



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
CEZARY BANASIŃSKI**

DDK-61-47/05/KB

Warszawa, dn. 31 stycznia 2007 r.

DECYZJA Nr DDK - 6/2007

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

1. ustalaniu w umowach kredytowych opłaty przygotowawczej powyżej rzeczywistych kosztów rozpatrzenia wniosku kredytowego oraz przygotowania i zawarcia umowy kredytowej, jako naruszające art. 4 ust. 2 pkt 5 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081; Dz. U. z 2003 r. Nr 109, poz. 1030; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959; Nr 162, poz. 1693; Dz. U. z 2005 r. Nr 157, poz. 1316) i godzące w zbiorowe interesy konsumentów, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 30 listopada 2005 r.

2. stosowaniu wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu konsumenckiego oraz postanowień umów kredytowych przeznaczonych na zakup towarów lub usług, zobowiązujących konsumentów, w przypadku realizacji prawa do odstąpienia od umowy, do zwrotu środków kredytu do Banku, jako naruszające art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081; Dz. U. z 2003 r. Nr 109, poz. 1030; Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959; Nr 162, poz. 1693; Dz. U. z 2005 r. Nr 157, poz. 1316) i godzące w zbiorowe interesy konsumentów, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 6 stycznia 2006 r.

UZASADNIENIE

W związku ze skargami konsumenckimi dotyczącymi kwestii odstąpienia od umowy kredytowej zawartej z Kredytem Bankiem S.A. z siedzibą w Warszawie, zwany dalej także „Bankiem”, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem

Urzędu”, postanowieniem z dnia 15 czerwca 2005 r. wszczął postępowanie wyjaśniające (sygn. DDK-402-15/05/KB) w sprawie wstępnego ustalenia, czy:

1. sposób ustalania opłaty przygotowawczej w umowach kredytu konsumenckiego,
2. wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu konsumenckiego oraz zasady odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego

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

Z posiadanych przez Prezesa Urzędu informacji wynikało, że w umowach kredytowych oferowanych przez Bank opłata przygotowawcza pobierana była proporcjonalnie do wysokości kredytu. Prowadzić to mogło do sytuacji, w której pobranie opłaty przygotowawczej w wysokości przykładowo 2% od kredytu o znacznej wartości, mogło być poważnym ograniczeniem dla osób wyrażających wolę odstąpienia od umowy kredytowej, ponieważ konsument chcący skorzystać z zagwarantowanego w art. 11 ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r. Nr 100, poz. 1081 ze zm.), zwanej dalej także „ukk”, uprawnienia do odstąpienia od umowy musiał pokryć koszty ww. opłaty.

Bank uzależniał także przyznanie prawa do odstąpienia od umowy kredytu, od zwrotu Bankowi kwoty kredytu, albo zapłaty sprzedawcy ceny nabycia towaru. Konsument jednocześnie zobowiązany był do uzyskania potwierdzenia u sprzedawcy faktu spłaty kredytu, lub zapłaty sprzedawcy ceny towaru. Takie działanie mogło zostać uznane za sprzeczne z art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim, zgodnie z którym, dla skutecznego odstąpienia od umowy kredytowej wystarcza złożenie samego oświadczenia o odstąpieniu z zachowaniem przewidzianego terminu.

W toku postępowania wyjaśniającego Bank w odpowiedziach z dnia 4 lipca 2005 r. oraz 31 sierpnia 2005 r. poinformował, że wysokość opłaty przygotowawczej uzależniona jest od kosztów czynności związanych z przygotowaniem umowy kredytu (składają się na nie: koszty weryfikacji klienta pod kątem ryzyka kredytowego, koszty przeprowadzenia dodatkowych czynności sprawdzających wynikających z decyzji kredytowej, koszty przygotowania umowy kredytowej).

Bank przedstawił także kopie umów kredytów konsumenckich oferowanych przez Bank, *Instrukcji wykonawczej Odstąpienia od umowy kredytu gotówkowego*, kopie umów o współpracy w zakresie sprzedaży ratalnej towarów i usług.

Zgodnie z przedstawionymi kopiami umów, w przypadku wypłaty kredytu przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, odstąpienie stawało się skuteczne, jeżeli wypłacony kredyt był zwracany bankowi łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, niezależnie od tego czy kredyt był przeznaczony na zakup towarów lub usług, czy był kredytem gotówkowym. Analogiczna informacja zawarta była we wzorze oświadczenia o odstąpieniu od umowy, które dołączane było do umów kredytowych.

Bank przedstawił szczegółowe wyliczenie kosztów opłaty przygotowawczej. Analiza dokumentów i informacji zebranych w toku postępowania dała podstawę do przyjęcia, iż w opisaney sprawie nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o kredycie konsumenckim. W związku z tym, postanowiono zakończyć postępowanie wyjaśniające oraz wszcząć postępowanie w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Postanowieniem z dnia 6 października 2005 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie ustalenia, czy:

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

Postanowienie o wszczęciu postępowania wraz z zawiadomieniem doręczono Bankowi w dniu 10 października 2005 r.

Odpowiadając na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, pismem z dnia 24 października 2005 r. Bank poinformował, że biorąc pod uwagę dobro konsumentów Bank przygotowuje nowe rozwiązania w zakresie pobierania opłaty przygotowawczej oraz przygotował nowe wzory umów kredytu i oświadczenia o odstąpieniu. W kolejnej korespondencji Bank przedstawił nowe wzory umów kredytowych oraz nową „Taryfę prowizji i opłat”, zwana dalej „Taryfą”. Jednocześnie Bank poinformował, że nowe wzory umów kredytowych stosowanych przez firmę Żagiel S.A. zostaną wprowadzone w miesiącu styczniu. W związku z powyższym Prezes Urzędu, dnia 8 lutego 2006 r. zwrócił się z wnioskiem o przesłanie informacji i odpowiednich dokumentów potwierdzających wprowadzenie nowych wzorów umów przez spółkę Żagiel S.A.

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

W trakcie dalszej korespondencji Bank przedstawił informacje o wprowadzonych zmianach oraz przesłał kopie nowych umów i taryf opłat i prowizji.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 Kodeksu postępowania administracyjnego strona przed wydaniem decyzji miała możliwość wypowiedzenia się, co do zebranego w sprawie materiału dowodowego, o czym została poinformowana w piśmie z dnia 26 października 2006 r. (doręczonym dnia 6 listopada 2006 r.). Strona nie skorzystała z ww. prawa.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

Kredyt Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, został zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym w dniu 12 czerwca 2001 r. pod numerem 19597. Przedmiotem działalności Banku jest m.in.:

- przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów,
 - prowadzenie innych rachunków bankowych,
 - udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych,
 - udzielanie gwarancji bankowych i poręczeń,
 - przeprowadzanie bankowych rozliczeń pieniężnych,
 - wykonywanie operacji wekslowych i czekowych,
 - nabywanie i zbywanie wierzytelności pieniężnych,
 - przechowywanie przedmiotów i papierów wartościowych,
 - emitowanie bankowych papierów wartościowych,
 - wydawanie kart płatniczych oraz wykonywanie operacji przy ich użyciu,
 - dokonywanie obrotu papierami wartościowymi,
- (dowód – odpis z KRS s. 188-207 akt o sygn. DDK-61-47/05/KB, zwanych dalej „aktami sprawy”).

Przez sieć placówek bankowych Bank udziela m.in. następujących kredytów: kredyt na cele konsumpcyjne, kredyt okolicznościowy, kredyt na zakup środków transportu. Jednocześnie za pośrednictwem spółki Żagiel S.A. Bank udziela kredytów gotówkowych i kredytów przeznaczonych na zakup towarów i usług poprzez sieć punktów handlowych zajmujących się sprzedażą detaliczną. W tym zakresie między Bankiem a Spółką Żagiel obowiązuje umowa o współpracy w zakresie udzielania kredytów (dowód – kopia umowy i aneksu s. 62-66 i s. 157-160 akt sprawy). Jednocześnie, Spółka Żagiel S.A. pełniąc rolę agenta Banku zawierała dalsze umowy o współpracy z placówkami handlowymi w zakresie sprzedaży ratalnej towarów i usług (dowód – kopia umów o współpracy s. 71-64 akt sprawy).

W momencie wszczęcia postępowania wyjaśniającego (15 czerwca 2005 r.) wysokość opłaty przygotowawczej, ustalona na podstawie Taryfy prowizji i opłat z dnia 31 maja 2005 r. była zróżnicowana i w zależności od rodzaju umowy wynosiła :

- przy kredytach na cele konsumpcyjne – 1,5% kwoty kredytu dla klientów stałych lub 2,5% dla pozostałych klientów,
- przy kredytach okolicznościowych – 125 zł dla klientów posiadających Ekstrakonto lub konto osobiste lub 175 zł dla klientów posiadających rachunek splot,
- przy kredytach na zakup środków transportu – 1% kwoty kredytu dla klientów stałych lub 2% dla pozostałych klientów

(dowód – pismo Banku s. 6 akt sprawy).

Takie zróżnicowanie zasad obliczania opłaty przygotowawczej oznaczało, iż przy kredycie o wartości 5 tys. zł wysokość opłaty przygotowawczej, w zależności od rodzaju kredytu, mogła wynieść od 75 do 175 zł. W przypadku kredytu o wartości 50 tys. zł wysokość opłaty przygotowawczej, w zależności od rodzaju kredytu, mogła wynieść od 750 do 1250 zł.

Wysokość opłaty przygotowawczej, zgodnie ze stanowiskiem banku uzależniona była od kosztów czynności związanych z przygotowaniem umowy kredytu, na które składały się:

- a) koszty weryfikacji klienta pod kątem ryzyka kredytowego w bazach BIK (Biura Informacji Kredytowej), MIG-DZ (Międzybankowej Informacji Gospodarczej – Dokumenty Zastrzeżone), MIG-BR (Międzybankowej Informacji Gospodarczej – Bankowy Rejestr) i innych bazach oraz koszty weryfikacji składanych przez niego dokumentów
- b) koszty przeprowadzenia dodatkowych czynności sprawdzających wynikających z decyzji kredytowej podjętej przez Bank
- c) koszty przygotowania umowy kredytowej.

Jednocześnie, z informacji przekazanych przez Bank wynikało, iż wszyscy wnioskodawcy są weryfikowani w bazach MIG-BR i MIG-DZ. Osoby ubiegające się o kredyt gotówkowy są każdorazowo sprawdzane także w bazie BIK, jednak w przypadku kredytów na zakup towarów lub usług weryfikacji w BIK podlegali jedynie konsumenci ubiegający się o kredyt o wartości powyżej 1500 zł. Koszt zapytania kierowanego do BIK, uzależniony był od wielu czynników, lecz podstawowy wpływ na koszt otrzymania raportu miała ilość zapytań kierowanych przez Bank do BIK. Szacunkowy koszt jednostkowy ustalony na podstawie zapytań w okresie od stycznia do lipca 2005 r. wynosił 6,62 zł. W przypadku bazy MIG-BR Bank płacił miesięczną opłatę abonamentową w wysokości 3806,4 zł. Koszty ponoszone w związku z przygotowaniem i wysyłką umowy kredytu wraz z blankietami spłat Bank szacował (w zależności od okresu kredytowania) na 2,5 zł do 6,6 zł. Koszty przeprowadzenia dodatkowych czynności, dotyczących np. potwierdzenia źródła dochodów poprzez wykonanie telefonu do zakładu pracy, sprawdzenia w rejestrach działalności gospodarczej lub weryfikacji stanu majątkowego kredytobiorcy w jego domu bank oszacował na 2,93 zł na 1 umowę (dowód – pismo Banku s. 85-86 akt sprawy).

Zgodnie z przedstawionymi kopiami umów kredytów konsumenckich oferowanych przez Bank, w przypadku wypłaty kredytu przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, odstąpienie stawało się skuteczne, jeżeli wypłacony kredyt był zwracany bankowi łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy, niezależnie od tego czy kredyt był przeznaczony na zakup towarów lub usług, czy był kredytem gotówkowym. Analogiczna informacja zawarta była we wzorze oświadczenia o odstąpieniu od umowy, które dołączane było do umów kredytowych (dowód – kopie umów kredytowych s. 13-39 akt sprawy).

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

Bank wprowadził nowe zasady pobierania opłaty przygotowawczej. Zmiany zostały wprowadzone na podstawie Zarządzenia nr B-III-78/2005 Prezesa Zarządu Banku „Taryfa prowizji i opłat Kredyt Banku S.A.” – zmiana 47 i weszły w życie w dniu 30 listopada 2005 r. (dowód – kopia zarządzenia Prezesa Zarządu Banku „Taryfa prowizji i opłat Kredyt Banku S.A.”, s. 103 akt sprawy).

Jednocześnie, Bank dokonał odpowiednich zmian we wzorcach umów kredytowych, dostosowując postanowienia do wprowadzonych nowych zasad pobierania opłaty przygotowawczej. Nowe wzory zostały wprowadzone na podstawie Rozporządzenia nr C-III-45/2005 „Dokumenty stosowane w działalności kredytowej w segmencie klientów detalicznych w Kredyt Banku S.A.” – zmian 9, obowiązujące od dnia 30 listopada 2005 r. (dowód – kopia Rozporządzenia nr C-III-45/2005 „Dokumenty stosowane w działalności kredytowej w segmencie klientów detalicznych w Kredyt Banku S.A.”).

Od dnia 30 listopada 2005 r. Bank obniżył opłaty przygotowawcze: w przypadku limitu kredytowego w rachunkach osobistych wprowadzono jednolitą opłatę przygotowawczą w wysokości 20 zł, w przypadku kredytów na cele konsumpcyjne, kredytów okolicznościowo-sezonowych, kredytów na zakup środków transportu i pożyczek hipotecznych wprowadzono stałą opłatę przygotowawczą w wysokości 15 zł, niezależnie od wysokości zaciąganego kredytu (dowód – kopia załącznika do zarządzenia Prezesa Zarządu Banku „Taryfa prowizji i opłat Kredyt Banku S.A.”, s. 104–110 i 237-261 akt sprawy).

Bank wprowadził także nowe wzory umów kredytowych przeznaczonych na zakup towarów lub usług. W umowach kredytu na zakup towarów i/lub usług, oferowanych w imieniu Banku przez Żagiel S.A., konsument uzyskał prawo do odstąpienia od umowy kredytowej bez obowiązku zwrotu kredytu do Banku, jako warunku uznania ważności odstąpienia. Jednocześnie, z wzoru oświadczenia o odstąpieniu wykreślono punkt zobowiązujący konsumenta do uzyskania u sprzedawcy potwierdzenia zwrotu środków. Zmiany zostały wprowadzone aneksem nr 33 z dnia 12 grudnia 2005 r. do umowy współpracy w zakresie udzielania kredytów na cele konsumpcyjne (dowód – kopia aneksu do umowy współpracy w zakresie udzielania kredytów na cele konsumpcyjne, zawartej z Żagiel S.A., s. 157–160, 174-177 i 262-270 akt sprawy, kopie umów kredytowych s. 161-170, 178-187 i 271-275 akt sprawy). Zgodnie z § 8 ust. 3 aneksu nowe wzorce umów zostały wprowadzone do dnia 6 stycznia 2006 r.

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

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

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

a) Bezprawność działania przedsiębiorcy.

Ad 1) Wysokość opłaty przygotowawczej

Bezprawność działania oznacza sprzeczność działania przedsiębiorcy z obowiązującym prawem. W tym zakresie bezprawność działania przedsiębiorcy przejawia się w naruszeniu art. 4 ust. 2 pkt 5 ustawy o kredycie konsumenckim, zgodnie z którym opłatą przygotowawczą jest opłata za rozpatrzenie wniosku kredytowego oraz przygotowanie i zawarcie umowy kredytowej.

W umowach kredytowych oferowanych przez Bank, stosowane były różne zasady obliczania opłaty przygotowawczej, a jej wysokość była proporcjonalna do wartości kredytu. Prowadziło to do sytuacji, w której pobranie opłaty przygotowawczej w wysokości przykładowo 2,5% od kredytu o znacznej wartości, mogło być poważnym ograniczeniem dla osób chcących odstąpić od umowy kredytowej.

Zgodnie z art. 11 ust. 5 ustawy o kredycie konsumenckim, w razie odstąpienia od umowy, kredytodawca obowiązany jest niezwłocznie zwrócić poniesione przez konsumenta na rzecz kredytodawcy koszty udzielanego kredytu, z wyjątkiem opłaty przygotowawczej oraz pobranych przez kredytodawcę opłat związanych z ustanowieniem zabezpieczenia. W związku z powyższym konsument chcący skorzystać z zagwarantowanego w art. 11 ustawy o kredycie konsumenckim uprawnienia do odstąpienia od umowy musiał zapłacić koszty opłaty przygotowawczej, które w analizowanym przypadku były wysokimi kosztami. Jednocześnie zwrot opłaty przygotowawczej był warunkiem uznania odstąpienia

od umowy za skuteczne i mógł prowadzić do sytuacji, w której osoby nieposiadające odpowiedniej kwoty nie mogą zrezygnować z umowy.

Analiza przedstawionych kosztów sprawdzenia informacji o konsumentach w bazach danych, weryfikacji wniosku i wysyłki umów kredytowych wykazała, iż pobierane opłaty przygotowawcze nie odzwierciedlają rzeczywiście ponoszonych przez Bank kosztów. Sumując przedstawione przez bank szacunkowe koszty ww. czynności opłata przygotowawcza powinna kształtować się w wysokości 16 zł. Wysokość opłat przygotowawczych, była jednak zróżnicowana w zależności od rodzaju i wysokości kredytu i kształtowała się w wysokości od 15 zł do 2000 zł (w przypadku kredytu w wysokości 80 tys. zł przeznaczonego na cele konsumpcyjne).

W związku z powyższym, część opłaty przygotowawczej stanowiła dodatkową prowizję, a stosowany przez Bank sposób określania opłaty przygotowawczej mógł stanowić skuteczną przeszkodę w swobodnym korzystaniu z prawa do odstąpienia od umowy. Stawała się ona zwykłą prowizją od udzielonego kredytu i dodatkowym ukrytym jego kosztem. Tymczasem celem ustawy o kredycie konsumenckim jest zagwarantowanie konsumentom niczym nieskrępowanego prawa rezygnacji z umowy kredytowej.

Stosowany przez Bank sposób naliczania opłaty przygotowawczej uzależniał jej wysokość od rodzaju umowy kredytowej oraz wartości samego kredytu, a nie nakładu pracy i wydatków poniesionych w związku z przygotowaniem i zawarciem konkretnej umowy kredytowej (zgodnie z art. 4 ust. 2 pkt 5 ukk). Szczególnie ważny był fakt występowania poważnych różnic w wysokości opłat przygotowawczych dla kredytów o tej samej wysokości, gdy jednocześnie zakres prac związanych z przyjęciem wniosku i sporządzeniem umowy kredytowej w placówce bankowej był na podobnym poziomie. Przykładowo zgodnie, z Taryfą prowizji i opłat z dnia 31 maja 2005 r. od kredytów przeznaczonych na cele konsumpcyjne Bank pobierał opłatę w dla stałych klientów w wysokości 1,5% kwoty kredytu, podczas gdy pozostali klienci obciążani byli opłatą w wysokości 2,5% kwoty kredytu. Takie zróżnicowanie zasad obliczania opłaty przygotowawczej oznaczało, iż przy kredycie o wartości 5 tys. zł wysokość opłaty przygotowawczej, w zależności od rodzaju kredytu, mogła wynieść od 75 do 175 zł, mimo iż zakres prac związanych z zawarciem umowy był identyczny.

W związku z powyższym należy stwierdzić, że stosowane przez Bank sposoby ustalenia wysokości opłaty przygotowawczej, nie miały związku z rzeczywistymi kosztami czynności niezbędnych do przygotowania i zawarcia umowy kredytowej, m.in. z przyjmowaniem i weryfikowaniem dokumentów składanych przez klientów, dokonywaniem oceny zdolności kredytowej itd. Działanie Banku w tym zakresie należało uznać za sprzeczne z art. 4 ust. 2 pkt 5 ukk, gdyż stosowane przez Bank opłaty przygotowawcze nie było odzwierciedleniem rzeczywistych kosztów weryfikacji, przygotowania i sporządzenia umowy, lecz były wprost uzależnione jedynie od rodzaju i wartości oferowanego kredytu. Działanie takie należało traktować jako działanie ukierunkowane na uniemożliwienie konsumentom swobodnego odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki. W związku z tym należy uznać, że opisany sposób określenia opłaty przygotowawczej może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na bezprawnym działaniu przedsiębiorcy.

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

Ad 2) Zasady odstąpienia od umowy kredytowej

W tym zakresie bezprawność działania przedsiębiorcy przejawia się w naruszeniu prawa konsumenta do odstąpienia od umowy kredytu, bez podania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia umowy, uregulowanym w art. 11 ust. 4 w zw. z art. 11 ust. 1 ukk.

Przyznanie konsumentowi uprawnienia do odstąpienia od umowy w określonym terminie, bez konieczności uzasadniania przyczyny wykonania tego uprawnienia, jest jednym z podstawowych instrumentów służących ochronie interesów słabszej strony obrotu, jaką pozostaje w stosunku do profesjonalnych instytucji finansowych, konsument.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy kredytu ma charakter prawnokształtujący, co oznacza, że Bank nie ma żadnego wpływu na zmiany w stanie prawnym, jakie pociąga za sobą to uprawnienie i musi się mu podporządkować. Bank nie może na drodze umownej ograniczyć czy też wyłączyć przedmiotowego prawa, czy też uzależnić skuteczność jego dokonania od nałożenia na konsumenta dodatkowych obowiązków czy warunków. Takie działanie stanowiłoby naruszenie art. 11 ust. 1 ukk.

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

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

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

W ocenie Prezesa Urzędu, ustawodawca wskazując na miejsce regulacji zasad zwrotu świadczenia (t.j. w umowie łączącej kredytodawcę z podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę) dokonuje rozróżnienia podmiotu zobowiązanego do zwrotu kredytu, w zależności od tego na czyją rzecz faktycznie nastąpiło spełnienie świadczenia. Jeżeli świadczenie zostało spełnione do rąk konsumenta właściwym jest, by wraz ze złożeniem oświadczenia o odstąpieniu, konsument zwrócił także uzyskaną od Banku kwotę kredytu (art. 11 ust. 3 zd. 2 ukk). Nie można natomiast przyjąć, by w przypadku przekazania świadczenia na rzecz sprzedawcy, ustawodawca uznawał za właściwe przyjęcie odstąpienia od umowy za skuteczne poprzez wymaganie od konsumenta zwrotu środków, których nie posiada. Akceptacja takiej konstrukcji przeczyłaby *ratio legis* ustawy o kredycie konsumenckim, która ma przede wszystkim chronić interesy ekonomiczne konsumentów.

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

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

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

Ustawa o kredycie konsumenckim przewiduje zależność losów prawnych obu umów jedynie w przypadku upadku umowy sprzedaży. Zgodnie z art. 12 ust. 1 oraz art. 13 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim upadek umowy o nabycie określonej rzeczy lub usługi pociąga za sobą (w określonych tam okolicznościach, które jednak nie odnoszą się do stanu faktycznego będącego przedmiotem niniejszego postępowania) upadek umowy o kredyt konsumencki. Rozszerzony skutek odstąpienia od umowy nie ma jednak miejsca

w sytuacji odwrotnej - odstąpienie od umowy kredytu nie skutkuje automatycznym upadkiem umowy sprzedaży. Bank nie posiada zatem umocowania prawnego, by domagać się np. potwierdzenia tego faktu od konsumenta i uzależniać od tego skuteczność odstąpienia od umowy kredytu. Regulacje zawarte w umowie o współpracy ze sprzedawcą nie mogą mieć pierwszeństwa przed przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, jeżeli pozostają w sprzeczności z celem i treścią ww. regulacji, jakim jest ochrona interesu konsumentów.

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

Z analizy posiadanych przez Prezesa Urzędu umów kredytowych zawartych przez konsumentów z Kredyt Bankiem S.A., przeznaczonych na zakup towarów lub usług wynikało, że aby skutecznie od nich odstąpić, konsument musiał zwrócić do Banku kwotę kredytu, albo zapłacić Sprzedawcy cenę nabycia towaru pomniejszoną o wpłatę własną. Tymczasem ustawodawca regulując kwestię odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego przeznaczonego na zakup rzeczy lub usług nie zezwala na wprowadzenie takich ograniczeń. W takiej sytuacji kwestia rozliczenia finansowego kredytu występuje jedynie między kredytodawcą a sprzedawcą, natomiast roszczenie o zapłatę ceny sprzedaży posiada jedynie sprzedawca na podstawie umowy sprzedaży, która staje się umową niezależną od umowy kredytowej.

Dodatkowo wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej, obligował konsumentów do uzyskania potwierdzenia spłaty kredytu, lub zapłaty sprzedawcy ceny towaru. Takie działanie także było sprzeczne z art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim. Niezależnie od wyżej opisanej kwestii rozdzielenia obu umów i co z tego wynika braku jakiegokolwiek prawa do ingerencji sprzedawcy w umowę kredytową, wprowadzony wymóg uzyskania akceptacji sprzedawcy mógł spowodować opóźnienie w wysłaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

W związku z powyższym Prezes Urzędu, w toku niniejszego postępowania, wykazał, że wymogi, od których Spółka uzależnia skuteczność odstąpienia od umowy, nie znajdują umocowania ustawowego, a tym samym mogą zostać uznane za działanie bezprawne w świetle art. 11 ust. 4 ukk.

b) Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

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

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

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

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

Zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie prowadzonego przez Prezesa Urzędu postępowania, Bank dokonał zmian w umowach kredytowych oraz w taryfie opłat i prowizji. W umowach kredytu na zakup towarów i/lub usług wykreślono postanowienia zobowiązujące konsumenta do zwrotu kredytu do Banku w przypadku realizacji prawa do odstąpienia od umowy kredytowej. Jednocześnie z wzoru oświadczenia o odstąpieniu wykreślono punkt zobowiązujący konsumenta do uzyskania u sprzedawcy potwierdzenia zwrotu środków. Zmiany zostały wprowadzone z dniem 6 stycznia 2006 r. W „Taryfie prowizji i opłat Kredyt Banku S.A.”, obowiązującej od dnia 30 listopada 2005 r., Bank obniżył opłaty przygotowawcze: w przypadku limitu kredytowego w rachunkach osobistych wprowadzono jednolitą opłatę przygotowawczą w wysokości 20 zł, w przypadku kredytów na cele konsumpcyjne, kredytów okolicznościowo-sezonowych, kredytów na zakup środków transportu i pożyczek hipotecznych wprowadzono stałą opłatę przygotowawczą w wysokości 15 zł, niezależnie od wysokości zaciąganego kredytu. Wprowadzone zmiany spowodowały, iż aktualnych działań Banku w kwestionowanym zakresie nie można uznać za sprzeczne z ustawą o kredycie konsumenckim.

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

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

W związku z powyższym, z uwagi na fakt, iż działanie Banku nie narusza w dacie orzekania przepisu art. 23a ustawy uzasadnione jest zakończenie prowadzonego postępowania rozstrzygnięciem wydanym na podstawie art. 23e ww. ustawy. W tym stanie należało zatem uznać działania Banku za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzić zaniechanie jej stosowania.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji.

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 1 ustawy w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – XVII Wydziału Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

Z up. PREZESA
Urzędu Ochrony konkurencji i Konsumentów
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Polityki Konsumentckiej

Monika Stec

Otrzymuje:

1. **Kredyt Bank S.A.**
ul. M. Kasprzaka 2/8
01-211 Warszawa
2. a/a