowaną praktyką. Prezes UOKiK decyduje więc o sposobie poinformowania konsumentów. Może być to np. droga listowna, za potwierdzeniem odbioru bądź nie. Z punktu widzenia interesu publicznego - istotne jest to, aby był to skuteczny sposób dotarcia do adresatów.

Warto w tym miejscu podkreślić, iż Prezes UOKiK nałożył na Bank obowiązek informacyjny w zakresie przesłania do wszystkich konsumentów, do których była kierowana korespondencja, o której mowa w pkt I sentencji decyzji, informacji o wydaniu przedmiotowego rozstrzygnięcia wraz z informacją, że prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Podobne oświadczenie powinno znaleźć się na stronie internetowej Spółki.

Wskazać w tym miejscu należy, iż zgodnie z poglądem występującym w orzecznictwie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK ma charakter prejudykatu przeciwko przedsiębiorcy, któremu zarzucany był czyn z zakresu praktyk ograniczających konkurencję (i odpowiednio praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w tym m. in. stwierdzającej stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej) i może znacząco ułatwić dochodzenie roszczeń przez podmiot poszkodowany przed sądem cywilnym.³⁰

Jak zauważa się w doktrynie, „na zasadzie analogii do rozstrzygnięć dotyczących decyzji stwierdzających praktyki ograniczające konkurencję³¹, ostateczna decyzja uznająca praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów powinna być postrzegana jako rozstrzygnięcie wiążące sądy cywilne w ewentualnych postępowaniach cywilnych wytoczonych przez indywidualnych konsumentów, w celu uzyskania odszkodowania za szkody, poniesione przez nich wskutek stosowania przez danego przedsiębiorcę praktyki zakazanej przez art. 24 OchrKonkurU³²”. Pogląd wyrażony przez A. Jurkowską-Gomułkę potwierdzony został w postanowieniu Sądu Najwyższego³³ W uzasadnieniu do tego postanowienia, w kontekście nałożenia na przedsiębiorcę obowiązku publikacyjnego (przez co do konsumentów dociera informacja o dopuszczeniu się przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej), SN przywołał tezę z uchwały z 23.7.2008 r. wskazującą, że „ostateczna decyzja organu ochrony konsumentów stwierdzająca naruszenie OchrKonkurU jest dla sądu

³⁰ Vide: wyrok SN z 4 marca 2008 r., IV CSK 441/07; uchwała SN z 23 lipca 2008 r. III CZP 52/08; postanowienie SN z dnia 23 kwietnia 2015 r., sygn. III SK 61/14),).

³¹ Zob. uchw. SN z 23 lipca 2008 r., III CZP 52/08, Legalis.

³² A. Jurkowska-Gomułka, w: T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Warszawa 2014, s. 789, 795.

³³ III SK 61/14, Legalis.

powszechnego wiążąca”. W doktrynie podkreśla się, że „SN uznał prejudycjalny charakter decyzji Prezesa UOKiK wydanej w sprawie praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów”³⁴.

Jednocześnie Prezes UOKiK ma na względzie, że nie wszyscy konsumenci, którzy dotknięci zostali kwestionowaną praktyką będą w dniu wymagalności wykonania obowiązku informacyjnego przez Bank, stroną umowy kredytu hipotecznego indeksowanego lub denominowanego do waluty obcej. W takiej sytuacji Spółka powinna wysłać oświadczenie do byłego klienta na ostatni znany jej adres korespondencyjny (wynikający z zakończonej już umowy).

Należy mieć jednak na względzie, że nie wszyscy konsumenci mogą otrzymać oświadczenie listowne wysłane przez Bank, np. z uwagi na nieaktualny adres (vide: sytuacja, w której są oni byłymi klientami Spółki i zmienili miejsce zamieszkania) czy też zaginięcie listu podczas próby doręczenia. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie środka usunięcia trwających skutków naruszenia w postaci wysyłki także w bankowości elektronicznej (jeżeli konsument taki dostęp posiada) a także wiadomości mailowej (jeżeli Spółka posiada adres email konsumenta), a ponadto publikacji oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy.

O niedozwolonej praktyce Raiffeisen Banku powinni dowiedzieć się również inni uczestnicy rynku, w tym wszyscy konsumenci, jak również konkurenci, a także sędziowie sądów powszechnych rozpoznający sprawy tzw. „frankowiczów” z udziałem Spółki, w szczególności w sytuacji, gdy np. przyczyną wypowiedzenia umowy o kredyt hipoteczny był brak środków na zmienionym jednostronnie rachunku bankowym. Niewątpliwie opublikowanie takiego oświadczenia na stronie internetowej Banku spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Bank oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk.

Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej Banku ma za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwianiu dotarcia do jej treści) oraz w przystępnej formie wskazanie, jakie działania Spółki zostały uznane za naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Określenie parametrów technicznych oświadczenia jest zaś niezbędne i ma za zadanie zapewnić jego widoczność i czytelność na stronie internetowej Przedsiębiorcy.

W ocenie Prezesa UOKiK, strona internetowa to medium o licznym gronie odbiorców, które poprzez swoją powszechność i możliwość zapoznania się z prezentowanymi tam treściami w dowolnym czasie stosownym dla każdego odbiorcy najskuteczniej jest w stanie dotrzeć do świadomości odbiorców.

³⁴ Przywołane za A. Szafran, J. Ulański, *Prejudycjalny charakter decyzji Prezesa UOKiK w indywidualnym sporze konsumenta z przedsiębiorcą*, Warszawa 2017, s. 166-167.

III. Kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 ustawy, 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 UOKiK.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconej praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów oraz skalę naruszeń, Prezes UOKiK uznał, że uzasadnione jest nałożenie na RBI kary pieniężnej za jej stosowanie.

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, w szczególności charakter produktów, których dotyczą zakwestionowane postanowienia umowne (tj. umowy kredytu hipotecznego indeksowanego lub denominowanego do walut obcych, głównie CHF), a także negatywne skutki stosowania praktyki (tj. część klientów płaciła raty w terminie a miała *de facto* opóźnienia, gdyż w ocenie Banku płaciła na niewłaściwe konto bankowe) - wskazują na celowość zastosowania tego środka represji. Prezes Urzędu, uznając za zasadne nałożenie kary na Bank, kierował się założeniem, że sankcja ta musi spełniać zarówno funkcję represyjną, jak i prewencyjną. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie jako środek odstraszący Spółkę od stosowania tego rodzaju praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Ponadto rozstrzygnięcie o karze ma być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku usług finansowych, że tego typu zachowanie związane z jednostronną próbą zmiany warunków umowy o kredyt hipoteczny - a więc zmian związanych z umowami zawartymi na czas oznaczony, nie mogą być stosowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną - stanowić będzie dolegliwość dla Strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 UOKiK ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, 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 UOKiK bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie.

Okolicznościami łagodzącymi, wskazanymi w art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik 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 o ochronie konkurencji i konsumentów 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.

Umyślność

Zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 umyślne naruszenie przez Bank zakazu określonego w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Umyślność naruszenia zachodzi w sytuacji, gdy przedsiębiorca miał zamiar naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (zamiar bezpośredni), bądź w przypadku, gdy przewidywał skutki naruszeń i na to się godził (zamiar ewentualny)³⁵. W doktrynie i orzecznictwie przyjmuje się, że umyślność naruszenia zachodzi w sytuacji, gdy sprawca działa ze świadomością ograniczeń, jakie nakłada na niego ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów oraz świadomością antykonkurencyjnych skutków swojego zachowania.³⁶ Za umyślne działanie przedsiębiorcy należy uznać zatem świadome zachowanie przedsiębiorcy, którego skutki były mu znane - przewidywał je lub powinien był przewidzieć.

By zatem zarzucić przedsiębiorcy umyślność działania w zakresie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, musi on mieć świadomość, iż dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów lub godzić się z tym, że wywoła ona niekorzystne dla konsumentów skutki. Przedsiębiorca dopuszcza się umyślnie deliktu administracyjnego, gdy co najmniej godzi się, że swoim działaniem wywoła lub może wywołać określone skutki w sferze praw i obowiązków konsumentów.

³⁵ Mamczarek, Komentarz do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Legalis 2019,

³⁶ J. Kruger [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, A. Stawicki, E. Stawicki (red.), Warszawa 2011, s. 1274;

W niniejszej sprawie należało uznać działanie Banku za świadome, gdyż same postanowienia zawartych z konsumentami umów o kredyt hipoteczny nie pozwalały jej stronom, w tym silniejszej stronie umowy, na jednostronną skuteczną zmianę tej umowy.

W tym przypadku należy domniemywać, że Spółka posiadała wiedzę na temat tego, że praktyka polegająca na jednostronnej zmianie umów jest zakazana lub też takiej wiedzy można było od tego przedsiębiorcy wymagać z uwagi np. na jego duże doświadczenie w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej. Taką wiedzę może on zaś czerpać z dostępnego orzecznictwa zarówno Prezesa UOKiK, jak i orzecznictwa sądowego. Znajomości tego orzecznictwa można zaś wymagać od przedsiębiorców z wieloletnim doświadczeniem na rynku.

Ponadto zaznaczyć należy, iż Prezes UOKiK wielokrotnie przedstawiał swoje stanowisko w sprawie jednostronnej zmiany w wydawanych decyzjach administracyjnych (w tym m. in. w decyzjach wydanych również przeciwko RBl, jak np. decyzja RBG-8/2020 z 6 sierpnia 2020 r.), jak i publikowanych komunikatach prasowych poprzez Komunikaty prasowe. Przykładowo, w decyzji Prezesa UOKiK kończącej ww. postępowanie w sprawie Credit Agricole Bank Polska S.A. (RBG-2/2017 z dnia 10 maja 2017r.) Prezes UOKiK również dał wyraz swoim poglądom w kwestii braku akceptacji dla jednostronnej zmiany warunków umowy z konsumentami. W uzasadnieniu tej decyzji wyjaśniono, iż „możliwość dokonania zmiany warunków umowy w trakcie trwania stosunku obligacyjnego dozwolona jest w sytuacji istnienia umownej materialnoprawnej podstawy prawnej dopuszczającej taką czynność, a sam charakter umowy nie sprzeciwia się dokonywaniu jednostronnych zmian ich warunków. Sytuacja taka jest możliwa po spełnieniu łącznie dwóch przesłanek: a) powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie uniemożliwiają dokonania zmiany określonych postanowień umownych; b) istnieje precyzyjna, jednoznaczna i zrozumiała klauzula modyfikacyjna, która nie ma charakteru abuzywnego i wystąpią wskazane w tejże klauzuli okoliczności faktyczne warunkujące możliwość dokonania tej zmiany, a charakter umowy umożliwia dokonywanie jednostronnej modyfikacji jej warunków w trakcie trwania kontraktu.”³⁷

- „Należy zauważyć, że taka praktyka może stanowić naruszenie jednej z podstawowych zasad prawa cywilnego, według której umów należy dotrzymywać (*pacta sunt servanda*), a także ogólnej reguły prawa zobowiązań współdziałania wierzyciela i dłużnika przy wykonywaniu zobowiązania, zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom (art. 354 k.c.). Przeciętny konsument ma prawo oczekiwać, że Bank dotrzyma postanowień zawartej z nim umowy i - zgodnie z dobrymi obyczajami kupieckimi - nie zmieni w sposób arbitralnych warunków w trakcie jej wykonywania. Jeżeli jednak Spółka chciałaby dokonać zmiany treści postanowień zawartych umowie w sposób, który nie byłby dozwolony w ramach obowiązującej klauzuli modyfikacyjnej, przepisów prawa lub też zmiana miałaby w celu wyeliminowania postanowień niedozwolonych, to

³⁷ Decyzja Prezesa UOKiK nr RBG-2/2017 z dnia 10 maja 2017 r. (prawomocna) - str. 55, źródło: https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf/1/5E553A1CF0EEE21AC1258162003D61D4?editDocument&act=Decyzja

powinno się to odbyć w formie złożenia zgodnych i dobrowolnych oświadczeń woli przez obie strony kontraktu i zawarcia aneksu do umowy.”³⁸

Powyższe przykłady, w ocenie Pozwanego, jednoznacznie wskazują, że organ wielokrotnie sprzeciwiał się takiej formie jednostronnej zmiany warunków umowy w relacjach z konsumentami. RBI prowadząc działalność gospodarczą z dołożeniem należytej staranności powinien mieć świadomość, iż taka praktyka jest przez Prezesa UOKiK uznawana za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Podkreślić w tym miejscu należy, iż Bank znał treść umowy, którą sam tworzył i zawierał - w trybie adhezji - z konsumentami. Miał świadomość znajdującego się postanowienia umownego dotyczącego wyłącznego wprowadzania zmian w umowie w formie pisemnej. Powinien liczyć się zatem także z konsekwencjami niezastosowania się do tego postanowienia, mając na uwadze powszechnie dostępną informację o uznawaniu przez Prezesa UOKiK za niedozwoloną praktykę jednostronnej zmiany umowy przez przedsiębiorców względem konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, przedsiębiorca co najmniej godził się na naruszenie postanowienia umownego, które sam wprowadził do umowy kredytu hipotecznego. Umowy o kredyt hipoteczny były bowiem zawierane w oparciu o wzorzec przedstawiany konsumentom do podpisu.

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

Zasady kalkulacji kary

Stosownie do 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.

Zaznaczyć należy, iż w niniejszej sprawie Prezes UOKiK do kalkulacji kary pieniężnej zastosował obrót Spółki osiągnięty w 2021 r. W piśmie z 9 stycznia 2023 r. RBI wskazał, że w chwili obecnej nie dysponuje zaudytowanymi danymi finansowymi za rok 2022, pozwalającymi na ustalenie obrotu za rok 2022. Bank będzie miał możliwość przedłożenia informacji o wysokości obrotu osiągniętego w 2022 roku wraz z zatwierdzonymi dokumentami potwierdzającymi jego wysokość w lipcu 2023 r.

W związku z powyższym, stosownie do art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik w *przypadku gdy przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, Prezes Urzędu, nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1, uwzględni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok.*

³⁸ Ibidem, s. 62;

- Regulaminu Kredytu Mieszkaniowego dla klientów bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna;
- Regulaminu Pożyczki Osobistej dla klientów bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna;
- Regulaminu Kredytu Mieszkaniowego w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna;
- Regulaminu Pożyczki Hipotecznej w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna;
- Regulaminu kredytu hipotecznego udzielanego przez Polbank EFG;
- Umów o kredyt hipoteczny z sygnaturą HL oraz MG,

w związku z zamiarem wprowadzenia do ww. dokumentów postanowień umownych odnoszących się do sposobu ustalania kursów kupna i sprzedaży walut publikowanych w Tabeli Kursów, w sytuacji gdy Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce nie jest uprawniony do dokonywania takiej jednostronnej zmiany postanowień umów pożyczek hipotecznych i umów o kredyt hipoteczny indeksowanych lub denominowanych do waluty obcej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017r. poz. 2070) i narusza zbiorowe interesy konsumentów i w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 23 czerwca 2016 r.

Decyzja nr RBG - 5/2019 z dnia 15 marca 2019 r. (prawomocna)

Prezes Urzędu uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Banku polegające na :

- 1) informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą, mają dostęp do usług bankowości elektronicznej R-Online oraz wyrazili zgodę na dostarczanie informacji o zmianie warunków umowy o usługę płatniczą wyłącznie za pomocą bankowości elektronicznej, o proponowanych zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej R-Online, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, co stanowi naruszenie obowiązku o którym mowa art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. oraz stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 31 grudnia 2016 r.;
- 2) niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest Tabela oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników

(okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 upnpr i stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k. oraz stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2018 r.

Decyzja nr DDK - 24/2016 z dnia 30 grudnia 2016 r. (prawomocna)

Prezes Urzędu uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Banku polegające na :

- 1) wywodzeniu skutków prawnych dla konsumentów z faktu przesłania do nich pism z informacją, że dokonana została jednostronna zmiana umów o kredyt hipoteczny lub pożyczkę wyrażonych / denominowanych / indeksowanych we frankach szwajcarskich w zakresie zasad obliczania wysokości oprocentowania, polegająca na wprowadzeniu do regulaminów kredytu hipotecznego lub regulaminów pożyczki postanowienia zgodnie z którym wartość stawki bazowej nie może być mniejsza niż 0%, w sytuacji gdy dokonanie takiej zmiany nie było możliwe ze względu na fakt, iż jest to istotny element umowy, co narusza art. 4 ust. 1 upnpr oraz godzi w zbiorowy interes konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 21 stycznia 2015 r
- 2) sprzecznym z umowami o kredyt hipoteczny lub pożyczkę wyrażonych / denominowanych / indeksowanych we frankach szwajcarskich zawartymi z konsumentami nieuwzględnianiu przy obliczaniu wysokości oprocentowania tych kredytów lub pożyczek ujemnej stawki bazowej LIBOR, w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w ww. umowach marży kredytu lub pożyczki, mimo że suma odsetek należnych dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów przekracza 1 grosz, co narusza art. 4 ust. 1 upnpr oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Decyzja nr DDK - 2/2014 z dnia 16 października 2015 r. (prawomocna)

Prezes Urzędu uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Banku polegające na :

- 1) naruszeniu wymogów określonych w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny w związku z telefonicznym zawieraniem z konsumentami umów dotyczących przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie o nazwie „Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus” poprzez:
 - a) nieprzekazywanie im przed zawarciem umowy na piśmie lub za pomocą innego statycznego nośnika informacji dostępnego dla konsumenta - zgodnie z art. 16b ust. 3 w zw. z art. 16b ust. 1 pkt. 4, 5, 9 i 12 tej ustawy - informacji o istotnych

właściwościach świadczenia, cenie lub wynagrodzeniu (obejmujących wszystkie ich składniki, w tym opłaty i podatki), prawie oraz sposobie odstąpienia od umowy (albo wskazania, że prawo takie nie przysługuje) i o minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe;

- b) nieuznawanie prawa konsumenta do odstąpienia w terminie 30 dni od umowy dotyczącej ubezpieczenia zawartej na odległość na zasadach określonych w art. 16c ust. 2 w związku z art. 16c ust. 1 tejże ustawy,

co - godząc w zbiorowe interesy konsumentów - stanowi praktykę określoną odpowiednio w art. 24 ust. 2 pkt. 2 i art. 24 ust. 2, w związku z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.;

- 2) zatajaniu przed konsumentami przy prezentowaniu im oferty informacji, że: a) Program Pomnażania Oszczędności „Kumulatus” jest w istocie ubezpieczeniem na życie, b) przed upływem określonego czasu nie można zrezygnować z ubezpieczenia bez utraty całości lub części wpłaconych środków, w wyniku czego mogli zawrzeć umowy, których inaczej by nie zawarli, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na zaniechaniu wprowadzającym w błąd w rozumieniu art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 1 i art. 4 ust. 1 i 2 upnpr. i - godząc w zbiorowe interesy konsumentów - praktykę określoną w art. 24 ust. 2 pkt. 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 3 lipca 2012 r

Decyzja nr DDK - 3/2013 z dnia 19 listopada 2013 r. (prawomocna)

Prezes Urzędu uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Banku polegające na niepodawaniu w reklamie kredytu o nazwie „Kredyt bezpieczny” zamieszczonej na stronie internetowej <http://www.polbank.pl/kredyt-gotowkowy/kredyt-bezpieczny/index.html> informacji o:

1. stopie oprocentowania Kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie Kredytu;
2. całkowitej kwocie Kredytu;
3. rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania Kredytu;
4. czasie obowiązywania umowy Kredytu;
5. całkowitej kwocie do zapłaty oraz wysokości rat, jakie ponieść ma konsument z tytułu zawarcia umowy Kredytu,

w oparciu o reprezentatywny przykład, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, pomimo przedstawienia w niniejszej reklamie wybranych kosztów Kredytu, tj. wysokości miesięcznych opłat, co stanowi naruszenie art. 7 ust. 1 oraz

ust. 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 27 listopada 2012 r.

Powyższe decyzje dostępne są na stronie internetowej UOKiK pod adresem: www.uokik.gov.pl.

W związku z powyższym, okoliczność uprzedniego naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Raiffeisen należy wziąć pod uwagę przy ustalaniu kwoty bazowej kary.

Okres stosowania

Okres stosowania praktyki związany jest ze sposobem skonstruowania zarzutu, który opiera swój ciężar na warstwie informacyjnej - czyli rozpowszechnianiu informacji wprowadzających w błąd. W tym zakresie zasadniczo była to praktyka krótkotrwała, we wrześniu i październiku 2018 r., niemniej jednak jej skutki są rozciągnięte w czasie i daleko idące, gdyż mogą wpływać na dalszy sposób wykonywania umów zawieranych na 20-30 lat i sposób dochodzenia roszczeń przez konsumentów. W tych okolicznościach, okres stosowania kwestionowanej praktyki należy uznać za krótkotrwały.

Jednakże uznać należy, iż praktyka, wprawdzie o krótkotrwałym charakterze, realizowała swój cel informacyjny w zakresie jednostronnej zmiany umowy z konsumentami. Pisma skierowano do wszystkich klientów, a więc wszystkich wprowadzono w błąd. Brak było potrzeby powtarzania praktyki skoro i tak jej cel został zrealizowany.

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

Skutki, jakie ponieśli konsumenci w związku z tą praktyką to w pierwszej kolejności dezinformacja, jaka nastąpiła w związku z zastosowaniem przez Bank jednostronnej zmiany wbrew postanowieniu umownemu dotyczącemu przeprowadzania zmian w formie pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku konsumentów, którzy nie uznali jednostronnej zmiany umowy za skuteczną i wpłacali środki z tytułu spłaty kredytu nadal na poprzednie konto, Bank uznawał, iż pozostają w opóźnieniu. W konsekwencji jako skutki praktyki należy potraktować działania windykacyjne Banku i raportowanie przeterminowań do BIK po dniu 7 grudnia 2018 r. prowadzone wobec konsumentów, którzy nie spłacali kredytu na nowe konto bankowe a także naliczanie odsetek za przeterminowane płatności. Po tej dacie bowiem, Bank, w przypadku gdy Kredytobiorca nie dokonał spłaty na zmieniony rachunek, uznawał taką płatność za przeterminowaną. Pociągało to za sobą finansowe konsekwencje dla konsumentów, gdyż RBI naliczał maksymalne odsetki za opóźnienie, kierował do konsumentów monity, za które również pobierał dodatkowe opłaty, a także stosował procedurę windykacyjną, która mogła dla konsumentów zakończyć się, i w kilku takich przypadkach zakończyła się, wypowiedzeniem umowy konsumentowi, kierując również zawiadomienie do BIK. To na konsumentów zatem został przerzucony cały ciężar poniesienia konsekwencji finansowych i niefinansowych jednostronnej zmiany umowy przez Bank, która konsumentom została narzucona z góry.

W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia przez Bank przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać za średni, gdyż związany jest z utrudnieniami w zakresie newralgicznej społecznie kwestii odnoszącej się do różnych nieprawidłowości w umowach o kredyt hipoteczny w walutach obcych, przede wszystkim indeksowanych lub denominowanych do CHF. Z tego też względu informowanie tych klientów przez Spółkę o jednostronnej zmianie rachunków do spłaty kredytu, mogą spowodować niedogodności w spłacie rat kredytu, co może w dalszej kolejności wpłynąć na ich sytuację procesową przed sądem lub też może mieć wpływ na ich decyzje związane z dalszym wykonywaniem umowy (w tym ze sposobem postrzegania jej zapisów), czy jej kwestionowaniem (lub sposobem jej kwestionowania).

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na xx% obrotu osiągniętego przez Bank w 2021 r., co stanowi kwotę kary w wysokości xxxxxxxxxxxxxxxxx.

Okoliczności łagodzące i obciążające

Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, **dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu nie zidentyfikował żadnych okoliczności łagodzących.**

Jednocześnie należy wskazać, iż w niniejszej sprawie Prezes UOKiK nie potraktował jako okoliczności łagodzącej zaniechania stosowania praktyki przez Bank, gdyż nie wynikało to z woli Banku, a z natury samej praktyki, która polegała na wysyłaniu informacji o treści mogącej wprowadzać klientów w błąd. Przy czym zaprzestanie wysyłania tej informacji było wcześniej ustalone przez Spółkę, a korespondencja została wysłana już przez RBI do wszystkich docelowych odbiorców.

Natomiast w kwestii okoliczności obciążających, Prezes UOKiK uznał, iż naruszenie miało charakter umyślny. W związku z tym Prezes UOKiK dokonał podwyższenia kary pieniężnej o xxx%.

Prezes UOKiK uznał także, iż w niniejszej sprawie mamy do czynienia z okolicznością obciążającą w postaci dokonania przez Bank **uprzedniego podobnego naruszenia.**

Zaznaczyć należy, iż zgodnie ze stanowiskiem doktryny, uprzednie naruszenie przepisów ustawy może być jednocześnie okolicznością obciążającą oraz odrębną podstawą do ustalenia wysokości kary ujętą w art. 111 ust. 1 uokik³⁹.

Okoliczność taka zachodzi w zakresie dokonania przez Raiffeisen uprzedniego podobnego naruszenia stwierdzonego prawomocnymi decyzjami Prezes UOKiK nr RBG-8/2020 oraz decyzją DDK-24/2016 w zakresie przeprowadzenia przez Bank wobec konsumentów jednostronnej zmiany warunków umowy.

Ustawa nie definiuje pojęcia „podobnego naruszenia” ani nie wymienia kryteriów, jakie winny być spełnione przez naruszenia, aby mogły być uznane za podobne. Zdaniem autorów komentarza do art. 111 (*Skoczny, OKiKU. Komentarz, 2014*), nie są podobnymi naruszenia formalnoprawne i naruszenia materialnoprawne, jak również naruszenia niedotyczące tych samych kategorii naruszenia prawa materialnego w zakresie: praktyk ograniczających konkurencję, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów lub niezgłoszenia zamiaru koncentracji.⁴⁰ Analogicznie zatem, w przypadku gdy porównywane naruszenia mają charakter jednorodząjowy, a więc można je zakwalifikować do tej samej grupy naruszeń związanych praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów, należy uznać je za naruszenia podobne. Tym bardziej, jeśli porównywane praktyki są takie same, a więc jak w niniejszym przypadku, dotyczą praktyki stosowanej przez Bank związanej z jednostronną zmianą umów zawartych z konsumentami.

W orzecznictwie podkreśla się, że wpływ na wysokość kary ma jedynie „analogiczne uchybienie przepisom ustawy”, które narusza „to samo dobro chronione prawem.”⁴¹

Uprzednie naruszenie przepisów ustawy powinno być stwierdzone w prawomocnej decyzji Prezesa UOKiK. Niedopuszczalne jest zatem zwiększanie wymiaru kary w sytuacji, gdy toczy się jeszcze postępowanie przez sądem powszechnym z odwołania przedsiębiorcy w innej sprawie, w której uznano naruszenie „tego samego dobra chronionego prawem”⁴². Obie decyzje RBG-8/2020 oraz DDK-24/2016, na podstawie których stwierdzono uprzednie podobne naruszenie są prawomocne a zatem nie ma przeszkód prawnych, by stwierdzić występowanie ww. okoliczności obciążającej.

Mając powyższe na uwadze, naruszenie rozstrzygane w niniejszej decyzji należy zakwalifikować jako dokonanie uprzedniego podobnego naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i w związku z tym Prezes UOKiK dokonał podwyższenia kary pieniężnej z tego tytułu o xxx%.

³⁹ M. Mamczarek, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz.*, Legalis 2019 r.,

⁴⁰ M. Namysłowska, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Legalis 2016 r.,

⁴¹ Vide: wyrok SOKiK z 15.4.2010 r., XVII AmA 46/09, niepubl.,

⁴² M. Mamczarek, *Ustawa (...), op. cit.*,

Łącznie zatem ustaloną karę pieniężną należy podwyższyć o xxx%, a więc o xxxxxxxxxxxxxx. Kwota kary po uwzględnieniu obu okoliczności obciążających wyniosła zatem 3.144.864,00 zł.

Obliczenie kary

W związku z tym, nałożona na Bank kara (po zaokrągleniu do pełnego złotego) wynosi 3.144.864,00 zł (słownie: trzy miliony sto czterdzieści cztery tysiące osiemset sześćdziesiąt cztery złote), co stanowi xxx% obrotu osiągniętego przez Bank w 2021 r. i xxx% maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 i ust. 7 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.

Zgodnie z art. 112 ust. 2 i ust. 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.

Wobec powyższego, Prezes UOKiK orzekł jak w pkt III rozstrzygnięcia niniejszej decyzji

IV. Koszty postępowania

Stosownie do art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 uokik Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Należy zauważyć, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera wyczerpujących regulacji dotyczących rozstrzygnięcia o kosztach postępowania. Art. 83 tej ustawy stanowi jednak, że w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2022 r., poz. 2000 - dalej: „k.p.a.”). Stosownie do art. 264 § 1 k.p.a., 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. Z kolei zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a., do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, koszty spowodowane oględzinami na miejscu, koszty doręczenia stronom pism urzędowych, a także koszty mediacji.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ ochrony konkurencji i konsumentów w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów stwierdził naruszenie przez RBI przepisów ustawy (art. 24 uokik). Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik pozwalająca na obciążenie tego przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, które stanowią wydatki związane z korespondencją prowadzoną w toku niniejszego postępowania (14 pism - listów poleconych ZPO) w wysokości 123,90 zł (słownie: sto dwadzieścia trzy złote i 90/100).

W związku z tym, Strona została obciążona kosztami doręczenia korespondencji urzędowej skierowanej do niej w toku postępowania.

Koszty niniejszego postępowania określone w pkt IV rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Spółka obowiązana 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.

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

Stosownie do art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1971 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy (85-033 Bydgoszcz, Pl. Kościeleckich 3).

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 kodeksu postępowania cywilnego i na podstawie art. 264 § 2 kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, można wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy (85-033 Bydgoszcz, Pl. Kościeleckich 3) w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2022 r. poz. 1125), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 tej ustawy zażalenie na

postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 ww. 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 tej 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 zd. 1 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.

Mając powyższe na uwadze, postanawia się jak w sentencji.

*Z up. Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy
Piotr Adamczewski*