PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU
ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

RPZ -61/29/12/AC

Poznań, dnia 12 marca 2013 r.

DECYZJA nr RPZ 2/2013

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50 poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Banku Zachodniego WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

I. na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **wobec uprawdopodobnienia** w toku postępowania **stosowania przez Bank Zachodni WBK S.A. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów** określonych w:

1. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} Kpc, o treści:

   Bank zastrzega sobie prawo zmiany oprocentowania w czasie trwania niniejszej umowy, jeżeli zmiana stopy procentowej spowodowana jest zmianą kosztów pozyskania środków pieniężnych przez Bank w następstwie jednej z niżej wymienionych okoliczności: 1) zmiany stóp procentowych NBP, 2) zmiany poziomu cen instrumentów finansowych na krajowym rynku pieniężnym, 3) zmiany poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez GUS (§ 3 ust. 1 „Umowy o limit kredytowy");

2. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na wprowadzeniu konsumentów w błąd co do:

   a) wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania kredytu, poprzez prezentowanie informacji o jej wysokości wyliczonej przy błędnym założeniu, że kredytowane koszty kredytu powinny zostać uwzględnione w kwocie wypłaty „k" o której mowa w pkt. 2 załącznika nr 4 do ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 126, poz. 715 ze zm.);

   b) proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu

   co stanowi nieuczciwą praktyką rynkową, w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. nr 171, poz. 1206);

3. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu 30-dniowego terminu wypowiedzenia umowy o limit kredytowy, co jest sprzeczne z art. 42 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim;

4. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nieinformowanie konsumentów w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu o opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu i odsyłaniu w tym zakresie do „Taryfy opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności", co jest sprzeczne z art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 pkt. 12 ww. ustawy o kredycie konsumenckim;
5. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na pobieraniu odsetek od kredytowanych kosztów kredytu w przypadku skorzystania przez kredytobiorcę z prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, co jest sprzeczne z art. 54 ust. 1, 2 i 4 ww. ustawy o kredycie konsumenckim;
6. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na wyznaczeniu w formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego jednodniowej daty ważności informacji w nim zawartych, co narusza art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2010r., nr 220, poz. 1447 ze zm.)

po zobowiązaniu się przez Bank Zachodni WBK S.A. do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez:

1) wprowadzenie do obrotu z konsumentami wzorca umowy o limit kredytowy, w którym postanowienie wskazane powyżej w pkt I.1 zostanie zmienione w następujący sposób:

1. Od wykorzystanego limitu kredytowego Bank pobiera odsetki w stosunku rocznym według stawki zmiennej. W dniu zawarcia niniejszej umowy oprocentowanie limitu kredytowego wynosi ….% w stosunku rocznym. Oprocentowanie limitu kredytowego równe jest stopie referencyjnej NBP powiększonej o … punktów procentowych. Zmiana wartości stopy referencyjnej NBP spowoduje zmianę wysokości oprocentowania limitu kredytowego. Bank powiadomi Kredytobiorcę o zmianie oprocentowania w okresie 21 dni od jej dokonania.
2. W przypadku, gdy oprocentowanie ustalone w sposób określony w ust. 1 przekroczy czterokrotność stopy kredytu lombardowego NBP, Bank zastosuje oprocentowanie równe czterokrotności stopy kredytu lombardowego NBP.
3. W przypadku zmiany rodzaju konta, w ramach którego udzielony jest limit, Bank zastosuje oprocentowanie limitu odpowiednie dla nowego rodzaju konta.
4. Zmiana stopy procentowej będzie miała wpływ na wartość ekspozycji kredytowej oraz wysokość rat odsetkowych, przy czym wzrost stopy procentowej zwiększy a spadek, zmniejszy poziom ekspozycji kredytowej.
5. Naliczanie odsetek odbywa się w oparciu o zasadę wyrażoną w postaci ilorazu 365/365 (366/365 w roku przestępnym), co oznacza przyjęcie faktycznej ilości dni w okresie obrachunkowym w stosunku do 365 dni w roku obrachunkowym.

oraz zaoferowanie klientom, którzy zawarli z Bankiem umowy przewidujące zasady zmiany oprocentowania kwestionowane przez Prezesa Urzędu, aneksu do umowy i przejście na zasady zmiany oprocentowania opisane powyżej;

2) prezentowanie w formularzu informacyjnym oraz umowie o kredyt gotówkowy w pozycji „całkowita kwota kredytu" kwoty kredytu z pominięciem części kredytu przeznaczonej na prowizję za udzielenie kredytu oraz na opłatę za ubezpieczenie oraz uwzględnianie kwoty kredytu udzielonej na pokrycie prowizji i opłaty za ubezpieczenie wyłącznie w pozycji „całkowity koszt kredytu" oraz liczenie rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania od wskazanej powyżej całkowitej kwoty kredytu;

3) wprowadzenie do obrotu z konsumentami wzorca umowy o limit kredytowy, w którym postanowienie wskazane powyżej w pkt I.3 zostanie zmienione w następujący sposób:

1. *Kredytobiorca ma prawo w każdym czasie bez dodatkowych opłat, wypowiedzieć niniejszą umowę. Okres wypowiedzenia niniejszej umowy przez Kredytobiorcę wynosi jeden miesiąc.*
2. *Bank ma prawo wypowiedzieć niniejszą umowę z zachowaniem 62-dniowego okresu wypowiedzenia i zażądać spłaty należności, w przypadku:*
   1) naruszenia postanowień niniejszej umowy, a w szczególności:
      a) przekroczenia limitu kredytowego,
      b) niedotrzymania wysokości wpływów na konto osobiste określonych w § 5 ust. 1,
      c) zaleganie z jakimikolwiek zobowiązaniami wynikającymi z niniejszej umowy,
      d) naruszenia postanowień umów zabezpieczenia limitu kredytowego, warunków Umowy konta dla ludności, na podstawie której jest prowadzone konto osobiste określone w § 1, „Regulaminu kont dla ludności" lub Regulaminu,
   2) ujawnienia, iż złożone bankowi informacje nie odpowiadają stanowi faktycznemu.
3. *Bank może odmówić odnowienia limitu kredytowego, obniżyć kwotę przyznanego limitu w przypadkach określonych w ust. 2.*
4. *W przypadku niedotrzymania wysokości wpływów na konto osobiste określonych w § 5 ust. 1, niezależnie od uprawnień określonych w ust. 1, Bank może zaproponować zmianę warunków niniejszej umowy w trakcie jej obowiązywania.*

4) informowanie o opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu bezpośrednio w formularzach informacyjnych dotyczących kredytu;

5) nie pobieranie odsetek od kredytowanych kosztów kredytu w przypadku skorzystania przez kredytobiorcę z prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia;

6) wydłużenie czasu obowiązywania formularzy informacyjnych dotyczących kredytu do 3 dni roboczych;

nakłada się na Bank Zachodni WBK S.A. obowiązek wykonania zobowiązań wymienionych powyżej w punktach 1) i 3) oraz w punktach 4) i 6) w zakresie umów o limit kredytowy **w terminie do dnia 30 kwietnia 2013 r.**, natomiast zobowiązań wymienionych w punktach 2) i 5) oraz w punktach 4) i 6) w zakresie umów o kredyt gotówkowy **w terminie do dnia 31 grudnia 2013 r.,**

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na Bank Zachodni WBK S.A. obowiązek przekazania do dnia 31 stycznia 2014 r**. informacji o stopniu realizacji zobowiązań nałożonych w punkcie I sentencji decyzji, w tym do przesłania:

1. pięciu umów o limit kredytowy zawartych z konsumentami w okresie od dnia 1 maja 2013r. do dnia 30 czerwca 2013r. wraz z formularzami informacyjnymi;
2. pięciu umów o kredyt gotówkowy zawartych z konsumentami po dniu 1 stycznia 2014r. wraz z formularzami informacyjnymi;
3. dowodów potwierdzających zaproponowanie dotychczasowym klientom zmiany umów o limit kredytowy w zakresie dotyczącym postanowienia zakwestionowanego w pkt I.1 sentencji decyzji.

UZASADNIENIE

W okresie od marca 2012 roku do października 2012 roku Prezes UOKiK przeprowadził badanie praktyki kredytodawców oraz stosowanych przez nich wzorców umownych pod kątem ich zgodności z nową ustawą z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. nr 126, poz. 715 ze zm. - dalej również: u.k.k.), która weszła w życie pod koniec 2011 roku. Zgromadzone w toku badania wzorce skontrolowano także pod kątem występowania w nich treści mogących stanowić niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385^1 § 1 i 3 oraz art. 385^3 k.c.

Kontroli poddano m.in. działania i wzorce umów stosowane przez Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu (dalej: Bank lub BZ WBK).

Analiza przedłożonych dokumentów wykazała, że Bank może dopuszczać się działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 23 listopada 2012 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w:

I. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} Kpc, o treści:

Bank zastrzega sobie prawo zmiany oprocentowania w czasie trwania niniejszej umowy, jeżeli zmiana stopy procentowej spowodowana jest zmianą kosztów pozyskania środków pieniężnych przez Bank w następstwie jednej z niżej wymienionych okoliczności: 1) zmiany stóp procentowych NBP, 2) zmiany poziomu cen instrumentów finansowych na krajowym rynku pieniężnym, 3) zmiany poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez GUS (§ 3 ust. 1 „Umowy o limit kredytowy");

II. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na wprowadzeniu konsumentów w błąd co do:

a) wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania kredytu, poprzez prezentowanie informacji o jej wysokości wyliczonej przy błędnym założeniu, że kredytowane koszty kredytu powinny zostać uwzględnione w kwocie wypłaty „k" o której mowa w pkt. 2 załącznika nr 4 do ustawy o kredycie konsumenckim;

b) proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu

co mogło stanowić nieuczciwą praktyką rynkową, w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;

III. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu 30-dniowego terminu wypowiedzenia umowy o limit kredytowy, co mogło być sprzeczne z art. 42 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim;

IV. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nieinformowanie konsumentów w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu o opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu i odsyłaniu w tym zakresie do Taryfy opłat i prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności, co mogło być sprzeczne z art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 pkt. 12 ww. ustawy o kredycie konsumenckim;

V. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na pobieraniu odsetek od kredytowanych kosztów kredytu w przypadku skorzystania przez kredytobiorcę z prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, co mogło być sprzeczne z art. 54 ust. 1, 2 i 4 ww. ustawy o kredycie konsumenckim;

VI. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na wyznaczeniu w formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego, jednodniowej daty ważności informacji w nim zawartych, co może naruszać art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

BZ WBK zawiadomiony o wszczęciu postępowania administracyjnego, pismem z dnia 31 grudnia 2013 r. odniósł się szczegółowo do poszczególnych zarzutów i wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odnośnie zarzutu wskazanego w pkt I.1 sentencji decyzji Bank wskazał, że wypracował nowe zapisy wzorców umownych stosowanych w umowach o limit kredytowy, zgodnie z którymi zmiana oprocentowania będzie dokonywana w oparciu o zmianę stawek referencyjnych. Bank przedstawił też projekt zmienionego postanowienia umownego o treści:
1. Od wykorzystanego limitu kredytowego Bank pobiera odsetki w stosunku rocznym według stawki zmiennej. W dniu zawarcia niniejszej umowy oprocentowanie limitu kredytowego wynosi ….% w stosunku rocznym. Oprocentowanie limitu kredytowego równe jest stopie referencyjnej NBP powiększonej o … punktów procentowych. Zmiana wartości stopy referencyjnej NBP spowoduje zmianę wysokości oprocentowania limitu kredytowego. Bank powiadomi Kredytobiorcę o zmianie oprocentowania w okresie 21 dni od jej dokonania.
2. W przypadku, gdy oprocentowanie ustalone w sposób określony w ust. 1 przekroczy czterokrotność stopy kredytu lombardowego NBP, Bank zastosuje oprocentowanie równe czterokrotności stopy kredytu lombardowego NBP.
3. W przypadku zmiany rodzaju konta, w ramach którego udzielony jest limit, Bank zastosuje oprocentowanie limitu odpowiednie dla nowego rodzaju konta.
4. Zmiana stopy procentowej będzie miała wpływ na wartość ekspozycji kredytowej oraz wysokość rat odsetkowych, przy czym wzrost stopy procentowej zwiększy a spadek, zmniejszy poziom ekspozycji kredytowej.
5. Naliczanie odsetek odbywa się w oparciu o zasadę wyrażoną w postaci ilorazu 365/365 (366/365 w roku przestępnym), co oznacza przyjęcie faktycznej ilości dni w okresie obrachunkowym w stosunku do 365 dni w roku obrachunkowym.

BZ WBK wskazał, że ww. zmian we wzorcach umów oraz zmian systemowych, wprowadzających powyższe zasady zmian oprocentowania umów o limit kredytowy, dokona do dnia 30 kwietnia 2013 r. Jednocześnie Bank wskazał, że zaoferuje dotychczasowym klientom, którzy zawarli umowy przewidujące zakwestionowany sposób zmiany oprocentowania, stosowny aneks do umowy.

Odnosząc się do zarzutu wskazanego w punkcie I.2 sentencji decyzji Bank wskazał, że nadal będzie kredytował prowizję za udzielenie kredytu oraz opłatę za ubezpieczenie kredytobiorcy kredytu gotówkowego, przy czym w pozycji całkowita kwota kredytu zostanie uwzględniona kwota kredytu minus część kredytu przeznaczona na prowizję za udzielenie kredytu oraz opłatę za ubezpieczenie. Z kolei kwota kredytu udzielona na pokrycie prowizji i opłaty za ubezpieczenie zostanie uwzględniona wyłącznie w pozycji całkowity koszt kredytu, natomiast rzeczywista roczna stopa oprocentowania (dalej r.r.s.o.) będzie liczona od wskazanej powyżej całkowitej kwoty kredytu.

Według oświadczenia BZ WBK, zmiany we wzorcach umownych oraz zmiany systemowe implementujące powyższe zasady prezentowania kosztów, naliczania oprocentowania i liczenia r.r.s.o. może on wdrożyć do 31 grudnia 2013 r., przy czym dołoży równocześnie wszelkich starań, aby termin ten był możliwe najkrótszy.

Bank nie zgodził się z zarzutem opisanym w punkcie I.3 sentencji wskazując m.in, że dotychczas przyjęte zasady wypowiadania umowy o limit kredytowy opierają się uzasadnionej interpretacji ustawy o kredycie konsumenckim oraz art. 75 ustawy z dnia 29.08.1997 r. Prawo bankowe (tekst jednolity Dz. U. z 2012r., Nr 12, poz. 26 ze zm.). Zdaniem Banku, ustawodawca nie wyłączył stosowania art. 75 Prawa bankowego do umów o kredyt odnawialny, do których mają zastosowanie przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, a co za tym idzie w przypadku wypowiedzenia umowy z przyczyn wskazanych w art. 75 Prawa bankowego uzasadnione jest stosowanie terminów przewidzianych w tym przepisie. Bank zwrócił uwagę, że również w literaturze przedmiotu określono art. 43 u.k.k. jako tzw. wypowiedzenie sankcyjne, w odróżnieniu od „zwykłego" określonego w art. 42 ust. 2 u.k.k. (T. Czech, Kredyt konsumencki, komentarz, Lexis Nexis 2012 (s. 434-435).

Jednocześnie jednak, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Prezesa Urzędu, Bank zaproponował zmianę postanowień umowy o limit kredytowy, w następujący sposób:

1. *Kredytobiorca ma prawo w każdym czasie bez dodatkowych opłat, wypowiedzieć niniejszą umowę. Okres wypowiedzenia niniejszej umowy przez Kredytobiorcę wynosi jeden miesiąc.*
2. *Bank ma prawo wypowiedzieć niniejszą umowę z zachowaniem 62-dniowego okresu wypowiedzenia i zażądać spłaty należności, w przypadku:*
   1) *naruszenia postanowień niniejszej umowy, a w szczególności:*
      a) *przekroczenia limitu kredytowego,*
      b) *niedotrzymania wysokości wpływów na konto osobiste określonych w § 5 ust. 1,*
      c) *zaleganie z jakimikolwiek zobowiązaniami wynikającymi z niniejszej umowy,*
      d) *naruszenia postanowień umów zabezpieczenia limitu kredytowego, warunków Umowy konta dla ludności, na podstawie której jest prowadzone konto osobiste określone w § 1, „Regulaminu kont dla ludności" lub Regulaminu,*
   2) *ujawnienia, iż złożone bankowi informacje nie odpowiadają stanowi faktycznemu.*
3. *Bank może odmówić odnowienia limitu kredytowego, obniżyć kwotę przyznanego limitu w przypadkach określonych w ust. 2.*
4. *W przypadku niedotrzymania wysokości wpływów na konto osobiste określonych w § 5 ust. 1, niezależnie od uprawnień określonych w ust. 1, Bank może zaproponować zmianę warunków niniejszej umowy w trakcie jej obowiązywania.*

Według deklaracji Banku, powyższe zasady wypowiedzenia umowy o limit kredytowy zostaną wprowadzone do 30 kwietnia 2013 r.

Odnosząc się do zarzutu opisanego w punkcie I.4 Bank wskazał, że podjął decyzję o informowaniu konsumentów o opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu bezpośrednio w formularzach informacyjnych, w następujący sposób:

Skutek braku płatności

Skutki braku płatności mogą być dla Pana/Pani następujące:
- w przypadku braku lub opóźnienia płatności może Pan/Pani zostać obciążona następującymi opłatami:
   1) kosztami monitów oraz wezwań wysyłanych do Kredytobiorcy, zgodnie z taryfą Opłat i Prowizji pobieranych przez Bank Zachodni WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności, które aktualnie wynoszą:
   - monit pisemny dotyczący nieterminowej spłaty, niedozwolonego zadłużenia, dostarczenia wymaganych dokumentów, braku deklarowanych wpływów dla rachunków osobistych z limitem oraz braku realizacji wynikających z umowy kredytowej – 25,00 zł
   - monit telefoniczny – 9,00 zł
   - monit dotyczący dostarczenia dokumentów zabezpieczeń: wysyłanie pierwszego monitu – bez opłat, wysyłanie kolejnego monitu – 25zł
Maksymalna wysokość opłat związanych z monitami w zakresie danej umowy w miesiącu kalendarzowym wynosi 100zł.
   - wezwanie do zapłaty wysłane w procesie windykacji – 25zł
   2) kosztami wniosku o nadanie klauzuli wykonalności bankowemu tytułowi egzekucyjnemu w wysokości 50zł
   3) kosztami postępowań sądowych oraz egzekucyjnych
- stopa oprocentowania zadłużenia przedterminowego: czterokrotność stopy kredytu lombardowego NBP.

Bank zobowiązał się dokonać powyższych zmian dla umów o limit kredytowy do dnia 30 kwietnia 2013r., a dla umów o kredyt gotówkowy do dnia 31 grudnia 2013r.

Bank zgodził się z zarzutem opisanym w punkcie I.5. sentencji i zadeklarował wprowadzenie zmian w rozwiązaniach systemowych, uniemożliwiających naliczanie odsetek od kredytowanych kosztów kredytu w przypadku skorzystania przez kredytobiorcę z prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Bank zobowiązał się wprowadzić te zmiany do dnia 31 grudnia 2013r.

Odnosząc się do zarzutu z punktu I.6 sentencji BZ WBK wyjaśnił, że wprowadzając rozwiązania wynikające z nowej ustawy o kredycie konsumenckim przewidział dodatkowy sposób informowania klientów o kredytach konsumenckich będących w ofercie Banku, poprzez niespersonalizowany formularz. Spersonalizowania oferty Bank dokonuje po uzyskaniu wniosku o udzielenie kredytu. Bank podniósł, że w przepisach regulujących zasady sporządzania formularzy informacyjnych dla kredytu konsumenckiego ustawodawca nie wskazał minimalnego czasu obowiązywania formularzy. Bank podkreślił, że informacje zawarte w formularzu, w szczególności parametry liczbowe, prezentowane są w oparciu o ocenę zdolności kredytowej klienta w konkretnym dniu i przy założeniu, że umowa zostanie zawarta w konkretnej dacie. Bank zwrócił uwagę na swoje obowiązki wynikające z Prawa bankowego, a dotyczące badania zdolności kredytowej klienta przed zawarciem umowy oraz na fakt, że sytuacja finansowa klienta w okresie od wydania formularza informacyjnego do zawarcia umowy o kredyt konsumencki może ulec zmianie. Ponadto, w ocenie BZ WBK, również zawarte w formularzu informacje o kosztach mogą w kolejnym dniu okazać się nieprawdziwe i tym samym wprowadzające w błąd.

Uwzględniając jednak cel jaki przyświecał Prezesowi Urzędu przy stawianiu przedmiotowego zarzutu, Bank podjął decyzję o wydłużeniu czasu obowiązywania formularza do 3 dni roboczych. W tym kontekście Bank zaproponował następujący zapis w formularzu:

***Czas obowiązywania formularza**: Niniejsza informacja zachowuje ważność 3 dni robocze licząc od dnia następującego po [dd.mm.rrrr] przy założeniu, że powyższe parametry zostały wyliczone w dniu [dd.mm.rrrr]*

Bank zobowiązał się wprowadzić zaproponowaną zmianę do 30 kwietnia 2013r. w przypadku formularzy informacyjnych dla umów o limit kredytowy oraz do dnia 31 grudnia 2013r. w przypadku formularzy informacyjnych dla umów o kredyt gotówkowy.

W konkluzji swojego pisma Bank wyjaśnił, że zaproponował dość długie terminy wprowadzenia zadeklarowanych zmian, z uwagi na trwający proces połączenia BZ WBK z Kredyt Bankiem S.A i fakt, że ww. zmiany będą już wdrażane w połączonych instytucjach.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Bank Zachodni WBK S.A. powstał w wyniku fuzji Banku Zachodniego S.A. z Wielkopolskim Bankiem Kredytowym S.A. Nowy podmiot został wpisany do rejestru przedsiębiorców KRS w dniu 13 czerwca 2001 roku. Obaj poprzednicy BZ WBK to banki wyłonione ze struktur Narodowego Banku Polskiego w 1989 roku, a następnie sprywatyzowane i włączone do Grupy AIB przez wspólnego inwestora, tj. spółkę AIB European Investments Ltd. z siedzibą w Dublinie. W kwietniu 2011 roku ponad 94% akcji w kapitale zakładowym BZ WBK nabył Banco Santander S.A. W dniu 4 stycznia 2013 r. BZ WBK połączył się z Kredyt Bank S.A. W efekcie połączenia powstał trzeci co do wielkości bank w Polsce pod względem aktywów, portfela kredytowego i depozytów.

W toku niniejszego postępowania badaniu poddano wzorce umów o kredyt konsumencki stosowanych przez BZ WBK.

W § 3 ust. 1 wzorca umowy o limit kredytowy BZ WBK zamieszcza postanowienie o treści: *Bank zastrzega sobie prawo zmiany oprocentowania w czasie trwania niniejszej umowy, jeżeli zmiana stopy procentowej spowodowana jest zmianą kosztów pozyskania środków pieniężnych przez Bank w następstwie jednej z niżej wymienionych okoliczności:*

1) zmiany stóp procentowych NBP,
2) zmiany poziomu cen instrumentów finansowych na krajowym rynku pieniężnym,
3) zmiany poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez GUS.

We wzorcu tej samej umowy Bank stosuje też postanowienie o treści: *Bank może odmówić odnowienia limitu kredytowego, obniżyć kwotę przyznanego limitu lub – z zachowaniem 30-dniowego terminu – może wypowiedzieć limit kredytowy i zażądać spłaty należności, w przypadku: 1. naruszenia postanowień niniejszej umowy, a w szczególności: a) przekroczenia limitu kredytowego, b) niedotrzymania wysokości wpływów na konto osobiste określonych w §5, c) zalegania z jakimikolwiek zobowiązaniami wynikającymi z niniejszej umowy, d) naruszenia postanowień umów zabezpieczenia limitu kredytowego, warunków Umowy konta dla ludności, na podstawie której jest prowadzone konto osobiste określone w §1 „Regulaminu kont dla ludności", lub Regulaminu; 2. ujawnienia, iż złożone Bankowi informacje nie odpowiadają stanowi faktycznemu* (§ 9 ust. 1).

Bank udzielając kredytu gotówkowego kredytuje prowizję za udzielenie kredytu oraz opłatę za ubezpieczenie kredytobiorcy, uwzględniając kredytowane koszty kredytu (w tym prowizję) zarówno w całkowitej kwocie kredytu, jak i w całkowitych kosztach kredytu. Czyni to na podstawie następującego postanowienia: *Na całkowitą kwotę do zapłaty składają się: 1. całkowita kwota kredytu …zł (w tym prowizja z tytułu udzielenia kredytu w kwocie…..… zł oraz opłata z tytułu ubezpieczeń w kwocie ……zł), 2. całkowity koszt kredytu ….zł, w tym: a) prowizja z tytułu udzielenia kredytu, która została uwzględniona w całkowitej kwocie kredytu* (§ 4 ust. 3 umowy o kredyt gotówkowy).

W toku postępowania ustalono również, że w przypadku odstąpienia przez kredytobiorcę od umowy w ustawowym 14 – dniowym terminie od dnia jej zawarcia, Bank pobiera odsetki nie tylko od udostępnionej kwoty kredytu, ale także od kwoty kredytu obejmującej prowizję lub ubezpieczenie.

Analiza formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego wykazała, że w rubryce „skutki braku płatności" Bank zamieszcza postanowienie o treści*: W przypadku braku lub opóźnienia płatności może Pan/Pani zostać obciążony/a następującymi opłatami: 1) kosztami wezwań, upomnień i zawiadomień w wysokości określonej w Taryfie Opłat i Prowizji pobieranych przez Bank Zachodnie WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności.*

Ponadto w ww. formularzu Bank wskazuje jednodniowy termin jego obowiązywania.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w interesie publicznym. Podstawą ingerencji Prezesa Urzędu jest uprzednie ustalenie, że doszło do naruszenia interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 29 maja 2001r. sygn. akt I CKN 1217/98 stwierdził, że w odniesieniu do konsumentów ustawa chroni ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym, a nie indywidualnym czy nawet grupowym w rozumieniu sumy indywidualnych interesów konsumentów. Działaniami antykonsumenckimi są więc jedynie takie działania, które dotykają sfery interesów szerszego kręgu uczestników rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy skorzystali lub mogli skorzystać z oferty Banku

dotyczącej kredytów konsumenckich. Działania BZ WBK nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieje więc możliwość poddania zachowania Banku dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Ocenę tę poprzedzić należy stwierdzeniem, że Bank jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten za przedsiębiorcę uznaje m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz.U. z 2010r. nr 220, poz. 1447 ze zm.). Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. BZ WBK jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą m.in. na wykonywaniu czynności bankowych oraz świadczeniu usług w zakresie pośrednictwa pieniężnego. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy i tym samym przy wykonywaniu działalności gospodarczej Bank podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Przytoczony przepis jako przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu wskazuje: **uprawdopodobnienie** naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz **zobowiązanie się przedsiębiorcy,** któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniu.

Z uwagi na złożenie przez Bank wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań ww. przedsiębiorcy.

W pierwszej kolejności rozważenia wymaga, czy stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione na obecnym etapie postępowania.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ww. ustawy, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 ustawy stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy.

W świetle powołanych przepisów, praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są zachowania przedsiębiorców, które spełniają łącznie dwa warunki: są **bezprawne i naruszają zbiorowe interesy konsumentów**.

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szwai, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000r., str. 117-118). Bezprawność ma charakter obiektywny, niezależny od wystąpienia szkody i zamiaru podmiotu dopuszczającego się bezprawnych działań.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów z kolei jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, rozumianej jako nieokreślonej i nieograniczonej grupy podmiotów, których nie da się zidentyfikować. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów" nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. W ocenie Sądu, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.

Pkt I.1 sentencji decyzji

Bezprawność praktyki opisanej w pkt I.1 sentencji decyzji Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} k.p.c.

Rozważając kwestię bezprawności ww. zachowania Banku, zwrócić należy uwagę, iż Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie wyżej opisanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów także w odniesieniu do przedsiębiorcy, który nie był stroną postępowania sądowego zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. sygn. akt VI ACa 760/05 podkreślił, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Naruszenie interesów konsumentów może nastąpić, jak wskazał Sąd, w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne już wpisane do rejestru, przy czym wpis taki związany był z działaniami innych przedsiębiorców.

Przedstawione powyżej stanowisko potwierdza uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, w której uznano, że *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479^{45} Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktyką naruszającą*

zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a [1]. Odwołując się do argumentów o charakterze celowościowym oraz kierując się potrzebą zapewnienia skuteczności tego przepisu, Sąd Najwyższy podkreślił, że *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych, polegających na przestawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.*

Nie jest więc konieczna dokładna, literalna zbieżność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Niedozwolone będą również takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o jej wykładnię.

Prezes Urzędu zakwestionował postanowienie umowy o limit kredytowy o treści: *Bank zastrzega sobie prawo zmiany oprocentowania w czasie trwania niniejszej umowy, jeżeli zmiana stopy procentowej spowodowana jest zmianą kosztów pozyskania środków pieniężnych przez Bank w następstwie jednej z niżej wymienionych okoliczności: 1) zmiany stóp procentowych NBP, 2) zmiany poziomu cen instrumentów finansowych na krajowym rynku pieniężnym, 3) zmiany poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanego przez GUS*

W ocenie Prezesa Urzędu ww. postanowienie daje Bankowi możliwość kształtowania wysokości oprocentowania kredytu według własnego uznania i w dowolnie wybranym momencie, w tym w sposób niekorzystny dla kredytobiorcy, ponieważ nie wskazano konkretnych i precyzyjnych przesłanek, których zaistnienie warunkuje powyższą zmianę. Wymienione okoliczności, od których uzależniona została zmiana wysokości oprocentowania kredytu, charakteryzują się na tyle wysokim stopniem ogólności, iż uniemożliwiają kredytobiorcy faktyczną ocenę tego, czy ewentualne zmiany wysokości oprocentowania wprowadzone przez kredytodawcę dokonane zostały w sposób należyty. Ponadto, zmiana oprocentowania powinna następować wyłącznie w granicach zmiany wskaźników ekonomicznych, czego zakwestionowane postanowienie nie gwarantuje.

Podobną argumentacją kierował się też Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) w wyroku z dnia 9.04.2010 roku, sygn. akt XVII AmC 959/09 w sprawie Gospodarczego Banku Spółdzielczego w Barlinku (dalej: GBS), na podstawie którego za niedozwoloną uznano klauzulę o treści:

Kredyt oprocentowany jest według zmiennej stopy procentowej obowiązującej w okresach, za które naliczane są odsetki. Wysokość ustalonego oprocentowania może ulec zmianie w przypadku zmiany o co najmniej 0,25 punktu procentowego jednego z niżej wymienionych czynników

1/ stawek WIBOR
2/ stopy procentowej bonów skarbowych 52-tygodniowych
3/ stopy redyskonta weksli NBP
4/ stopy procentowej kredytu lombardowego NBP
5/ wysokości stopy rezerw obowiązkowych

Zmiana wysokości oprocentowania następuje z dniem wejścia w życie w bankach Uchwały Zarządu Banku zmieniającej wysokość stopy procentów (pozycja 3016 rejestru)

W uzasadnieniu swojego wyroku SOKiK wskazał m.in., że ustalenie zmiennej stopy oprocentowania winno być tak unormowane w umowie, aby w chwili jej zawarcia konsument mógł dokonać oceny celowości i opłacalności zaciągnięcia kredytu, a w toku jego spłacania, zmiany oprocentowania nie miały charakteru oderwanego od czynników wpływających na nie. SOKiK podkreślił, że w kwestionowanym postanowieniu brak jest nie tylko miary dokonywanych zmian (przez co np.: przy wzroście jednego z czynników o 0,25%, oprocentowanie kredytu może wzrosnąć o 1%), ale również ich kierunku, przez co w zgodzie z literalnym brzmieniem klauzuli, możliwe

[1] w obowiązującej obecnie ustawie z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów uregulowana została w art. 24.

byłoby podwyższenie oprocentowania kredytu w przypadku, gdyby na przykład spadła stopa redyskonta weksli NBP.

Podobne stanowisko w tej sprawie zajął też Sąd Apelacyjny w Warszawie (dalej SA), który wyrokiem z dnia 27.10.2010 r. (sygn. akt VI ACa 775/10) oddalił apelację GBS. SA wskazał m.in., że niejednoznaczności kwestionowanego postanowienia upatrywać należy w braku precyzyjnego określenia wpływu, jaki zmiana parametrów finansowych rynku wywierać będzie na zmianę oprocentowania.

Zdaniem Prezesa Urzędu, uwzględniając wyżej opisaną argumentację sądów, nie ma wątpliwości, że postanowienie umowy o limit kredytowy stosowane przez BZ WBK mieści się w hipotezie klauzuli niedozwolonej z pozycji 3016 rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Zakwestionowane postanowienie umowy o limit kredytowy, podobnie jak ww. klauzula niedozwolona, nie zawiera określenia miary dokonywanych zmian, ani nawet ich kierunku, pozostawiając w tym zakresie pełną swobodę kredytodawcy

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał, że na obecnym etapie postępowania uprawdopodobniona została bezprawność działań BZ WBK.

Do uznania, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z praktyką określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest ponadto uprawdopodobnienie, że bezprawne działanie Banku godzące w interes konsumentów dotyczy zbiorowego interesu konsumentów.

Zdaniem Prezesa Urzędu, praktyka BZ WBK godzić może w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, tj. wszystkich aktualnych i przyszłych klientów, będących stroną umowy o limit kredytowy. W ocenie Prezesa Urzędu, naruszone mogą być przede wszystkim ich interesy ekonomiczne poprzez możliwość podwyższenia oprocentowania przez Bank właściwie w dowolny sposób i w dowolnym czasie.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnioną drugą przesłankę zarzuconej Bakowi praktyki, tj. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów. Możliwe jest tym samym stwierdzenie, że uprawdopodobnione zostało naruszenie przez BZ WBK zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie dotyczącym zarzutu opisanego w pkt I.1 sentencji decyzji.

Wnosząc o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Bank zobowiązał się do zmiany zakwestionowanej praktyki poprzez wprowadzenie zasady, zgodnie z którą zmiana oprocentowania będzie dokonywana w oparciu o zmianę stawek referencyjnych. Bank przedstawił też projekt zmienionego postanowienia umownego o treści:

1. Od wykorzystanego limitu kredytowego Bank pobiera odsetki w stosunku rocznym według stawki zmiennej. W dniu zawarcia niniejszej umowy oprocentowanie limitu kredytowego wynosi ….% w stosunku rocznym. Oprocentowanie limitu kredytowego równe jest stopie referencyjnej NBP powiększonej o … punktów procentowych. Zmiana wartości stopy referencyjnej NBP spowoduje zmianę wysokości oprocentowania limitu kredytowego. Bank powiadomi Kredytobiorcę o zmianie oprocentowania w okresie 21 dni od jej dokonania.

2. W przypadku, gdy oprocentowanie ustalone w sposób określony w ust. 1 przekroczy czterokrotność stopy kredytu lombardowego NBP, Bank zastosuje oprocentowanie równe czterokrotności stopy kredytu lombardowego NBP.

3. W przypadku zmiany rodzaju konta, w ramach którego udzielony jest limit, Bank zastosuje oprocentowanie limitu odpowiednie dla nowego rodzaju konta.

4. Zmiana stopy procentowej będzie miała wpływ na wartość ekspozycji kredytowej oraz wysokość rat odsetkowych, przy czym wzrost stopy procentowej zwiększy a spadek, zmniejszy poziom ekspozycji kredytowej.

5. Naliczanie odsetek odbywa się w oparciu o zasadę wyrażoną w postaci ilorazu 365/365 (366/365 w roku przestępnym), co oznacza przyjęcie faktycznej ilości dni w okresie obrachunkowym w stosunku do 365 dni w roku obrachunkowym.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. zobowiązanie prowadzi bezpośrednio do zaniechania bezprawnych działań i zmierza do zapobieżenia tym naruszeniom. W zaproponowanym postanowieniu przesłanki zmiany oprocentowania zostały określone precyzyjnie, a prawidłowość ich zastosowania jest łatwa do zweryfikowania przez konsumenta. Ponadto zmiana wysokości oprocentowania zastrzeżona jest nie tylko na korzyść Banku (poprzez jego podwyższenie), ale również na korzyść konsumenta.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu stwierdził, że w ustalonych okolicznościach faktycznych możliwe jest przyjęcie, że spełniony został drugi warunek niezbędny do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu nałożył na BZ WBK obowiązek wykonania wyżej opisanego zobowiązania, określając - stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - termin jego wykonania (zgodnie z wnioskiem Banku) na dzień 30 kwietnia 2013r.

Pkt I.2 sentencji decyzji

Prezes Urzędu zarzucił również BZ WBK stosowanie praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. nieuczciwej praktyki rynkowej), polegającej na wprowadzeniu konsumentów w błąd co do wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania kredytu (poprzez prezentowanie informacji o jej wysokości wyliczonej przy błędnym założeniu, że kredytowane koszty kredytu powinny zostać uwzględnione w kwocie wypłaty „k" o której mowa w pkt. 2 załącznika nr 4 do ustawy o kredycie konsumenckim) oraz co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu, a całkowitą kwotą kredytu (poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu).

Zgodnie z art. 5 pkt 12 u.k.k., rzeczywista roczna stopa oprocentowania, to całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym. Wzór obliczania r.r.s.o. stanowi załącznik nr 4 do u.k.k. W uproszczeniu, zawarte w przepisach równanie matematyczne pozwala na ukazanie proporcji całkowitego kosztu kredytu do jego całkowitej kwoty (w równaniu tym posłużono się terminami „kwota wypłaty" i „kwoty spłaty lub wnoszonych opłat"). Z uwagi na znaczny poziom złożoności przedmiotowego wzoru przeciętny konsument nie ma faktycznej możliwości zweryfikowania poprawności obliczania r.r.s.o. Należy podkreślić, że ciężar prawidłowego podania r.r.s.o. spoczywa na przedsiębiorcy.

BZ WBK udzielając kredytu gotówkowego kredytuje prowizję za udzielenie kredytu oraz opłatę za ubezpieczenie kredytobiorcy, uwzględniając kredytowane koszty kredytu zarówno w całkowitej kwocie kredytu, jak i w całkowitych kosztach kredytu.

Jakkolwiek literalne brzmienie przepisów zarówno u.k.k., jak i dyrektywy o kredycie konsumenckim[2] nie daje wprost odpowiedzi na pytanie o właściwy sposób informowania o kredytowanych kosztach, to zdaniem Prezesa Urzędu powinno się je uwzględniać jedynie po stronie całkowitego kosztu kredytu (w przeciwnym bowiem razie przedstawione konsumentowi informacje powodują błędne ukazanie proporcji kosztów kredytu do kwoty którą dysponuje konsument – np. w przypadku porównywania oferty z kredytowaną prowizją i bez niej). Jeżeli dodatkowo ujęcie kredytowanych kosztów kredytu w kwocie kredytu znajduje swoje odzwierciedlenie w sposobie obliczania r.r.s.o. (tak jak to ma miejsce w niniejszej sprawie), informacja o wysokości r.r.s.o. nie będzie umożliwiała zidentyfikowania najtańszej oferty kredytowej. Od kredytowanej prowizji naliczane jest oprocentowanie (tak jak od pozostałej części kredytu), zatem kredyt którego prowizja

[2] dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 roku 2008/48/WE w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG

jest kredytowana będzie droższy niż taki sam kredyt, przy którym konsument zapłaci prowizję z własnych środków. Uwzględnienie kredytowanej prowizji zarówno w całkowitym koszcie jak i całkowitej kwocie sprawia, że proporcje kwoty do kosztów wydają się korzystniejsze w przypadku oferty z kredytowanymi kosztami.

Stanowisko Prezesa Urzędu w tej sprawie wynika z celowościowej wykładni przepisów dyrektywy oraz wniosków płynących z analizy praktyki innych państw członkowskich i wydanych przez Komisję Europejską wytycznych[3], których celem jest ujednolicenie interpretacji przepisów dyrektywy we wszystkich państwach członkowskich. Komisja dokonała interpretacji definicji całkowitej kwoty kredytu, zgodnie z którą nie obejmuje ona kwot przeznaczonych na pokrycie kosztów kredytu. Pomimo, że wytyczne zostały opracowane na potrzeby obliczania r.r.s.o., to nie ulega wątpliwości, że interpretacja wykorzystanych w przepisach pojęć powinna być jednolita na gruncie całej regulacji, a nie tylko na potrzeby obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. W świetle tych ustaleń Prezes Urzędu jest zdania, że kredytowane koszty kredytu – w formularzu informacyjnym, jak również w innych wypadkach w których przedstawiane są informacje na temat kosztów kredytu - powinny być wpisane wyłącznie w rubryce „koszty", a nie w „kwocie kredytu". Każde inne rozwiązanie prowadzi bowiem do zafałszowania proporcji kosztów i udostępnionej konsumentowi kwoty i w konsekwencji uniemożliwia konsumentom rzetelne porównanie ofert różnych przedsiębiorców.

Bezprawność wyżej opisanych działań Banku Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Art. 3 tej. ustawy zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu ma znaczenie szerokie i obejmuje także usługi (art. 2 pkt 3 i 4 ustawy).

Niewątpliwie działania BZ WBK polegające na oferowaniu konsumentom kredytów gotówkowych i prezentowaniu ich warunków mieszczą się w przedstawionym powyżej pojęciu praktyki rynkowej.

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej.

Art. 2 pkt 8 ustawy za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. 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.

Adresatem działań Banku, polegających na udzielaniu kredytów gotówkowych jest ogół konsumentów. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Bank kierował swoją ofertę do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. W związku z powyższym, w niniejszej sprawie za przeciętnego uznano konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

[3] „Wytyczne w sprawie stosowania przepisów dyrektywy o kredycie konsumenckim dotyczących rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania" (*Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to costs and the Annual Percentage Rate of charge*)

Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Taki konsument nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Przeciętny konsument ma prawo zakładać, że przedsiębiorca przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

W art. 4 ust. 1 ww. ustawy określono dwie przesłanki, których łączne spełnienie pozwala na zakwalifikowanie praktyki przedsiębiorcy jako nieuczciwej, a mianowicie: sprzeczność z dobrymi obyczajami oraz rzeczywiste lub potencjalne zniekształcenie w istotny sposób zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Art. 4 ust. 2 ustawy zawiera otwarty katalog nieuczciwych praktyk rynkowych, wyróżnia m.in. praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Praktyki te mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5) jak i zaniechaniu (art. 6), przy czym nie są one zakazane w każdych okolicznościach (art. 7). Oznacza to, że przypisanie przedsiębiorcy stosowania praktyk rynkowych wprowadzających w błąd wymaga odniesienia zarówno do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej zawartej w art. 4 ust. 1 ustawy, jak również definicji praktyki wprowadzającej w błąd zawartej w art. 5 lub art. 6 ustawy.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 ww. ustawy, 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.

Przekładając te teoretyczne rozważania na grunt niniejszej sprawy należy wskazać, że w ocenie Prezesa Urzędu działania BZ WBK polegające na błędnym prezentowaniu informacji o całkowitej kwocie kredytu oraz o całkowitym koszcie kredytu, a także na niewłaściwym sposobie obliczania r.r.s.o. mogą wprowadzać konsumentów w błąd, doprowadzając tym samym do wyboru mniej korzystnej oferty kredytowej (czyli do podjęcia decyzji, której w niezakłóconych warunkach konsument nie podjąłby). W ocenie Prezesa Urzędu, takie działanie Banku narusza też dobre obyczaje, polegające na obowiązku rzetelnego informowania słabszej strony stosunku zobowiązaniowego, czyli konsumenta o istotnych cechach usługi, w tym przede wszystkim o jej cenie. Biorąc pod uwagę stopień skomplikowania całego zagadnienia, jak również ustawowego wzoru na obliczenie r.r.s.o., nawet uważny, ostrożny i należycie poinformowany konsument jest narażony na podjęcie błędnej decyzji pod wpływem działań Banku. Nie bez znaczenia jest również fakt, że w Internecie są dostępne liczne kalkulatory r.r.s.o., których użycie prowadzi do uzyskania różniących się wyników kosztu kredytu. W tych okolicznościach należy wymagać od przedsiębiorców przywiązywania szczególnej wagi do prawidłowego informowania konsumentów w tym zakresie.

Z uwagi na powyższe, należy uznać, że na obecnym etapie postępowania uprawdopodobnione zostało naruszenie przez Bank art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Prezes Urzędu uznał również, że uprawdopodobnione jest też naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności ich interesów majątkowych, które mogą doznać uszczerbku wskutek dokonania wyboru mniej korzystnej (droższej) oferty kredytowej.

Możliwe jest tym samym stwierdzenie, że uprawdopodobnione zostało naruszenie przez BZ WBK zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie dotyczącym zarzutu opisanego w pkt I.2 sentencji.

Wnosząc o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Bank zobowiązał się wprowadzić zmiany i wskazał, że w pozycji całkowita kwota kredytu zostanie uwzględniona kwota kredytu minus część kredytu przeznaczona na prowizję za jego udzielenie oraz opłatę za ubezpieczenie. Z kolei kwota kredytu udzielona na pokrycie prowizji i opłaty za ubezpieczenie zostanie uwzględniona wyłącznie w pozycji całkowity koszt kredytu, natomiast rzeczywista roczna stopa oprocentowania będzie liczona od wskazanej powyżej całkowitej kwoty kredytu.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. zobowiązanie eliminuje ryzyko wprowadzenia konsumentów w błąd i zmierza do zapobieżenia opisanym naruszeniom. W świetle powyższego, Prezes Urzędu stwierdził, że spełnione zostały wszystkie warunki do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

BZ WBK oświadczył, że zmiany we wzorcach umownych oraz zmiany systemowe implementujące powyższe zasady prezentowania kosztów, naliczania oprocentowania i liczenia r.r.s.o. może wdrożyć do 31 grudnia 2013 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, biorąc pod uwagę zmiany organizacyjne w BZ WBK związane z przejęciem Kredyt Bank S.A., uzasadniają zaakceptowanie takiego terminu wykonania przedmiotowego zobowiązania (uwagi te pozostaną aktualne również co do terminów wdrożenia pozostałych zobowiązań Banku).

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu nałożył na BZ WBK obowiązek wykonania wyżej opisanego zobowiązania, określając - stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - termin jego wykonania na dzień 31 grudnia 2013r.

Pkt I.3 sentencji decyzji

Przedmiotem kolejnego zarzutu wobec Banku było stosowanie praktyki z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu 30-dniowego terminu wypowiedzenia umowy o limit kredytowy.

Zgodnie z art. 42 ust. 1 u.k.k., konsument ma prawo w każdym czasie, bez dodatkowych opłat, wypowiedzieć umowę o kredyt odnawialny; strony mogą w umowie określić termin wypowiedzenia tej umowy, który nie może być jednak dłuższy niż jeden miesiąc. Stosownie do ust. 2 art. 42, kredytodawca ma prawo (…) wypowiedzieć umowę o kredyt odnawialny; strony mogą w umowie określić termin wypowiedzenia tej umowy, który nie może być jednak krótszy niż dwa miesiące.

Zdaniem Prezesa Urzędu, postanowienie przewidujące 30-dniowy termin wypowiedzenia umowy o limit kredytowy jest bezprawne, ponieważ termin ten powinien wynosić co najmniej dwa miesiące. Bank w swoich wyjaśnieniach wskazywał, że wypowiedzenie umowy na podstawie przesłanek określonych w art. 75 Prawa bankowego może nastąpić w terminie 30 dni przewidzianym przez ten przepis, a art. 42 u.k.k. ma zastosowanie do wszystkich innych przyczyn wypowiedzenia umowy. Prezes Urzędu stoi jednak na stanowisku, że u.k.k. stanowi *lex specialis* w stosunku do Prawa bankowego, zatem przepis art. 75 Prawa bankowego można stosować tylko w tym zakresie, w jakim nie będzie to kolidowało z u.k.k. Mając na uwadze, że termin wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny został w art. 42 u.k.k. określony, to jego skrócenie jest niedopuszczalne.

Tym samym uprawdopodobniona została bezprawność działań BZ WBK.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przedmiotowa praktyka BZ WBK godzić może w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, tj. wszystkich aktualnych i przyszłych klientów, będących stroną umowy z Bankiem, którym Bank bezpodstawnie skraca termin wypowiedzenia umowy.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał, że uprawdopodobnione zostało naruszenie przez BZ WBK zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie dotyczącym zarzutu opisanego w pkt I.3 sentencji.

Wnosząc o wydanie decyzji zobowiązującej, Bank zobowiązał się wprowadzić 62-dniowy okres wypowiedzenia umowy o limit kredytowy. Prezes Urzędu uznał, że zobowiązanie to doprowadzi do zaniechania bezprawnych działań, a zatem spełnione są wszystkie przesłanki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu nałożył na Bank obowiązek wykonania ww. zobowiązania, w terminie wnioskowanym przez stronę postępowania.

Pkt I.4 sentencji decyzji

W rubryce „skutki braku płatności" formularza informacyjnego dotyczącego kredytu Bank zamieszcza postanowienie o treści*: W przypadku braku lub opóźnienia płatności może Pan/Pani zostać obciążony/a następującymi opłatami: 1) kosztami wezwań, upomnień i zawiadomień w wysokości określonej w Taryfie Opłat i Prowizji pobieranych przez Bank Zachodnie WBK S.A. za czynności bankowe dla ludności.* W związku z powyższym Prezes Urzędu zarzucił Bankowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nieinformowanie konsumentów w formularzu informacyjnym o opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu i odsyłaniu w tym zakresie do taryfy opłat i prowizji.

Źródłem bezprawności wymienionej praktyki jest art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 pkt. 12 u.k.k., zgodnie z którym kredytodawca, przed zawarciem umowy o kredyt, jest zobowiązany podać konsumentowi informacje o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunkach jej zmiany oraz ewentualnie o innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu o ile je zastrzega. Do tych kosztów należy zaliczyć koszty wezwań, upomnień i zawiadomień, o których mowa w informacji podawanej przez BZ WBK. Koszty te powinny być uwidocznione w samym formularzu, bez odsyłania do innych dokumentów. Takie odesłanie jest możliwe w samej umowie kredytu, której taryfa opłat i prowizji stanowi integralną część. Przed zawarciem umowy kredytodawca nie jest związany ww. taryfą, nie stanowi ona także integralnej części formularza informacyjnego, a konsument może nie wiedzieć, które opłaty i w jakiej wysokości odpowiadają warunkom na jakich chce wziąć kredyt. Przekazanie powyższej informacji poprzez odesłanie do taryfy opłat i prowizji nie spełnia ustawowego wymogu informacyjnego, o którym mowa w art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 pkt. 12 u.k.k., a co za tym idzie uprawdopodobniona została bezprawność zachowania Banku w przedmiotowym zakresie.

Zdaniem Prezesa Urzędu, praktyka BZ WBK godzić może w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, tj. wszystkich aktualnych i przyszłych klientów, będących stroną umowy z Bankiem. Zagrożone są tutaj przede wszystkim ich interesy niemajątkowe, poprzez ograniczenie prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat potencjalnych konsekwencji niespłacenia zobowiązania w terminie.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał że uprawdopodobnione zostało naruszenie przez BZ WBK zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie dotyczącym zarzutu opisanego w pkt I.4 sentencji.

Wnosząc o wydanie decyzji zobowiązującej, Bank wskazał, że podjął decyzję o informowaniu konsumentów o opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu bezpośrednio w formularzach informacyjnych i zobowiązał się dokonać powyższych zmian dla umów o limit kredytowy do dnia 30 kwietnia 2013r., a dla umów o kredyt gotówkowy do dnia 31 grudnia 2013r. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1

ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i Prezes Urzędu nałożył na Bank obowiązek wykonania tego zobowiązania, w terminach wnioskowanych przez stronę postępowania.

Pkt I.5 sentencji decyzji

Prezes Urzędu zarzucił również BZ WBK naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na pobieraniu odsetek od kredytowanych kosztów kredytu w przypadku skorzystania przez kredytobiorcę z prawa do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.

Zgodnie z art. 53 ust. 1 u.k.k., konsument ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Z kolei art. 54 ust. 1 ww. ustawy stanowi, że konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia jego spłaty. Ustęp 2 wspomnianego przepisu przewiduje natomiast, że konsument zwraca niezwłocznie kredytodawcy kwotę udostępnionego kredytu wraz z odsetkami, nie później niż 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ponadto, zgodnie z ust. 4 art. 54 u.k.k., kredytodawcy nie przysługują żadne inne opłaty, z wyjątkiem bezzwrotnych kosztów poniesionych przez niego na rzecz organów administracji publicznej oraz opłat notarialnych.

BZ WBK pobiera odsetki nie tylko od udostępnionej kwoty kredytu, ale także od kwoty kredytu obejmującej prowizję lub ubezpieczenie. Tymczasem, w ocenie Prezesa Urzędu, zgodnie z art. 54 u.k.k., przy odstąpieniu od umowy przez konsumenta, kredytodawca może pobrać wyłącznie odsetki od faktycznie udostępnionej kwoty kredytu. Skuteczne odstąpienie od umowy powoduje, że stosunek prawny wygasa ze skutkiem *ex tunc*, co tworzy swoistą fikcję prawną, tzn. umowę uważa się za niezawartą. Odstąpienie od umowy kształtuje nowy stan prawny między stronami w ten sposób, że od chwili jego złożenia umowa przestaje je wiązać, a strony nie są już obustronnie wobec siebie zobowiązane do świadczeń przewidzianych w umowie, a to co świadczyły, podlega zwrotowi (art. 494 kc.). W przypadku umowy o kredyt konsumencki obowiązek zwrotu wzajemnie otrzymanych świadczeń sprowadza się do czynności leżącej po stronie konsumenta, tj. do zwrotu kredytodawcy kwoty udostępnionego kredytu wraz z odsetkami, jako świadczenia otrzymanego na mocy tej umowy (art. 54 ust. 2 u.k.k.). Skoro wskutek odstąpienia od umowy kredytu, kredytodawcy nie przysługuje prowizja, to kwota kredytu w części przeznaczonej na sfinansowanie prowizji nie jest zwracana kredytodawcy, a naliczanie odsetek od tej „nienależnej" kwoty od dnia wypłaty do dnia spłaty jest niedopuszczalne również z uwagi na okoliczność, że w odniesieniu do prowizji nie istnieje „dzień spłaty" do którego należałoby liczyć odsetki.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał, że na obecnym etapie postępowania uprawdopodobniona została bezprawność wyżej opisanych działań BZ WBK.

Zdaniem Prezesa Urzędu, praktyka BZ WBK może godzić w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, tj. wszystkich aktualnych i przyszłych klientów, będących stroną umowy o kredyt konsumencki, którzy odstępując od umowy mogą zostać bezprawnie obciążeni dodatkowymi kosztami.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał że uprawdopodobnione zostało naruszenie przez BZ WBK zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie dotyczącym zarzutu opisanego w pkt I.5 sentencji.

Bank zadeklarował wprowadzenie zmian w rozwiązaniach systemowych, uniemożliwiających naliczanie odsetek od kredytowanych kosztów kredytu w przypadku skorzystania przez kredytobiorcę z prawa do odstąpienia od umowy i zobowiązał się wprowadzić te zmiany do dnia 31 grudnia 2013r.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. zobowiązanie prowadzi bezpośrednio do zaniechania bezprawnych działań, a tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu nałożył na BZ WBK obowiązek wykonania wyżej opisanego zobowiązania, określając - stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - termin jego wykonania (zgodnie z wnioskiem Banku) na dzień 31 grudnia 2013r.

Pkt I.6 sentencji decyzji

Ostatnim zarzutem postawionym Bankowi było stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na wyznaczeniu w formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego, jednodniowej daty ważności informacji w nim zawartych. Bezprawność tego działania Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, zgodnie z którym przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznych interesów konsumentów.

Jakkolwiek można zgodzić się z twierdzeniem BZ WBK, że u.k.k. nie wskazuje czasu obowiązywania formularza informacyjnego, to jednak dobry obyczaj nakazuje umożliwienie klientom zastanowienia się nad propozycją skorzystania z produktu i porównania go z innymi, konkurencyjnymi. Konsument powinien otrzymać informacje zawarte w formularzu na tyle wcześnie przed zawarciem umowy, aby mógł szczegółowo zapoznać się z warunkami i kosztami kredytu, a także aby porównać je z ofertami innych kredytodawców. Aby uzyskać te informacje niejednokrotnie konieczne jest odwiedzenie kilku kredytodawców i zebranie formularzy przez nich przedstawionych w celu ich porównania. Z uwagi na powyższe, istotne jest zapewnienie konsumentowi wystarczającego czasu na dokonanie tych czynności. Zastrzeżenie, że formularz obowiązuje jedynie w dniu jego przedłożenia konsumentowi (co faktycznie może stanowić kilka godzin) nie spełnia celu u.k.k., jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i tym samym narusza art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Biorąc pod uwagę powyższe, nie ma wątpliwości, że na obecnym etapie postępowania uprawdopodobniona została bezprawność działań Banku.

Zakwestionowane działanie może godzić w interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, tj. wszystkich przyszłych klientów Banku, którzy mogą zostać pozbawieni możliwości rzetelnego porównania różnych ofert kredytowych.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał, że uprawdopodobnione zostało naruszenie przez BZ WBK zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie dotyczącym zarzutu opisanego w pkt I.6 sentencji.

Bank zobowiązał się wydłużyć czas obowiązywania formularza do 3 dni roboczych i wprowadzić tę zmianę do dnia 30 kwietnia 2013r. - dla umów o limit kredytowy oraz do dnia 31 grudnia 2013r. - dla umów o kredyt gotówkowy

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. zobowiązanie prowadzi bezpośrednio do zaniechania bezprawnych działań, a tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu nałożył na BZ WBK obowiązek wykonania wyżej opisanego zobowiązania, określając - stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - terminy jego wykonania zgodnie z wnioskiem Banku.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy, Prezes Urzędu nałożył na Bank obowiązek przekazania informacji o realizacji zobowiązań nałożonych w punkcie I sentencji decyzji do dnia 31 stycznia 2014r.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479^{28} § 2 k.p.c. od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu
Jarosław Krüger