



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
**TOMASZ CHRÓSTNY**

**Decyzja wersja jawna**

Bydgoszcz, dnia 6 sierpień 2020 r.

Znak: RBG.610.3.19.KL

**DECYZJA NR RBG - 8/2020**

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076) - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonującego w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce polegające na wprowadzeniu konsumentów w błąd, w związku z rozpowszechnianiem nieprawdziwych informacji co do zmiany postanowień umów pożyczek hipotecznych i umów o kredyt hipoteczny indeksowanych lub denominowanych do waluty obcej poprzez przesłanie w czerwcu 2016 r. do konsumentów informacji o jednostronnych zmianach:**

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

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

Sprawę prowadził:

Krzysztof Lehmann - Zastępca Dyrektora

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Delegatura w Bydgoszczy  
Pl. Kościeleckich 3 85-033 Bydgoszcz

tel. 52 345- 56- 44  
bydgoszcz@uokik.gov.pl www.uokik.gov.pl

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076) - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

**nakłada się na Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu** wykonującego w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału **Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce** obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w pkt I niniejszej decyzji w ten sposób, że ww. podmiot:

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

*„W związku z wydaniem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RBG- 8/2020, niniejszym uprzejmie informujemy, iż Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu wykonujący w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce stosował wobec konsumentów praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na wprowadzeniu konsumentów w błąd, w związku z rozpowszechnianiem nieprawdziwych informacji co do zmiany postanowień umów pożyczek hipotecznych i umów o kredyt hipoteczny indeksowanych lub denominowanych do waluty obcej poprzez przesłanie w czerwcu 2016 r. do konsumentów informacji o jednostronnych zmianach:*

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

*w związku z zamiarem wprowadzenia do ww. dokumentów postanowień umownych odnoszących się do sposobu ustalania kursów kupna i sprzedaży walut publikowanych w Tabeli Kursów, w sytuacji gdy Bank nie jest uprawniony do dokonywania takiej jednostronnej zmiany postanowień umów pożyczek hipotecznych i umów o kredyt hipoteczny indeksowanych lub denominowanych do waluty obcej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i narusza zbiorowe interesy konsumentów i w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów*

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr RBG-8/2020 opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod tym adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

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

w formie korespondencji listowej (listem zwykłym) oraz w bankowości elektronicznej (jeżeli dostęp taki posiada), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, w sposób czytelny dla odbiorcy i przy zachowaniu takiego samego wyboldowania i podkreślenia tekstu, jak w pkt II.1. sentencji niniejszej decyzji. W sytuacji, w której na dzień wysłania ww. korespondencji konsument uprawniony do otrzymania przedmiotowego oświadczenia, nie będzie już stroną umowy pożyczki hipotecznej lub umowy o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej, której dotyczy praktyka wskazana w pkt I sentencji niniejszej decyzji, to oświadczenie powinno zostać przesłane na ostatni znany Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu adres korespondencyjny konsumenta.

2. **opublikuje oświadczenie**, o którym mowa w pkt II.1. sentencji niniejszej decyzji, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, na swojej stronie internetowej, która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem [www.rbinternational.com.pl](http://www.rbinternational.com.pl) (na stronie głównej) w ten sposób, że:
  - a. treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymana na tej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na stronie internetowej,
  - b. tekst powyższego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff), przy zachowaniu wyboldowania i podkreślenia, jak w pkt II.1 sentencji niniejszej decyzji,
  - c. tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika poprzez naciśnięcie „krzyżyka” w górnym prawym rogu; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie, chyba że zostanie ręcznie zamknięte przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
  - d. wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
  - e. fragment oświadczenia o treści „na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod tym adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (linka) do niniejszej decyzji umieszczonej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. z 2020 r. poz. 1076), nakłada się na **Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu** wykonującego w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału **Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce**, płatną na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej, karę pieniężną w wysokości 1.224.498 zł (słownie: jeden milion dwieście dwadzieścia cztery tysiące czterysta dziewięćdziesiąt osiem złotych), z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w pkt I niniejszej decyzji.
- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

**obciąża się Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu (dawnej: Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie)** wykonującego w Polsce działalność gospodarczą w ramach oddziału **Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce** kosztami opisanego w pkt I postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 65,11 zł (słownie: sześćdziesiąt pięć złotych 11/100) - w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) - po zawiadomieniu otrzymanym od konsumenta - wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działaniami Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z informowaniem konsumentów - w trakcie wykonywania umowy - o jednostronnej zmianie warunków umowy o kredyt hipoteczny przez ww. przedsiębiorcę (RBG-405-02/17/KL).

W toku tego postępowania Prezes UOKiK wezwał Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie do przedłożenia informacji związanych z przedmiotem niniejszego postępowania, w tym informacji o zmianach dokonywanych w umowach o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej w 2016 oraz 2017 roku.

W dniu 31 października 2018 r. nastąpił podział Raiffeisen Bank Polska S.A. poprzez wydzielenie w trybie art. 529 § 1 pkt 4 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 505) - dalej: **k.s.h.** - części majątku Raiffeisen Bank Polska S.A. i przeniesienie go na Bank BGŻ BNP Paribas S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **BGŻ BNP Paribas**) zgodnie z planem podziału z dnia 28 kwietnia 2018 r. przejęcie skutkowało tym, że Raiffeisen Bank Polska S.A. obsługiwał kredyty hipoteczne dla klientów indywidualnych, a BGŻ BNP Paribas przejął pozostałe produkty bankowe dla klientów

indywidualnych (tzw. Działalność Podstawowa Banku, m.in. obsługę rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych). W przedmiotowym zakresie (tj. w odniesieniu do Działalności Podstawowej Banku) BGŻ BNP Paribas wstąpił w prawa i obowiązki Raiffeisen Bank Polska S.A.

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

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

Przeprowadzona analiza zebranego w toku postępowania wyjaśniającego materiału dowodowego pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Mając powyższe na uwadze - postanowieniem nr RBG-72/2019 z dnia 16 października 2019 r. (dalej: **Postanowienie**) - organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w sentencji niniejszej decyzji.

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

W piśmie z dnia 4 listopada 2019 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko dotyczące kwestionowanej praktyki oraz wyraziła wolę złożenia zobowiązania w niniejszej sprawie w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.) - dalej: **u.o k.i.k.** Podsumowując stanowisko Banku wskazać należy, iż Spółka wskazała, że zarzut przedstawiony w Postanowieniu nie znajduje - w jej ocenie - uzasadnienia w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności nie jest uzasadniony stanem faktycznym wziętym za podstawę przez Prezesa UOKiK dla jego sformułowania.

Bank wskazał, że jego działanie będące przedmiotem analizy nie nałożyło na konsumenta innych niż uprzednio obowiązków, ani nie uszczupliło wcześniejszych praw konsumenta. Zachowanie Spółki miało na celu udzielenie kredytobiorcy najpełniejszej i klarownej informacji na temat sposobu ustalania kursów walut i wynikało z sugestii Prezesa UOKiK wyrażonych w postępowaniu DDK-405-40/14. Z tego względu, że w omawianej sprawie mamy do czynienia z przeciętnym konsumentem - dobrze poinformowanym, uważnym, ostrożnym - kredytobiorca miał być świadomy, że nie jest zobowiązany do korzystania z kursów ustalonych przez Bank, a zmiana ma charakter wskazania kredytobiorcy możliwie najprecyzyjniej sposobu ustalania kursów. Dokonana zmiana - w ocenie Banku - miała na celu wyposażenie konsumenta w lepsze narzędzia kontroli przedsiębiorcy i była korzystna dla niego.

Spółka nadmieniła, że aby stwierdzić, że jej praktyka była nieuczciwa, należy wpiery zweryfikować, czy odpowiada ona praktykom określonym w art. 7 lub art. 9 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz.

2070) - dalej: u.p.n.p.r. Nie precyzuje jednak z jakich okoliczności (prawnych lub faktycznych) wynika taka konieczność.

Kolejnym argumentem przywołanym przez Bank było wskazanie, że od 26 sierpnia 2011 r. kredytobiorca był uprawniony do spłaty rat kredytów bezpośrednio w walucie obcej, a więc całkowicie z pominięciem kursów walut ustalanych przez Spółkę. Oznacza to - zdaniem przedsiębiorcy - że kredytobiorcy od paru lat mieli świadomość możliwości dokonywania spłat z pominięciem kursów stosowanych przez RBI. Sprecyzowanie sposobu ustalania kursów walut nie miało więc wpływu na pogorszenie sytuacji konsumentów.

Spółka podkreśliła również, że zmian dokonała po sugestii Urzędu w toku postępowania DDK-405-40/14, a wszczęcie niniejszego postępowania może stanowić naruszenie zasady pogłębiania zaufania do organów administracji wyrażonych w art. 7a, 8 oraz 9 k.p.a.

Ponadto, RBI wskazał, że z konsumentów, do których była skierowana informacja o zmianach warunków umów, tylko złożyło oświadczenia o braku zgody na wprowadzone zmiany, więc - w ocenie Spółki - wprowadzenie w błąd, przez które to działanie klienci wypowiedaliby umowy nie miało miejsca. Przedsiębiorca zwraca również uwagę, że zachowanie Banku dotyczyło obliczalnej grupy oznaczonych konsumentów, a więc nie istnieje „zbiorowy interes konsumentów”, mając na względzie art. 24 ust. 3 u.o.k.i.k.

Przedsiębiorca powołał się również w swojej argumentacji na treść art. 384<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145) - dalej: kc - który przewiduje możliwość zmiany wzorca umowy w trakcie trwania stosunku prawnego o charakterze ciągłym, a takim wzorcem są regulaminy kredytu hipotecznego. Z tego też względu Bank był zobowiązany do poinformowania klientów, w przypadku dokonywania zmian w ich treści.

Jednocześnie Spółka wskazała, że zmiana regulaminów miała na celu dostosowanie zawartych umów do wymagań prawa bankowego. Zgodnie bowiem z art. 4 ustawy z dnia 29 lipca 2011 r. o zmianach ustawy - Prawo bankowe oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. Nr 165, poz. 984) - dalej: nowelizacja u.p.b. - w przypadku kredytów lub pożyczek pieniężnych zaciągniętych przez kredytobiorcę przed dniem wejścia w życie ww. nowelizacji ma zastosowanie art. 69 ust. 2 pkt 4a prawa bankowego w stosunku do tych kredytów, które nie zostały całkowicie spłacone - do tej części kredytu lub pożyczki, która pozostała do spłacenia. W tym zakresie RBI dokonał bezpłatnie stosownej zmiany umowy kredytowej, wypełniając tym samym zobowiązanie wynikające z ustawy.

Przedsiębiorca zaznaczył przy tym, że zmiana regulaminów „nie nałożyła na konsumenta innych niż uprzednio obowiązków, ani nie uszczupła wcześniejszych praw konsumenta i nie ogranicza kredytobiorcy w dochodzeniu przez niego praw w przypadku uznania przez niego, że zawarta umowa kredytowania zawierała niedozwolone postanowienia umowne. Oceny dokonuje się bowiem zgodnie z art. 4 ust. 1 Dyrektywy 93/13 oraz orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej na chwilę zawarcia umowy”.

Bank wskazał również, że formułując klauzulę modyfikacyjną starał się to zrobić starannie i obiektywnie, na ile to było możliwe, mając na względzie, że jest to zobowiązanie na 30-40 lat.

Jednocześnie Spółka złożyła zobowiązanie - w trybie art. 28 ust.1 u.o.k.i.k. - które ograniczało się do poinformowania swoich klientów o tym, że wprowadzona zmiana odnośnie doprecyzowania wskazania sposobu ustalania kursów walut nie ogranicza im możliwości

dochodzenia roszczeń wobec Banku. Przedsiębiorca wyraził gotowość zmiany dotychczasowego sposobu ustalania kursów waluty tabeli kursowej na potrzeby obliczania rat kapitałowo-odsetkowych wyrażonych w złotych w ten sposób, że zostałyby zastąpiona odwołaniem do kursu średniego NBP powiększonego o marżę w przedziale 2-3%.

Prezes UOKiK niezwłocznie po otrzymaniu ww. propozycji zobowiązania, w piśmie z dnia 26 listopada 2019 r., wskazał przedsiębiorcy, że nie przewiduje przyjęcia tak sformułowanego zobowiązania. W ocenie Prezesa UOKiK, analizowana w toku niniejszego postępowania informacja przesyłana do klientów o zmianie warunków umów o pożyczkę i kredyt hipoteczny indeksowanych lub denominowanych w walutach obcych była bezprawna i postanowienia dotyczące sposobu ustalania kursów walut tabeli kursowej Banku nie mogły stać się częścią stosunku obligacyjnego. Tym samym, Prezes UOKiK poinformował Spółkę, że nie może przyjąć zobowiązania, które opierałoby się na potwierdzeniu tego, że zmiana warunków umownych miała miejsce, a mimo to „nie ogranicza konsumentów w możliwości dochodzenia roszczeń wobec Banku”.

Organ ochrony konsumentów wskazał również Spółce, że nie jest możliwe, aby przedmiotem zobowiązania w niniejszej sprawie była kwestia zmiany sposobu ustalania kursów waluty z tabeli kursowej Banku, gdyż - tak jak to zostało wyjaśnione w Postanowieniu - nie może być to jednostronnie ustalane przez Spółkę z uwagi m.in. na niedozwolony charakter postanowień umownych odnoszących się do ustalania salda kredytu i wysokości poszczególnych rat kredytu, które odsyłają w tym zakresie do kursów walut wskazanych w tabeli kursowej Banku.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 22 lipca 2020 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z powyższych uprawnień.

#### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu jest wpisany do rejestru spółek prowadzonego przez Sąd Gospodarczy w Wiedniu pod numerem FN 122119 m. Ww. przedsiębiorca prowadzi w Polsce działalność za pośrednictwem oddziału - Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce wpisanego do rejestru KRS pod numerem 0000753494 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego oraz posiada NIP: 108-00-22-658. Raiffeisen Bank International AG z siedzibą w Wiedniu jest następcą prawnym Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (KRS 0000014540).

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

W dniu 23 października 2018 r. Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce, za pośrednictwem którego Raiffeisen Bank International AG prowadzi działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, został wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego.

W dniu 31 października 2018 r. nastąpił podział Banku Raiffeisen poprzez wydzielenie w trybie art. 529 § 1 pkt 4 k.s.h. części majątku Banku Raiffeisen i przeniesienie jej na BGŻ

BNP Paribas zgodnie z planem podziału Banku Raiffeisen z dnia 28 kwietnia 2018 r. W przedmiotowym zakresie (tj. w odniesieniu do Działalności Podstawowej Banku) BGŻ BNP Paribas wstąpił w prawa i obowiązki Raiffeisen Bank Polska S.A. Przejęcie skutkowało tym, że Bank Raiffeisen [działający obecnie jako Raiffeisen Bank International AG (Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce] obsługuje kredyty hipoteczne dla klientów indywidualnych, a BGŻ BNP Paribas przejął pozostałe produkty (m.in. obsługę rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych).

Analizując okoliczności stosowania praktyki wskazanej w sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK ustalił, iż w 2016 r. RBI wysyłał do klientów (konsumentów) linii Bankowości Prywatnej<sup>1</sup> oraz Bankowości Detalicznej informacje o zmianach postanowień umów o kredyt hipoteczny<sup>2</sup>. Dotyczyło to kredytów indeksowanych i denominowanych do waluty obcej, większości we franku szwajcarskim (CHF). Pisma informujące o ww. kwestiach były wysyłane do konsumentów w dniu 22 czerwca 2016 r. Przedmiotowe zmiany - w zamierzeniu Banku - miały obowiązywać klientów Banku od 1 lipca 2016 r.

Propozycja zmian umów o kredyt hipoteczny dotyczyła kontraktów. Tylko konsumentów złożyło oświadczenie o braku zgody na wprowadzenie zmian w umowie o kredyt hipoteczny, przy czym z ww. oświadczeń zostało następnie wycofane.

W zakresie *Regulaminu Kredytu Mieszkaniowego dla klientów bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna* (dalej: **Regulamin KM dla bankowości prywatnej**), *Regulaminu Pożyczki Osobistej dla klientów bankowości prywatnej Friedrich Wilhelm Raiffeisen w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna* (dalej: **Regulamin PO dla bankowości prywatnej**), *Regulaminu Kredytu Mieszkaniowego w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna* (dalej: **Regulamin KM**), *Regulaminu Pożyczki Hipotecznej w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna* (dalej: **Regulamin PH**), które to dokumenty stanowią część zawartej z konsumentami umowy kredytu mieszkaniowego, umowy pożyczki hipotecznej lub umowy pożyczki osobistej Bank poinformował klientów, że zmianie ulegnie § 7 ust. 6-11 ww. regulaminów. Nowe brzmienie klauzuli miało przyjąć następującą treść (dalej jako: **Nowe postanowienia**):

*„6. Kursy kupna i sprzedaży walut stosowane do uruchomienia, spłaty lub Przewalutowania kredytów/pożyczek publikowane są w Tabeli Kursów, dostępnej w Oddziałach Banku, na stronie internetowej Banku. Informacje o aktualnych kursach walut można również uzyskać za pośrednictwem Centrum Telefonicznego. Tabela Kursów jest publikowana w każdym dniu roboczym najpóźniej do godziny 9:00 na stronie internetowej Banku. Tabela Kursów jest dostępna w oddziałach Banku.*

*7. Informacja o wysokość spreadu walutowego występującego dla poszczególnych walut wymiennalnych dostępna jest w Oddziałach Banku, na stronie internetowej Banku oraz w Centrum Telefonicznym.*

*8. Kurs kupna i sprzedaży walut, jak również wysokość spreadu walutowego wyznaczone są z uwzględnieniem poniższych zasad:*

---

<sup>1</sup> Podstawowym kryterium zawarcia umowy współpracy w ramach Bankowości Prywatnej jest ulokowanie w Banku aktywów w określonej wysokości - na przestrzeni lat wysokość ta ulegała zmianie. W kwietniu 2017 r. było to 250 tys. Euro (tj. równowartość 1 mln zł). Klienci, którzy nie spełniają wyżej wymienionego kryterium byli klientami linii Bankowości Detalicznej.

<sup>2</sup> W dalszej części uzasadnienia określenie kredyt hipoteczny należy odnosić również do pożyczki hipotecznej (indeksowanej lub denominowanej do waluty obcej).



8.1. Kurs kupna i sprzedaży walut zamieszczany w Tabeli Kursów jest ustalany przez Bank na podstawie:

8.1.1. Kursów Średnich Międzybankowych (KŚM) czyli kwotowań kupna i sprzedaży walut na rynku międzybankowym, prezentowanych w serwisie informacyjnym Reuters o nazwie EIKON lub każdej innej która ją zastąpi lub zmieni, dostępnych na moment ustalania Tabeli (zwanymi dalej „Kursami z Reuters”),

8.1.2. Kursu Średniego Bankowego (KŚB) wyznaczanego na podstawie Kursów Średnich Międzybankowych,

8.1.3. Indeksu Marżowego Banku (IMB).

8.2. Kurs Średni Międzybankowy dla pary walut USD/PLN, EUR/USD oraz USD/CHF jest wyznaczany poprzez dodanie kursu kupna do kursu sprzedaży danej pary walutowej, np. USD/PLN (tj. Kursów z Reuters) i podzielenie otrzymanej wartości przez 2.

8.3. Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla EUR/PLN jest wyznaczany poprzez pomnożenie Kursu Średniego Międzybankowego (KŚM) dla USD/PLN przez Kurs Średni Międzybankowy dla EUR/USD.

8.4. Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla CHF/PLN jest wyznaczany poprzez podzielenie Kursu Średniego Międzybankowego (KŚM) dla USD/PLN przez Kurs Średni Międzybankowy dla USD/CHF.

8.5. Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla GBP/PLN jest wyznaczany poprzez pomnożenie Kursu Średniego Międzybankowego (KŚM) dla USD/PLN przez Kurs Średni Międzybankowy dla GBP/USD.

8.6. Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla USD/PLN jest równy Kursowi Średniemu Międzybankowemu (KŚM) dla USD/PLN.

8.7. Kurs kupna oraz sprzedaży dla EUR/PLN zamieszczany w Tabeli jest ustalany w następujący sposób:

8.7.1. Kurs kupna: Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla EUR/PLN jest pomniejszany o wartość Indeksu Marżowego Banku.

8.7.2. Kurs sprzedaży: Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla EUR/PLN jest powiększany o wartość Indeksu Marżowego Banku.

8.8. Kurs kupna oraz sprzedaży dla CHF/PLN zamieszczany w Tabeli jest ustalany w następujący sposób:

8.8.1. Kurs kupna: Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla CHF/PLN jest pomniejszany o wartość Indeksu Marżowego Banku.

8.8.2. Kurs sprzedaży: Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla CHF/PLN jest powiększany o wartość Indeksu Marżowego Banku.

8.9. Kurs kupna oraz sprzedaży dla USD/PLN zamieszczany w Tabeli jest ustalany w następujący sposób:

8.9.1. Kurs kupna: Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla USD/PLN jest pomniejszany o wartość Indeksu Marżowego Banku.

8.9.2. Kurs sprzedaży: Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla USD/PLN jest powiększany o wartość Indeksu Marżowego Banku.

8.10. Kurs kupna oraz sprzedaży dla GBP/PLN zamieszczany w Tabeli Kursów jest ustalany w następujący sposób:

8.10.1. Kurs kupna: Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla GBP/PLN jest pomniejszany o wartość Indeksu Marżowego Banku.

8.10.2. Kurs sprzedaży: Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla GBP/PLN jest powiększany o wartość Indeksu Marżowego Banku.

9. Wysokość Indeksu Marżowego Banku (IMB) wynosi 7,00% Kursu Średniego Bankowego (KŚB). Bank uprawniony jest do stosowania korzystniejszej dla Kredytobiorcy wysokości Indeksu Marżowego Banku, bez uzyskania zgody Kredytobiorcy.

10. Tabela oraz wysokość zastosowanego przez Bank Indeksu Marżowego Banku w Tabeli są publikowane w każdym Dniu Roboczym najpóźniej do godziny 9:00 na stronie internetowej Banku i są dostępne w placówkach Banku.

11. Sposób ustalania przez Bank kursu kupna i sprzedaży waluty zamieszczanych w Tabeli, opisany w ust. 8 i 9 powyżej, odzwierciedlają poniższe wzory:

11.1. Wzór do wyliczenia kursu kupna oraz sprzedaży dla EUR/PLN zamieszczanego w Tabeli:

Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla EUR/PLN = (KŚM dla USD/PLN)\* x (KŚM dla EUR/USD)\*\*

\*(Kurs z Reuters kupna USD/PLN + Kurs z Reuters sprzedaży USD/PLN)/2

\*\* (Kurs z Reuters kupna EUR/USD + Kurs z Reuters sprzedaży EUR/USD)/2

Kurs kupna waluty przez Bank, prezentowany w Tabeli: KŚB - (KŚB x IMB)

Kurs sprzedaży waluty przez Bank, prezentowany w Tabeli: KŚB + (KŚB x IMB)

11.2. Wzór do wyliczenia kursu kupna oraz sprzedaży dla CHF/PLN zamieszczonego w Tabeli:

Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla CHF/PLN = (KŚM dla USD/PLN)\* x (KŚM dla USD/CHF)\*\*

\*(Kurs z Reuters kupna USD/PLN + Kurs z Reuters sprzedaży USD/PLN)/2

\*\* (Kurs z Reuters kupna USD/CHF + Kurs z Reuters sprzedaży USD/CHF)/2

Kurs kupna waluty przez Bank, prezentowany w Tabeli: KŚB - (KŚB x IMB)

Kurs sprzedaży waluty przez Bank, prezentowany w Tabeli: KŚB + (KŚB x IMB)

11.3. Wzór do wyliczenia kursu kupna oraz sprzedaży dla USD/PLN zamieszczonego w Tabeli:

Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla USD/PLN = KŚM\*

\*(Kurs z Reuters kupna USD/PLN + Kurs z Reuters sprzedaży USD/PLN)/2

Kurs kupna waluty przez Bank, prezentowany w Tabeli: KŚB - (KŚB x IMB)

Kurs sprzedaży waluty przez Bank, prezentowany w Tabeli: KŚB + (KŚB x IMB)

11.4. Wzór do wyliczenia kursu kupna oraz sprzedaży dla GBP/PLN zamieszczonego w Tabeli:

Kurs Średni Bankowy (KŚB) dla GBP/PLN = (KŚM dla USD/PLN)\* x (KŚM dla GBP/USD)\*\*

*\*(Kurs z Reuters kupna USD/PLN + Kurs z Reuters sprzedaży USD/PLN)/2*

*\*\*\*(Kurs z Reuters kupna GBP/USD + Kurs z Reuters sprzedaży GBP/USD)/2*

Kurs kupna waluty przez Bank, prezentowany w Tabeli:  $K\acute{S}B - (K\acute{S}B \times IMB)$

Kurs sprzedaży waluty przez Bank, prezentowany w Tabeli:  $K\acute{S}B + (K\acute{S}B \times IMB)$

RBI wskazał ponadto, że konsumentów nie wiążą następujące postanowienia zawarte w umowie (lub postanowienia o podobnym brzmieniu):

*„Bank może zmienić powyższe zasady ustalania kursów w przypadku:*

- decyzji władz wpływających na kurs danej waluty (np. wprowadzenie kursu sztywnego, opuszczenie strefy euro i powrót do waluty narodowej);*
- niedostępności serwisu Reuters, zawieszenia notowań USD/PLN lub danej waluty w stosunku do USD w serwisie informacyjnym Reuters;*
- nadzwyczajnej zmiany sytuacji na rynku walutowym, spowodowanym wystąpieniem siły wyższej”*

*„W przypadku wystąpienia przesłanki, o której mowa w ust. [powyżej], Indeks Marżowy Banku może być zwiększony do wysokości 30%, a Bank może ustalić kurs danej waluty na podstawie innego zewnętrznego źródła informacji na temat kursów walut na rynku międzybankowym.”*

Ponadto, Spółka poinformowała konsumentów, że jeżeli z jakichkolwiek przyczyn nie zgadzają się z taką zmianą postanowień umownych, to przysługuje im prawo do wypowiedzenia umowy w ciągu 30 dni od dnia otrzymania listu informującego o modyfikacji postanowień umownych.

W tym miejscu warto podkreślić, iż dotychczasowe brzmienie § 7 ust. 6-11 w pewnej części ww. regulaminów wyglądało w następujący sposób (na przykładzie *Regulaminu kredytu mieszkaniowego w Raiffeisen Bank Polska S.A. od 26.02.2014 do 30.06.2016*):

*„6. Kursy kupna i sprzedaży walut stosowane do uruchomienia, spłaty lub Przewalutowania kredytów publikowane są w Tabeli Kursów, dostępnej w Oddziałach Banku, na stronie internetowej Banku w zakładce „serwis ekonomiczny”. Informacje o aktualnych kursach walut można również uzyskać za pośrednictwem Centrum Telefonicznego. Tabela kursów walut dla produktów hipotecznych w Raiffeisen Bank Polska S.A. jest publikowana w każdym dniu roboczym najpóźniej do godziny 9:00 na stronie internetowej Banku. Tabela kursów jest dostępna w oddziałach Banku.*

*7. Informacja o wysokość spreadu walutowego występującego dla poszczególnych walut wymiennalnych dostępna jest w Oddziałach Banku, na stronie internetowej Banku oraz w Centrum Telefonicznym.*

*8. Kursy kupna i sprzedaży walut, jak również wysokość spreadu walutowego wyznaczone są z uwzględnieniem poniższych czynników:*

*1) Kurs kupna i sprzedaży waluty zamieszczony w Tabeli kursów walut dla produktów hipotecznych w Raiffeisen Bank Polska S.A. (Tabela Kursów) jest ustalany przez Bank, na podstawie kwotowań kupna i sprzedaży waluty (USD/PLN, EUR/USD, USD/CHF) na rynku międzybankowym, prezentowanych w serwisie informacyjnym Reuters dostępnych na moment ustalania Tabeli kursów (Kurs średni międzybankowy).*

2) Kurs kupna USD ustala się poprzez pomniejszenie Kursu średniego międzybankowego USD/PLN o wartość Indeksu marżowego banku.

3) Kurs sprzedaży USD ustala się poprzez powiększenie Kursu średniego międzybankowego USD/PLN o wartość Indeksu marżowego banku.

4) Kurs średni bankowy dla CHF/PLN wynika z podzielenia Kursu średniego międzybankowego USD/PLN przez Kurs średni międzybankowy USD/CHF.

5) Kurs średni bankowy dla EUR/PLN wynika z przemnożenia Kursu średniego międzybankowego USD/PLN przez Kurs średni międzybankowy EUR/USD.

6) Kurs kupna EUR lub CHF ustala się poprzez pomniejszenie Kursu średniego bankowego odpowiednio dla EUR/PLN lub CHF/PLN o wartość Indeksu marżowego banku.

7) Kurs sprzedaży EUR lub CHF ustala się poprzez powiększenie Kursu średniego bankowego odpowiednio dla EUR/PLN lub CHF/PLN o wartość Indeksu marżowego banku.

8) Wysokość Indeksu marżowego banku, o którym mowa w ustępach poprzedzających, jest ustalana przez Bank na podstawie podaży i popytu na daną walutę na rynku krajowym i zagranicznym, płynności rynku walutowego oraz kosztów Banku związanych z pozyskiwaniem danej waluty. Wartość Indeksu marżowego banku nie może przekraczać 10 % danego kursu średniego.

9. Bank może zmienić powyższe zasady ustalania kursów w przypadku:

1) decyzji władz wpływających na kurs danej waluty (np. wprowadzenie kursu sztywnego, opuszczenie strefy euro i powrót do waluty narodowej, itd.),

2) niedostępności serwisu Reuters, zawieszenia notowań USD/PLN lub danej waluty w stosunku do USD w serwisie informacyjnym Reuters,

3) nadzwyczajnej zmiany sytuacji na rynku walutowym, spowodowanej wystąpieniem siły wyższej.

10. W przypadku wystąpienia przestanki, o której mowa w ust. 9, Indeks marżowy Banku może być zwiększony do wysokości 30%, a Bank może ustalić kurs danej waluty na podstawie innego zewnętrznego źródła informacji na temat kursów walut na rynku międzybankowym.

11. Walutę spłaty kredytu strony określają w Umowie.”

Należy jednocześnie zaznaczyć, iż treść wyżej wymienionego postanowienia nie znajdowała się we wszystkich wzorcach umownych (regulaminach) w momencie zawierania przez konsumentów umów o kredyt hipoteczny. Duża część wzorców umownych (stosowanych w szczególności do 2011 r.) posiadała jedynie 4 ustępy w § 7. Nie można więc uznać, iż analizowana w niniejszym postępowaniu propozycja złożona przez Bank wprowadzała nowe brzmienie dla § 7 w zakresie ust. 6-11 ww. regulaminów, skoro w ogóle takie ustępy w pierwotnych warunkach umownych się nie znajdowały (np. *Regulamin kredytu mieszkaniowego w Raiffeisen Bank Polska S.A. od 02.10.2007 r. do 25.06.2008 r.*).

Jak wskazała Spółka w toku postępowania wyjaśniającego w piśmie z dnia 28 marca 2017 r. (w zakresie załączników 6 i 7 tegoż pisma), osobna informacja przesyłana do konsumentów - w zakresie Regulaminu RM i Regulaminu PH - odnosiła się także do wprowadzenia nowego brzmienia § 7 ust. 6-8 jak również nowego brzmienia § 7 ust. 5-7 oraz dodania ust. 8-9. Bank nie wyjaśnił dlaczego względem tych samych regulaminów, były wysyłane odmienne treściowo (jedynie w powyższym zakresie, tj. numeracji postanowień w ustępach) pisma informacyjne. W ocenie Prezesa UOKiK, może mieć to związek z okresem, w

którym klienci zawierali umowy o kredyt hipoteczny, gdyż treść regulaminów (o takiej samej nazwie) stanowiących załączniki do ww. umów, mogła ulegać z biegiem czasu pewnym zmianom. Niezależnie od powyższego, treść Nowych postanowień umownych zaproponowanych kredytobiorcom przez Spółkę w czerwcu 2016 r. (a więc w zakresie objętym niniejszym postępowaniem) była zbieżna z tymi, które zostały już zaprezentowane powyżej.

Jednym z poprzedników prawnych RBI był Polbank EFG S.A. (został połączony z Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie w 2013 r.). W odniesieniu do Regulaminu kredytu hipotecznego udzielanego przez Polbank EFG (dalej: **Regulamin Polbank EFG**), w sytuacji, gdy umowa została sporządzona przed dniem 14 marca 2010 r., a ww. regulamin ma oznaczenie 2006HL0101, 2006HL0102, 2006HL0103, 2007HL0101, 2007HL0102, 2008HL0103, 2009HL0101 lub 2009HL0102, nowe brzmienie miał otrzymać § 11 ust. 7-10. Treść proponowanego brzmienia postanowień była tożsama z treścią Nowych postanowień wskazanych powyżej.

Jeżeli przy Regulaminie Polbank EFG (o numerze 2010HL0101) umowa była sporządzona w okresie od dnia 15 marca 2010 r. do dnia 22 sierpnia 2010 r., zmianie miał ulec § 11 ust. 6-9 i uzyskać treść taką jak powyżej w zakresie Nowych postanowień. Te same postanowienia miały ulec zmianie przy Regulaminie Polbank EFG (o numerach 2010HL0102, 2011HL0101, 2011HL0102, 2011HL0103), gdy umowa została zawarta w okresie od dnia 23 sierpnia 2010 r. do dnia 20 grudnia 2011 r., a nowe brzmienie miało mieć identyczną treść jak treść Nowych postanowień.

We wszystkich powyższych przypadkach proponowanych zmian Regulaminu Polbank EFG, Bank informował konsumentów o prawie do wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma, w sytuacji braku zgody na proponowane zmiany postanowień umowy.

Spółka zamierzała zmienić również umowy o kredyt hipoteczny z sygnaturą HL oraz MG w numerze umowy. Propozycja zmiany dotyczyła w tym wypadku wprowadzenia do umowy nowego brzmienia - odpowiednio - § 36 lub § 33/§ 32 ww. umów (w zależności od tego, czy umowa o kredyt hipoteczny z sygnaturą MG została sporządzona przed dniem 29 września 2014 r. czy po tej dacie). Treść zaproponowanych postanowień była identyczna z treścią Nowych postanowień. Bank poinformował przy tym o prawie do wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma, w sytuacji braku zgody konsumenta na wprowadzenie nowych postanowień do wykonywanych umów.

We wszystkich wymienionych powyżej pismach do klientów, RBI podawał również podstawę prawną umożliwiającą - w ocenie Spółki - jednostronną zmianę postanowień umów o kredyt hipoteczny. Były to przesłanki wskazane w klauzuli modyfikacyjnej w każdym z ww. wzorców umów, tj. § 9 ust. 2 Regulaminu KM dla bankowości prywatnej, Regulaminu KM, czy Regulaminu KM dla umów o sygn. MG, § 38 lub § 37 (w zależności czy umowa została zawarta przed 29 września 2014 r., czy po tej dacie) umów o kredyt hipoteczny z sygn. MG, § 23 ust. 1 lub § 24 ust. 1 (w zależności czy umowa została zawarta przed 23 sierpnia 2010 r., czy po tej dacie) Regulaminu Polbank EFG, jak również § 41 umów o kredyt hipoteczny o sygnaturze HL. Wspólną cechą wszystkich tych postanowień było to, iż w przedmiotowych zapisach znajdowały się przeważnie 4 odmienne treściowo przesłanki (przyczyny faktyczne), w oparciu o które Bank mógłby (zdaniem samej Spółki) dokonywać jednostronnych zmian postanowień umów o kredyt hipoteczny. Konsumenti, którzy otrzymali analizowaną w niniejszej sprawie korespondencję nie mogli jednak wiedzieć, która z ww. przesłanek ma zastosowanie w ich sytuacji oraz jakie okoliczności faktyczne legły u podstaw przedstawienia

im propozycji zmian postanowień wykonywanych umów. Bank nie przekazał im bowiem takich informacji.

W piśmie z dnia 28 kwietnia 2017 r. - złożonym na wezwanie Prezesa UOKiK o doprecyzowanie podstaw prawnych wskazanych w korespondencji wysyłanej do konsumentów - Bank oświadczył, iż wprowadzanie zmian odbyło się w zakresie:

- Regulaminu RM dla bankowości prywatnej oraz Regulaminu RM na podstawie § 9 ust. 2 pkt 3:

*„Bank zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu bez wypowiedzania Umowy w wyniku decyzji, postanowień, orzeczeń wydanych przez organy władzy administracyjnej bądź sądy.”*

- Regulaminu Polbank EFG na podstawie § 23 ust. 1 pkt 4 lub § 24 ust. 1 pkt 4 (w zależności czy umowa została zawarta przed 23 sierpnia 2010 r., czy po tej dacie):

*„Bank zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku w celu wykonania zaleceń, rekomendacji lub decyzji wydanych przez organy nadzoru bankowego lub organy właściwe w sprawach ochrony praw konsumentów dotyczących działalności Banku, z których wynika dla Banku obowiązek zmiany Umowy.”*

- umów o kredyt hipoteczny o sygnaturze HL na podstawie § 41 pkt 4 oraz umów o kredyt hipoteczny o sygnaturze MG na podstawie § 38 pkt 4 lub § 37 pkt 4 (w zależności czy umowa została zawarta przed 29 września 2014 r., czy po tej dacie):

*„(...) Bank zastrzega sobie prawo do zmiany Umowy wyłącznie w zakresie postanowień §2 (Definicje) oraz Części Trzeciej Umowy z ważnych przyczyn, tj. w razie zaistnienia następujących okoliczności: w celu wykonania zaleceń, rekomendacji lub decyzji wydanych przez organy nadzoru bankowego lub organy właściwe w sprawach ochrony praw konsumentów dotyczących działalności Banku, z których wynika dla banku obowiązek zmiany Umowy.”*

Ponadto, Bank w ramach wyjaśnień składanych w toku postępowania wyjaśniającego wskazał, iż podstawą faktyczną dla wprowadzonych zmian miały być postanowienia Prezesa UOKiK o wszczęciu postępowania wyjaśniającego pod sygn. DDK-405-40/14/BK/PS, DDK-405-2/15/MF oraz o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów o sygn. DDK-61-14/15/AS, oraz wysyłane w trakcie tych postępowań przez Prezesa UOKiK do Spółki pisma i wezwania.

Należy w tym miejscu wyjaśnić, że postępowanie wyjaśniające DDK-405-40/14/BK/PS zostało wszczęte wydaniem postanowienia (na które powołuje się Bank) w sprawie wstępnego ustalenia, czy Raiffeisen Bank Polska S.A. dopuścił się naruszenia uzasadniającego wszczęcia postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 u.o.i.k.i.k. lub narusza chronione prawem interesy konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (w szczególności w odniesieniu do stosowanych w treści Regulaminu kredytu hipotecznego udzielanego przez Polbank EFG postanowień dotyczących sposobu ustalania wysokości Indeksu Marżowego Banku oraz zmiany sposobu ustalania kursów walut obcych na potrzeby rozliczenia kredytów hipotecznych). W treści przedmiotowego postanowienia nie został nałożony na Bank nakaz lub obowiązek jednostronnej zmiany warunków umownych opisanych w sentencji niniejszej decyzji. Nie został on również nałożony na Spółkę w ramach wydanego postanowienia zamykającego postępowanie wyjaśniające. W toku ww. postępowania, w piśmie Prezesa UOKiK z dnia 14 sierpnia 2014 r.

zostało przedstawione jedynie stanowisko organu ochrony konsumentów w zakresie możliwości uznania za abuzywne postanowienia § 15 ust. 7 pkt 8 Regulaminu Polbank EFG oraz § 15 ust. 8-9 tegoż wzorca. Warto przypomnieć, iż w omawianym okresie (tj. w 2014 r.) organ ochrony konsumentów mógł jedynie wnieść powództwo do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów celem ustalenia w ramach kontroli abstrakcyjnej czy dane postanowienie jest niedozwolone (nie mógł tego dokonać w toku postępowania administracyjnego, jak to jest czynione obecnie). Działania Prezesa UOKiK nakierowane były przez cały okres trwania postępowania administracyjnego na nakłonienie Banku do usunięcia ww. postanowień z wzorców umów i nie przybrały formy wiążącego rozstrzygnięcia nakazującego Spółce podjęcie określonych działań (nie było nawet ku temu podstaw prawnych w przepisach u.o.k.i.k.).

Na pytanie Prezesa UOKiK - w toku postępowania wyjaśniającego poprzedzającego niniejsze postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów - „czy Prezes UOKiK - w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. DDK-405-40/14/BK/PS - nakazał (lub w jakikolwiek sposób zalecił czy też sugerował) Bankowi dokonanie jednostronnej zmiany warunków umów o kredyt hipoteczny (w postaci regulaminu) i wprowadzenie do wykonywanych umów postanowień umownych o treści prezentowanej w pismach kierowanych przez Bank do swoich klientów, w szczególności czy zostały wydane w tym zakresie ‘decyzje’, ‘postanowienia’, ‘zalecenia’, ‘rekomendacje’, ‘orzeczenia’ przez Prezesa UOKiK - jeżeli tak, proszę o przedłożenie dokumentów świadczących o wystąpieniu ww. okoliczności” Spółka odpowiedziała (w piśmie z dnia 28 kwietnia 2017 r.), że organ ochrony konsumentów w toku postępowania prowadzonego pod sygn. DDK-405-40/14/BK/PS „sugerował Bankowi dokonanie jednostronnej zmiany postanowień dotyczących sposobu ustalenia Indeksu Marżowego Banku oraz zmiany sposobu ustalania kursów walut obcych na potrzeby rozliczenia kredytów hipotecznych - wynika to m.in. z pkt 2 na s. 2 pisma Prezesa Urzędu z dnia 14 sierpnia 2014 roku, pkt I ppkt 1 oraz pkt II ppkt 1 - ppkt 3 pisma Prezesa Urzędu z dnia 13 stycznia 2015 roku, pisma Prezesa Urzędu z dnia 19 października 2015 roku, pkt 1) pisma Prezesa Urzędu z dnia 9 marca 2016 roku”.

Jak nadmieniała Spółka, „stanowisko Prezesa Urzędu prezentowane w tym postępowaniu o sygnaturze DDK-405-40/14/BK/PS w pismach/wezwaniach kierowanych do Banku, w tym w szczególności przywołanych powyżej fragmentach pism Prezesa Urzędu, było traktowane przez Bank jako „sugestie”, „zalecenia”, „rekomendacje” Prezesa Urzędu”.

W zakresie postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygnaturą DDK-405-2/15/MF oraz postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów prowadzonego pod DDK-61-14/15/AS Bank nie powołał się na żadne okoliczności faktyczne wskazujące na dokonanie zmian analizowanych w niniejszym postępowaniu warunków umownych w oparciu o ustalenia lub rozstrzygnięcia wydane w ww. postępowaniach administracyjnych. Zarówno w treści postanowienia wszczynającego i zamykającego postępowanie wyjaśniające prowadzone pod sygnaturą DDK-405-2/15/MF, jak i w decyzji wydanej w ramach postępowania prowadzonego pod sygnaturą DDK-61-14/15/AS, Prezes UOKiK nie nałożył na Bank nakazu lub obowiązku jednostronnej zmiany warunków umownych opisanych w sentencji niniejszej decyzji. Przedmiotowe postępowania nie dotyczyły bowiem analizowanej materii.

**Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes UOKiK zważył co następuje:**

**Naruszenie interesu publicznego**

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 u.o.k.i.k., podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach<sup>3</sup>. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zmian w wykonywanych umowach pożyczek hipotecznych i umowach o kredyt hipoteczny indeksowanych lub denominowanych do waluty obcej, a więc praktyk dotyczących produktów, z których konsumenci korzystają powszechnie. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogły dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

### **Praktyka opisana w pkt I sentencji decyzji**

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

W ocenie Prezesa UOKiK, w analizowanym przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Bank polega na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 u.p.n.p.r., tj. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Co istotne, w art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r. wskazane zostało, iż za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd. Taka praktyka nie podlega ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

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

<sup>3</sup>Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08.

<sup>4</sup> Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady.



działanie o charakterze faktycznym, a nie prawnym<sup>5</sup>. Tożsame stanowisko prezentowane jest również przez Sąd Najwyższy. W jednym z rozstrzygnięć uznał on, iż „zakresem pojęcia „praktyki rynkowej” na użytek ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym objęte są nie tylko marketingowo-reklamowe zachowania przedsiębiorców, ale całe spektrum zachowań, które w nieuczciwy sposób mogą oddziaływać na podjęcie przez konsumenta decyzji zarówno co do samego zawarcia umowy o określonej treści, jak i działania konsumenta po nawiązaniu z przedsiębiorcą stosunku prawnego”<sup>6</sup>. Powyższe stanowisko jest powszechnie przyjmowane w orzecznictwie<sup>7</sup>.

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

Z kolei przepis art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. stanowi, że praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Interpretując zatem pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, może wywoływać skutek w postaci podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 ww. ustawy działaniem wprowadzającym w błąd może być rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Przez decyzję dotyczącą umowy należy rozumieć każdą decyzję konsumenta, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania (art. 2 pkt 7 upnpr). Należy w tym miejscu wskazać, iż pojęcie „decyzji dotyczącej umowy” jest rozumiane szeroko<sup>8</sup>. W okolicznościach niniejszej sprawy decyzją dotyczącą umowy będzie to, jak zachowanie przedsiębiorcy wpływa na dalsze wykonywanie kontraktu przez konsumenta (tj. czy zdecyduje się go wykonywać w oparciu o zmiany wskazane przez Bank, czy też tak, jakby w ogóle tego pisma nie otrzymał i nie wywoływało to względem niego skutków, co może wiązać się z różnymi negatywnymi konsekwencjami dla konsumenta ze strony Spółki) lub też podjęcie przez niego decyzji o wypowiedzeniu umowy. Z punktu widzenia kwestionowania zachowania Banku jako praktyki wprowadzającej w błąd istotne jest również to, że w wyniku działań Spółki konsument może podjąć działania lub zaniechać określonych działań, które w normalnych okolicznościach (czyli bez ingerencji ze strony przedsiębiorcy w sposób wykonywania kontraktu) by nie wystąpiły.

Niezarozumiałe jest przy tym przywołanie przez Bank w odpowiedzi na Postanowienie konieczności analizy praktyki rynkowej pod kątem spełnienia przesłanek z art. 7 czy art. 9 u.p.n.p.r. Taki obowiązek nie wynika bowiem z przepisów, a Spółka w żaden sposób nie

---

<sup>5</sup> E. Rutkowska-Tomaszewska, *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Warszawa 2013, s. 663.

<sup>6</sup> Postanowienie SN z dnia 15 maja 2014 r., sygn. III SK 75/13.

<sup>7</sup> Np. wyrok SOKiK z dnia 18 września 2015 r., sygn. akt XVII Ama 74/14; wyrok SOKiK z dnia 10 lutego 2014 r., sygn. akt XVII Ama 173/11.

<sup>8</sup> wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 marca 2014 r., sygn. akt III SK 34/13; wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 19 grudnia 2013 r., sygn. akt C-281/12

uzasadnienia swoich twierdzeń. Odnoszenie się szczegółowe do tej kwestii jest więc niemożliwe.

### ***Model przeciętnego konsumenta***

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej. Przepis art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. 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.

Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegający na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Taki konsument nie ma wykształcenia prawniczego oraz wieloletniego doświadczenia w pracy w instytucji finansowej. Nie posiada również specjalistycznej wiedzy odnośnie oceny dopuszczalności prawnej dokonywania przez przedsiębiorców zmian (i ich zakresu) w wykonywanych umowach. Nie jest więc w stanie zweryfikować poprawności działania przedsiębiorcy w związku z arbitralnymi i jednostronnymi zmianami warunków umowy zawartej na czas oznaczony.

W przedmiotowej sprawie konstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta, który jest stroną zawartej z Bankiem umowy o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej. Przyjąć należy, że tego rodzaju umowy zawarte mogły być przez wszystkich konsumentów, dlatego też propozycja kierowana przez RBI w toku wykonywania tychże umów adresowana była do szerokiej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawarli umowę o kredyt hipoteczny w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoje praktyki do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów. Przeciętny konsument, zawierający z Bankiem umowę, ma prawo oczekiwać, że będzie ona wykonywana w taki sposób, w jaki uzgodnił to w treści zawartej ze Spółką umowy. Dodatkowo, przeciętny konsument ma prawo przypuszczać, że Bank przesyłając mu propozycję zmian postanowień wykonywanej umowy o kredyt hipoteczny, będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami.

Bez znaczenia dla oceny modelu przeciętnego konsumenta i jego poglądu na kwestionowaną w niniejszym postępowaniu praktykę Banku jest fakt, że kredytobiorcy wiedzieli, że kredyt można spłacać nie tylko w walucie obcej, ale również bezpośrednio w polskich złotych. Nie to jest bowiem przedmiotem zarzutu, a okoliczność, że Spółka poinformowała swoich klientów o zmianie warunków umownych, do których nie była

uprawniona, a przeciętny konsument mógł nie wiedzieć, że takie działanie nie znajduje umocowania w obowiązujących strony warunkach kontraktu.

### ***Działania wprowadzające w błąd***

W niniejszej sprawie, działania Spółki, które mogą wprowadzać konsumentów w błąd polegają na przestaniu do nich nieprawdziwej informacji co do jednostronnej zmiany postanowień umów o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej w związku z zamiarem wprowadzenia do ww. dokumentów postanowień umownych odnoszących się do sposobu ustalania kursów kupna i sprzedaży walut publikowanych w Tabeli Kursów, w sytuacji gdy Spółka nie jest uprawniona do dokonania takiej jednostronnej zmiany umów pożyczek hipotecznych i umów o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej.

Na marginesie należy podkreślić, iż w ramach niniejszego postępowania Prezes UOKiK nie weryfikuje nowej treści postanowień, które Spółka zamierzała wdrożyć do wykonywanych umów, pod kątem ich abuzywnego charakteru. Z uwagi na okoliczność, iż przedmiotowe zmiany - w ocenie Prezesa UOKiK - nie zostały skutecznie inkorporowane do wykonywanego kontraktu, gdyż taka modyfikacja warunków umowy była niedopuszczalna, to nie mogły z tego względu naruszać dobrych obyczajów ani w sposób rażący interesów konsumentów. Aby było to możliwe lub aby była możliwość w ogóle weryfikacji przedmiotowej kwestii, to powinny zostać spełnione warunki formalne, a więc analizowane klauzule powinny być częścią wzorca umownego stosowanego w obrocie konsumenckim, co w niniejszym przypadku nie miało miejsca.

W ocenie Prezesa UOKiK Bank nie jest uprawniony do takiej jednostronnej zmiany umów, **gdyż stanowi to niedopuszczalną ingerencję w istotne warunki umów zawieranych na czas oznaczony, a także może to wpływać negatywnie na ochronę przysługującą konsumentom z tytułu art. 385<sup>1</sup> §1 k.c.** Zmiany, o których Bank poinformował konsumentów w trakcie obowiązywania umów o kredyt hipoteczny, wpływają w sposób istotny na dalsze ich wykonanie, mając na względzie treść pozostałych postanowień umownych, a także na nabyte przez konsumentów uprawnienia związane z możliwym stosowaniem przez Bank postanowień o charakterze abuzywnym.

W tym miejscu należy wyjaśnić, iż powody niedopuszczalności takiej jednostronnej modyfikacji postanowień umownych, jaką starał się wprowadzić Bank przesyłając do konsumentów analizowaną w niniejszym postępowaniu korespondencję mają charakter wieloaspektowy z uwagi przede wszystkim na specyfikę umów o kredyt hipoteczny denominowany lub indeksowany do waluty obcej, jak i treść zmian, które Bank próbował wdrożyć do wykonywanych kontraktów.

W pierwszej kolejności warto nadmienić, że - w ocenie Prezesa UOKiK - **umowy zawierane na czas oznaczony, w tym umowy o kredyt hipoteczny co do zasady nie powinny podlegać jednostronnym modyfikacjom.** Zdaniem Prezesa UOKiK, możliwość jednostronnej zmiany umów o kredyt hipoteczny (w tym również załączników do nich, które wpływają na sposób wykonania umowy - czyli również różnego rodzaju regulaminów czy tabel opłat i prowizji/taryf) jest bardzo ograniczona. Niezmienne powinny być elementy dotyczące tzw. konsensu lub też istotnych (popytowo) elementów umowy, czyli takie, które stanowiły lub mogły stanowić przyczynę lub podstawę, dla których konsument zawarł ww. umowę, a których inna treść mogła powodować, że konsumenci nie byłiby zainteresowani jej zawarciem. Niezmienne powinny być również postanowienia umowne istotnie wpływające na sposób wykonania umowy przez każdą z jej stron w zakresie jej głównych elementów. W

pojęciu tym mieszczą się takie kategorie postanowień jak: „postanowienia indywidualnie negocjowane”, „postanowienia określające główne świadczenia stron” oraz „essentialia negotii”, lecz nie jest to katalog zamknięty i powinien podlegać konkretyzacji każdorazowo przy zawarciu umowy, mając również na względzie okoliczności jej zawarcia oraz jej wykonania. Zdaniem organu ochrony konsumentów, są to również takie elementy, które są charakterystyczne dla danego stosunku umownego i tworzą go jako całość. Oznacza to, że nieistotne byłyby pewnego rodzaju elementy uboczne, dodatkowe, fakultatywne - które tylko rozszerzają zakres świadczonych usług w ramach zawartej umowy, ale nie wpływają na wykonanie umowy w zakresie jej głównych założeń czy uprawnień konsumenta związanych z charakterem zawartej umowy.

W ocenie Prezesa UOKiK tego rodzaju sposób wykonania umowy zawartej na czas oznaczony wynika z samej natury zobowiązania i strony nie mogą uregulować go w kontrakcie w sposób odmienny, gdyż byłoby to niezgodne z celem dla którego strony zgodziły się zawrzeć umowę na czas oznaczony (art. 353<sup>1</sup> oraz art. 354 k.c.), która charakteryzuje się trwałością i niezmiennością - w szczególności w zakresie istotnych elementów umowy. Powyższe oznacza, że w tego typu przypadkach - dla możliwości jednostronnej zmiany kontraktu zawartego na czas oznaczony w trakcie jego wykonywania - bez znaczenia jest zawarta w umowie klauzula modyfikacyjna, gdyż nie może ona mieć wpływu na zmiany postanowień umownych, które z natury samej umowy - nie mogą ulegać zmianie w jednostronny sposób. Oznacza to, że jeżeli w umowie zawieranej na czas oznaczony (w tym umowach o kredyt hipoteczny) znajduje się klauzula modyfikacyjna, to powinna ona odnosić się wyłącznie do postanowień umownych, które mają charakter poboczny, drugorzędny i niewpływający na podstawowy sposób wykonania umowy. W analizowanej sprawie zakres planowanej ingerencji Banku był bardzo szeroki, gdyż Spółka miała zamiar wprowadzić do wykonywanych umów nową procedurę (sposób) kształtowania kursu kupna i sprzedaży walut obcych wskazanych w Tabelach kursowych Banku, co w przypadku umów o kredyt hipoteczny denominowany i indeksowany do walut obcych ma fundamentalne znaczenie dla określenia zarówno wysokości salda samego kredytu (a więc zadłużenia kredytobiorcy, zarówno początkowego, jak i w trakcie wykonania umowy), wysokości innych opłat naliczanych w trakcie trwania umowy, które obliczane są w oparciu o zmienne kursy walut, oraz - i przede wszystkim - wysokości każdej z rat spłacanych przez konsumenta w trakcie wykonywania kontraktu (który często zawierany jest na 20-30 lat).

Należy zauważyć, iż w analizowanych umowach (w pierwotnym kształcie - tj. o treści istniejącej w momencie zawierania umowy o kredyt hipoteczny) wykonywanych obecnie przez RBI, nie ma określonego sposobu ustalania kursów kupna i sprzedaży waluty obcej, które zamieszczane są w Tabeli kursów opracowywanej przez Bank. Jednocześnie jednak powyższe kursy kupna i sprzedaży stanowiły punkt odniesienia do ustalenia kwoty wypłaty kredytu hipotecznego, jak i stanowią aktualnie podstawę do wyliczania wysokości bieżącego salda kredytu w PLN, jak i wysokości rat kredytu, jeżeli spłacane są przez konsumentów w polskich złotych, a nie bezpośrednio w walucie kredytu (CHF, USD, EUR czy GBP). W aktualnym orzecznictwie Sądu Najwyższego powszechnie uznaje się, że klauzule waloryzacyjne stanowią główne świadczenie stron umowy o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej, gdyż wpływają na sposób kształtowania wysokości zobowiązań umownych<sup>9</sup>. Przy czym jednocześnie wskazuje się, że postanowienia te nie są sformułowane w sposób jednoznaczny. Jednym z istotniejszych elementów w treści klauzul waloryzacyjnych są Tabele kursowe, a co się z tym wiąże również kursy, które się w nim

<sup>9</sup> Wyrok SN z dnia 4 kwietnia 2019 r. (sygn. akt III CSK 159/17; wyrok SN z dnia 9 maja 2019 r. (sygn. akt I CSK 242/18)

znajdują i sposób ich kształtowania przez przedsiębiorcę. To właśnie brak prawidłowego uregulowania w bankowych wzorcach umownych sposobu ustalania przez przedsiębiorców kursów sprzedaży i kupna waluty obcej - pomimo odesłania do tych kursów znajdujących się w Tabelach kursowych - stanowi podstawę do orzekania o abuzywnym charakterze tego typu postanowień.

Z uwagi na powyższe okoliczności - w ocenie Prezesa UOKiK - charakter proponowanych zmian dotyczył istotnych postanowień umowy, dlatego też Spółka nie była uprawniona do dokonania ich jednostronnej zmiany w trakcie wykonywania kontraktu.

Należy przy tym zauważyć, iż jednym z warunków dopuszczalności jednostronnej zmiany umów zawartych na czas oznaczony jest to, iż mogą być one wypowiedziane przez strony tejże umowy (w szczególności dotyczy to adresata jednostronnego oświadczenia woli jednej ze stron umowy) w oparciu o istniejące postanowienia umowne<sup>10</sup>.

Należy zauważyć, iż w kontekście umów o kredyt hipoteczny, które wiążą się z zadłużeniem na bardzo wysokie kwoty, po słabszej stronie stosunku umownego tego typu uprawnienie do wypowiedzenia umowy, z uwagi na funkcje omawianego stosunku zobowiązaniowego, de facto nie istnieje. Należy bowiem przypomnieć, iż konsument zawierając umowę o kredyt hipoteczny godzi się wziąć na siebie odpowiedzialność za spłatę kredytu o bardzo dużej wartości, ale - co również istotne - w bardzo odległej perspektywie czasowej (tj. zazwyczaj w okresie 20 - 30 lat). Oznacza to, że nie musi być on przygotowany do wcześniejszej jego spłaty - z czym wiąże się skorzystanie z prawa do wypowiedzenia umowy - tylko z tego tytułu, że Bank zdecydował się dokonać w trakcie wykonywania kontraktu bardzo istotnej, jednostronnej ingerencji w treść wykonywanej umowy, która nie jest korzystna dla konsumenta. Jest to również o tyle istotne, że tego typu umowy stanowią dla konsumentów fundament ich codziennego życia, gdyż mają one na celu zapewnienie ich podstawowych potrzeb mieszkaniowych i realizacji prawa do nienaruszalności własnej przestrzeni życiowej (w tym nienaruszalności miru domowego, prywatności, spokojnego życia rodzinnego we własnym lokalu). Konieczność zgromadzenia w krótkim czasie pieniędzy na wcześniejszą spłatę zaciągniętego kredytu - tylko dlatego, że Bank zdecydował się na jednostronną zmianę warunków umownych - istotnie ingeruje w ww. dobra materialne i niematerialne konsumentów, a przez to wpływa na ich decyzje dotyczące skorzystania z uprawnienia do wypowiedzenia umowy o kredyt hipoteczny.

Możliwość wypowiedzenia umowy przez klientów Banku w związku z niezaakceptowaniem propozycji nowych postanowień nie byłaby w takim wypadku dla konsumentów szczególnie korzystnym rozwiązaniem, gdyż byłiby oni zobligowani do znalezienia w bardzo krótkim czasie środków finansowych na dokonanie całkowitej spłaty kredytu. Często może się to wiązać z koniecznością wystąpienia o nowy kredyt (w tym samym lub innym banku), którego celem byłaby spłata dotychczasowych należności wynikających z umowy kredytowej, która ulegałaby rozwiązaniu w wyniku nieprzyjęcia nowych warunków umowy. Konsument nie ma przy tym gwarancji, że uzyskają kredyt (np. z uwagi na brak wystarczającej zdolności kredytowej) oraz, że uzyskają go na analogicznych warunkach (lub przynajmniej nie gorszych), jak przy kredycie, który zamierzają spłacić. Z zasad doświadczenia życiowego wynika, że klienci banków w momencie konieczności przymusowej spłaty całości kredytu „z dnia na dzień” - z uwagi na wskazane powyżej bariery

---

<sup>10</sup> A. Pyrzyńska, *Komentarz do art. 365<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego* [w:] *Kodeks cywilny. Tom II. Komentarz do art. 353-626*, red. M. Gutkowski, Legalis 2019; K. Zagrobelny, *Komentarz do art. 384<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego* [w:] *Kodeks cywilny. Komentarz*, red. Gniewek, Legalis 2019

finansowe wynikające z konieczności zebrania w krótkim czasie dużego kapitału - nie będą korzystali z uprawnienia do wypowiedzenia umowy. Jeżeli konsumenci nie posiadają pieniędzy na spłatę zadłużenia przy wypowiedzeniu umowy (w związku z zamiarem niezaakceptowania wprowadzonych zmian), to ich swoboda wyboru i dalsze zachowanie jest znacząco ograniczone, co powoduje, że przedsiębiorca mógłby próbować w zasadzie dowolnie i bez żadnych ograniczeń zmieniać postanowienia umowy. Tym samym, prawo to (do niezaakceptowania zmian) będzie fikcją, która ma na celu jedynie legalizowanie arbitralnych działań silniejszej strony umowy. Nie bez znaczenia jest również okoliczność, iż na wszystkie ww. czynności konsumenci potrzebowaliby dodatkowego czasu (związanego np. z porównaniem ofert konkurencji) i wiedzy finansowej oraz prawnej (konieczność zapoznania się i zrozumienia nowych warunków umowy), co również stanowi dodatkowy element zniechęcający ich do korzystania z uprawnienia do wypowiedzenia umowy. Gdyby jednak przedsiębiorca przestrzegał postanowień zawartej umowy i nie dokonywał jednostronnych zmian w treści wykonywanych umów o kredyt hipoteczny, to tych czynności nie byłoby zmuszeni wykonywać.

**Dlatego też, w ocenie Prezesa UOKiK, nie jest wystarczającą gwarancją dla konsumentów (a *de facto* jest to fikcją), iż Spółka - w momencie proponowania nowych postanowień umowy - przyznaje im prawo do odmowy przyjęcia zmian i wypowiedzenia umowy lub złożenia sprzeciwu (który przyniesie podobny efekt - czyli zakończenie trwania stosunku umownego).**

Warto przy tym nadmienić, iż prawo do wypowiedzenia umowy nie jest szczególnym uprawnieniem przysługującym konsumentom - zagwarantowane jest ono bowiem albo jako ogólne uprawnienie wynikające z postanowień umowy (może przybrać również inną formę np. wcześniejszej spłaty całości kredytu) albo wynika z przepisów prawa. W analizowanym przypadku wypowiedzenie przez konsumenta umowy byłoby spowodowane działaniem Banku, starającego się jednostronnie przymusić go do „milczącej” akceptacji nowych warunków umowy, które nie były znane konsumentowi w momencie jej zawarcia, a także zmian, których nie mógł spodziewać się w ramach wykonywanego kontraktu.

Kolejnym aspektem, na który Prezes Urzędu zwraca uwagę jest to, że poprzez zawieranie umów o kredyt hipoteczny na czas oznaczony, w których dochodzi do zadłużenia klienta Banku, konsumenci wiążą się z przedsiębiorcą często długim (kilkudziesięcioletnim) zobowiązaniem na określonych warunkach. Przedmiotowe warunki wpływają bezpośrednio na decyzje kredytobiorców co do zawarcia umowy i poza nadzwyczajnymi sytuacjami, nie powinny ulec zmianie w trakcie trwania umowy. Nie dotyczy to oczywiście tych warunków, które z założenia podlegają pewnej fluktuacji, a zmiany te są niezależne od woli stron umowy i strony mają świadomość występowania tych zmian w momencie zawierania umowy i wyrażają na to zgodę.

W niniejszej sprawie dodatkową barierą (finansową) zniechęcającą konsumentów do składania wypowiedzeń umów o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej, w szczególności franka szwajcarskiego, jest to, iż kurs waluty CHF (pomijając już kwestię w jaki sposób był obliczany na potrzeby wypłaty kredytu) jest dużo wyższy niż był w momencie, w którym konsumenci zaciągali tego typu zobowiązania (w szczególności w latach 2006-2008, gdyż w tym okresie było zawieranych najwięcej umów tego typu). Tym samym nieproporcjonalnie zwiększyła się wartość salda tych kredytów hipotecznych, przy zamiarze spłaty ich w PLN (czyli waluty, w której polscy konsumenci otrzymują wynagrodzenie). O ile bowiem nominalnie wartość salda kredytu wyrażona w CHF ulega w trakcie trwania umowy zmniejszeniu, w związku z regularną spłatą kredytu przez klientów,

to zadłużenie konsumentów wyrażone w PLN rośnie z uwagi na wzrost kursu CHF względem PLN.

Dla przykładu przyjmując, że w lipcu 2008 r. kredytobiorca zawarł z Bankiem umowę kredytu indeksowanego do CHF na kwotę 500 000 zł na okres 30 lat oraz przy założeniu stałej wysokości spreadu pobieranego przez Bank na poziomie 6,5%, wysokość salda zadłużenia kredytobiorcy w PLN oraz w CHF w trakcie trwania umowy będzie kształtować się w następujący sposób:

| Lata spłaty kredytu | Data    | Kapitał do spłaty w zł | Kurs średni CHF wg NBP | Kapitał do spłaty w CHF |
|---------------------|---------|------------------------|------------------------|-------------------------|
| 0                   | lip 08* | 500 000 zł             | 1,95 zł                | 256 490 CHF             |
| 0,5                 | sty 09  | 741 670 zł             | 2,92 zł                | 254 227 CHF             |
| 1                   | lip 09  | 733 862 zł             | 2,92 zł                | 251 255 CHF             |
| 1,5                 | sty 10  | 705 831 zł             | 2,84 zł                | 248 179 CHF             |
| 2                   | lip 10  | 766 258 zł             | 3,13 zł                | 245 027 CHF             |
| 2,5                 | sty 11  | 760 428 zł             | 3,14 zł                | 241 829 CHF             |
| 3                   | lip 11  | 835 481 zł             | 3,50 zł                | 238 599 CHF             |
| 3,5                 | sty 12  | 877 290 zł             | 3,73 zł                | 235 271 CHF             |
| 4                   | lip 12  | 835 182 zł             | 3,60 zł                | 231 932 CHF             |
| 4,5                 | sty 13  | 794 834 zł             | 3,48 zł                | 228 529 CHF             |
| 5                   | lip 13  | 803 860 zł             | 3,57 zł                | 225 086 CHF             |
| 5,5                 | sty 14  | 776 765 zł             | 3,51 zł                | 221 607 CHF             |
| 6                   | lip 14  | 768 146 zł             | 3,52 zł                | 218 091 CHF             |
| 6,5                 | sty 15  | 876 481 zł             | 4,09 zł                | 214 499 CHF             |
| 7                   | lip 15  | 861 197 zł             | 4,09 zł                | 210 533 CHF             |
| 7,5                 | sty 16  | 859 744 zł             | 4,16 zł                | 206 569 CHF             |
| 8                   | lip 16  | 846 686 zł             | 4,18 zł                | 202 579 CHF             |
| 8,5                 | sty 17  | 836 327 zł             | 4,21 zł                | 198 573 CHF             |
| 9                   | lip 17  | 769 947 zł             | 3,96 zł                | 194 544 CHF             |
| 9,5                 | sty 18  | 698 553 zł             | 3,67 zł                | 190 486 CHF             |

\*Miesiąc udzielenia kredytu

Źródło: opracowanie własne Urzędu

Powyższe okoliczności wskazują, iż zagwarantowanie konsumentom (klientom Banku) prawa do wypowiedzenia umowy o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej, w tym przede wszystkim do CHF, przy dokonywaniu jednostronnej zmiany postanowień umownych, jest fikcyjnym uprawnieniem słabszej strony stosunku obligacyjnego. Z tego też względu na prawie 54 tys. zmienianych umów, tylko 4 zostały finalnie wypowiedziane z uwagi na brak akceptacji zmian nowych postanowień umowy, o których mowa w niniejszym postanowieniu.

Na marginesie należy zauważyć, iż Prezes UOKiK nie widzi również powodów, dla których to słabsza strona umowy musiałaby podejmować działania tylko z tej przyczyny, że Spółka chce dokonać tak głębokich zmian w umowach o kredyt hipoteczny - czyli umowach zawieranych na czas oznaczony. Należy przy tym zauważyć, iż dotyczy to działań (zarówno w zakresie wypowiedzenia umowy, czy braku jej wypowiedzenia poprzez milczącą akceptację zmian), które nie będą dla niego korzystne, gdyż wiążą się one - jak wskazano powyżej - z różnymi niedogodnościami. Konsumenty nie powinni być przymuszani do takich aktywności, tym bardziej, że nie mają możliwości dalszego wykonywania umowy na niezmiennych warunkach. W ocenie Prezesa UOKiK każda istotna modyfikacja kontraktu zawartego na czas oznaczony powinna odbyć się z poszanowaniem sytuacji prawnej konsumentów i do wejścia jej w życie wymagana jest ich wyraźna (a nie dorozumiana) zgoda.

**Co istotne nie zmienia tego stanu rzeczy kolejny wymagany warunek, który - w teorii - umożliwiałby dokonanie jednostronnej zmiany treści stosunku obligacyjnego, czyli zamieszczenie przez przedsiębiorcę we wzorcu umowy nieabuzywnej klauzuli modyfikacyjnej.** Brak możliwości dokonywania jednostronnych zmian postanowień umów o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej, które są kwestionowane w niniejszym postępowaniu wynika z samej natury stosunku umownego, charakteru tych zmian, jak i braku realnego uprawnienia do wypowiedzenia umowy przez słabszą jej stronę. Zamieszczenie we wzorcach umów o kredyt hipoteczny klauzul modyfikacyjnych nie wyeliminuje tych okoliczności, a tym samym nie może być podstawą prawną dopuszczającą takie działania. Warto przy tym dodać, iż tego rodzaju postanowienia umowne (tj. klauzule modyfikacyjne) we wzorcach umów, w tym ich treść - są narzucone przez przedsiębiorcę w związku z adhezyjnym sposobem zawierania umów i nie podlegają indywidualnym negocjacjom. Zupełnie odrębną kwestią jest również możliwy abuzywny charakter klauzul modyfikacyjnych zamieszczonych we wzorcach umownych analizowanych w niniejszej sprawie, a stosowanych przez Spółkę, co jednak nie ma bezpośredniego wpływu na niedozwolony charakter kwestionowanej praktyki, gdyż nie zostały spełnione formalne warunki umożliwiające dokonanie takiej zmiany warunków umownych.

Z powyższych względów próba dokonania jednostronnej zmiany postanowień umowy zawartej na czas oznaczony, tj. umowy o kredyt hipoteczny indeksowany lub waloryzowany do waluty obcej, w zakresie jej istotnych postanowień, czyli sposobu ustalania kursów walut w Tabeli kursów - stanowi nieuprawnioną ingerencję silniejszej strony umowy w treść umowy zaakceptowaną przez obie strony w momencie zawarcia umowy i nie jest dopuszczalna w świetle obowiązujących przepisów prawa, jak i dobrych obyczajów.

Kolejnym aspektem, który ma wpływ na ocenę zachowania Spółki w niniejszej sprawie pod kątem niedopuszczalności jednostronnej zmiany umów o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej jest również to, iż konsekwencją wprowadzenia do wykonywanych ww. umów, postanowień dotyczących sposobu ustalania



kursów kupna i sprzedaży walut obcych, mogła być próba usunięcia przez Spółkę niejednoznaczności związanej z ustalaniem kursów w Tabeli kursowej Spółki w pierwotnych warunkach umownych, co mogłoby mieć wpływ na ocenę (dokonaną przede wszystkim przez samego konsumenta, ale również przez sąd rozpatrujący jego sprawę w przypadku sporu sądowego) charakteru tzw. klauzul waloryzacyjnych pod kątem naruszenia przez nie art. 385<sup>1</sup> §1 k.c. i skutków z tego wynikających dla konsumentów (w tym przede wszystkim przysługujące im z tego tytułu uprawnienia). Inaczej rzecz ujmując, Bank próbował samodzielnie sanować umowę kredytową w zakresie znajdujących się w niej postanowień abuzywnych, co mogło powodować u konsumentów poczucie niepewności, niejasności w zakresie przysługujących im uprawnień.

Zgodnie z art. 385<sup>1</sup> §1 k.c., postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Jest to klauzula generalna, która określa przesłanki umożliwiające stwierdzenie, iż postanowienie umowne kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Przedmiotowy przepis stanowi implementację do polskiego porządku prawnego art. 3 ust. 1 Dyrektywy Rady 93/13/EWG<sup>11</sup>. Rozwinięciem tego przepisu - który również zawiera swoje odniesienie w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. - jest art. 6 ust. 1 ww. Dyrektywy, zgodnie z którym „Państwa Członkowskie stanowią, że na mocy prawa krajowego nieuczciwe warunki w umowach zawieranych przez sprzedawców lub dostawców z konsumentami nie będą wiążące dla konsumenta, a umowa w pozostałej części będzie nadal obowiązywała strony, jeżeli jest to możliwe po wyłączeniu z niej nieuczciwych warunków.”

Klauzule waloryzacyjne zawarte w umowach o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej wykonywanych przez RBI mogą dotyczyć zarówno określenia kwoty wypłaty kredytu:

*„W przypadku Kredytu udzielonego w walucie obcej CHF/EUR/USD a wypłacanego w PLN, kwota Kredytu zostanie wypłacona w złotych wg kursu kupna danej waluty zgodnie z obowiązującą w Banku w dniu Uruchomienia Kredytu/Transzy Kredytu Tabelą Kursów walut w Raiffeisen Bank Polska S.A.”*

(§2 Umowa kredytu mieszkaniowego - budowa do 80 tys. zł - stosowana od 26.06.2008 do 26.12.2010)

*„W przypadku kredytów indeksowanych do waluty obcej, Wnioskodawca wnioskuję o kwotę kredytu wyrażoną w złotych, z zaznaczeniem, iż wniosek dotyczy kredytu indeksowanego do waluty obcej. W takim przypadku kwota kredytu w Umowie zostaje ustalona w walucie obcej na podstawie kursu kupna zgodnie z Tabelą obowiązującą w dniu sporządzenia Umowy.”*

(§4 ust. 1 zd. 3 i 4 *Regulaminu kredytu hipotecznego udzielanego przez Polbank EFG 2007HL0101 od 05.02.2007 do 16.05.2007*),

jak i sposobu jego spłaty:

---

<sup>11</sup> Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. L 095, 21/04/1993 P. 0029 - 0034).

*„W przypadku Kredytu udzielonego w CHF/EUR/USD a spłacanej w PLN, kapitał, odsetki oraz inne zobowiązania z tytułu Kredytu, poza prowizją przygotowawczą, opłatami z tytułu ubezpieczenia spłaty Kredytu i na życie Kredytobiorcy, wyrażone w walucie obcej, spłacane będą w złotych jako równowartość kwoty (podanej w walucie) przeliczonej według kursu sprzedaży odpowiedniej waluty obcej, obowiązującym w Banku w dniu spłaty.”*

(§14 ust. 3 Umowy kredytu mieszkaniowego - budowa do 80 tys. zł - stosowana od 26.06.2008 do 26.12.2010)

„W przypadku kredytów indeksowanych do waluty obcej:

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

2) jeśli dzień wymagalności raty kredytu przypada na dzień wolny od pracy, stosuje się kurs sprzedaży zgodnie z Tabelą obowiązującą w Banku na koniec ostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień wymagalności raty spłaty kredytu.”

(§9 ust. 2 Regulaminu kredytu hipotecznego udzielanego przez Polbank EFG 2007HL0101 od 05.02.2007 r. do 16.05.2007 r.)

Podstawą do uznania tego typu klauzul stosowanych przez Spółkę za abuzywne (np. w toku sprawy cywilnej, w ramach kontroli incydentalnej, co potwierdzają liczne orzeczenia sądów powszechnych<sup>12</sup>) jest to, iż Bank do przeliczenia wskazanych w umowie kwot posługuje się wewnątrzbankową Tabelą kursów, której zasady tworzenia są nieuregulowane w treści umowy. Tego typu postanowienia umowne przyznają Spółce uprawnienie do jednostronnego wpływania na wysokość świadczeń stron ustalonych w umowie. Konsekwencją powyższego jest również brak możliwości zweryfikowania przez kredytobiorcę przyjętych umownie kryteriów wykorzystywanych przy ustalaniu wysokości samego wskaźnika waloryzacji w sytuacji, w której nie ma sprecyzowanych przesłanek ustalania kursów kupna i sprzedaży waluty obcej. Wątpliwości co do abuzywności tego typu klauzul umownych nie ma również SN, który wskazuje, iż „mechanizm ustalania przez bank kursów waluty, który pozostawia bankowi swobodę, jest w sposób oczywisty sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta, a klauzula, która nie zawiera jednoznacznej treści i przez to pozwala na pełną swobodę decyzyjną przedsiębiorcy w kwestii bardzo istotnej dla konsumenta, dotyczącej kosztów kredytu, jest klauzulą niedozwoloną w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. (por. wyrok z dnia 22 stycznia 2016 r., I CSK 1049/14)<sup>13</sup>”.

Skutkiem uznania analizowanych powyżej postanowień za abuzywne w ramach kontroli incydentalnej jest to, iż przedmiotowe klauzule nie wiążą konsumenta, a umowa powinna być wykonywana tak jakby nigdy ich nie było w umowie (zgodnie z zasadą, iż klauzula abuzywna nie obowiązuje od momentu zawarcia umowy) lub też - jeżeli nie jest możliwe dalsze wykonywanie umowy - powinna zostać stwierdzona jej nieważność.

Powyższa zasada wynika nie tylko z prawa polskiego (tj. interpretacji art. 385<sup>1</sup> §1 k.c.), ale przede wszystkim z prawa europejskiego, w tym Dyrektywy Rady 93/13/EWG. Przy

<sup>12</sup> Przykładowo: wyrok Sadu Okręgowego Warszawa- Praga w Warszawie z dnia 7 kwietnia 2017 r., sygn. akt III C 1655/16; wyrok SA w Szczecinie z dnia 25 maja 2018 r., sygn. akt I ACa 26/18; wyrok SA w Białymstoku z dnia 28 lutego 2018 r., sygn. I ACa 822/17; wyrok SO w Warszawie z dnia 18 maja 2018 r., sygn. akt XXV C 362/17.

<sup>13</sup> Wyrok SN z dnia 27 lutego 2019 r., sygn. II CSK 19/18

interpretacji skutków stosowania analizowanych przepisów na tle regulacji krajowych należy uwzględnić również orzecznictwo TSUE. Trybunał ten wielokrotnie już wypowiedział się na temat konsekwencji stosowania przez przedsiębiorcę postanowień niedozwolonych w umowach zawieranych z konsumentami oraz następczej możliwości eliminowania niekorzystnych skutków z tego wynikających. Z ugruntowanej linii orzeczniczej TSUE wynika, że *„Z brzmienia rzeczono art. 6 ust. 1 ww. Dyrektywy wynika zatem, że sądy krajowe są zobowiązane wyłącznie do zaniechania stosowania nieuczciwego warunku umownego, aby nie wywierał on obligatoryjnych skutków wobec konsumenta, przy czym nie są one uprawnione do zmiany jego treści. Umowa ta powinna bowiem w zasadzie nadal obowiązywać, bez jakiegokolwiek zmiany innej niż wynikająca z uchylecia nieuczciwych warunków, o ile takie dalsze obowiązywanie umowy jest prawnie możliwe zgodnie z zasadami prawa wewnętrznego<sup>14</sup>.”*

Trybunał wypowiedział się przy tym również o sytuacji związanej z możliwością jednostronnej ingerencji przez sąd orzekający w sprawie (w ramach kontroli incydentalnej) w treść umowy łączącej strony sporu. Stwierdził on, że *„gdyby sąd krajowy mógł zmieniać treść nieuczciwych warunków zawartych w takich umowach, takie uprawnienie mogłoby zagrażać realizacji długoterminowego celu ustanowionego w art. 7 dyrektywy 93/13. Uprawnienie to przyczyniłoby się bowiem do wyeliminowania zniechęcającego skutku wywieranego na przedsiębiorców poprzez zwykły brak stosowania takich nieuczciwych warunków wobec konsumentów, ponieważ nadal byłiby oni zachęceni do stosowania rzeczonych warunków, wiedząc, że nawet gdyby miały one być unieważnione, to jednak umowa mogłaby zostać uzupełniona w niezbędnym zakresie przez sąd krajowy, tak aby zagwarantować w ten sposób interes rzeczonych przedsiębiorców<sup>15</sup>”*. Wyżej przywołane orzecznictwo jednoznacznie przesądza, że umowa, w której jedno z jej postanowień ma charakter abuzywny, łączy strony w pozostałej części, o ile wykonywanie takiego kontraktu jest faktycznie możliwe. Tym samym, możliwe jest uznanie przez sąd w ramach rozstrzygnięcia sporu w indywidualnej sprawie, że umowa taka nie może być wykonywana w wyniku usunięcia spornego postanowienia, co w ostateczności może doprowadzić do całkowitego jej unieważnienia, o ile byłoby to z korzyścią dla konsumenta<sup>16</sup>.

Jak więc wynika z przedmiotowej analizy zmiana abuzywnego postanowienia umownego nie jest - co do zasady - możliwa, chyba że zrobi to sąd i dotyczy to tylko możliwości zastosowania przepisu krajowego o charakterze dyspozytywnym. Jak wskazał Trybunał *„zastąpienie nieuczciwego warunku przepisem prawa krajowego o charakterze dyspozytywnym jest bowiem zgodne z celem art. 6 ust. 1 Dyrektywy Rady 93/13/EWG, ponieważ zgodnie z utrwalonym orzecznictwem przepis ten zmierza do zastąpienia ustanowionej w umowie równowagi formalnej między prawami i obowiązkami stron równowagą rzeczywistą, pozwalającą na przywrócenie równości tych stron bez konieczności unieważnienia wszystkich umów zawierających nieuczciwe warunki<sup>17</sup>”*.

A *contrario*, skoro nawet sąd (w ramach rozpatrywania sprawy w toku kontroli incydentalnej) nie może „dodać” do treści umowy zasad, na podstawie których strony miałyby wyliczać wartość kursów kupna i sprzedaży walut obcych (np. w zakresie średniego

<sup>14</sup> Wyrok TSUE z dnia 14 września 2012 r., sygn. akt C-618/10, pkt. 65, w sprawie Banco Español de Crédito SA v. Joaquínowi Calderónowi Caminie; wyrok TSUE z dnia 30 maja 2011 r., sygn. akt C-488/11, pkt. 57, w sprawie Dirk Frederik Asbeek Brusse, Katarina de Man Garabito v. Jahani BV.

<sup>15</sup> Wyrok TSUE C-618/10, pkt. 69; wyrok TSUE C-488/11, pkt 58; wyrok TSUE z dnia 30 kwietnia 2014 r., sygn. akt C-26/13, pkt 79, w sprawie Árpád Kásler, Hajnalka Káslerné Rábai v. OTP Jelzálogbank Zrt.

<sup>16</sup> Wyrok TSUE z dnia 15 marca 2012 r., sygn. akt C-453/10, pkt 35-36 w sprawie Jana Pereničová i Vladislav Perenič v. SOS financ spol. s r. o.

<sup>17</sup> Wyrok TSUE C-26/13, pkt 82.

kursu publikowanego przez NBP), to tym bardziej nie jest możliwe, aby przedsiębiorca wprowadzał w sposób jednostronny - w ramach wykonywanego kontraktu - tego typu rozwiązania, np. poprzez dodanie innej klauzuli umownej przez siebie arbitralnie ustalonej, której celem jest doprecyzowanie innego postanowienia umownego, który jest niejednoznaczny, a przez to wykazuje cechy postanowienia określonego w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Tym samym, należy przyjąć, iż treść art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. **nie pozwala na uznanie, że** - w przypadku stosowania przez przedsiębiorcę postanowienia niedozwolonego w wykonywanej umowie zawartej z konsumentem - **możliwa jest jednostronna modyfikacja postanowień umownych, poprzez wprowadzenie postanowień doprecyzowujących postanowienia abuzywne lub narzucenie nowych postanowień umowy przez silniejszą stronę umowy.**

Powyższego stanu nie może zmienić również żadna przesłanka zamieszczona w umownej klauzuli modyfikacyjnej, która w zakresie możliwego skutku pozwalałaby na takie działanie ze strony przedsiębiorcy. Tego typu postanowienie jest z mocy prawa bezskuteczne jako naruszające zasadę określoną w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. oraz art. 6 ust. 1 Dyrektywy 93/13<sup>18</sup>.

Działanie Banku mogło powodować po stronie konsumentów trudności w dokonaniu oceny postanowień indeksujących saldo kredytu, jak i poszczególne raty pod kątem ich ewentualnej abuzywności i skutków z tego wynikających (czy to w zakresie spłaconych już rat, czy też dalszego wykonywania umowy), a tym samym utrudniać skorzystanie przez nich z uprawnień, przysługujących na podstawie przepisów innych ustaw (w związku z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., który ustanawia brak związania konsumenta postanowieniami abuzywnymi). Tym samym mogło to wprowadzać ich w błąd, co do dalszych możliwości kwestionowania warunków umownych, które mogą mieć charakter abuzywny. Ponadto Bank przedstawiając klientom informację o zmianach warunków umowy o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej (z możliwością jedynie wypowiedzenia umowy we wskazanym terminie) mógł zmierzać do pozbawienia konsumentów w przyszłości prawa do podważania określonych postanowień umownych w kontekście art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Działanie takie jest niedopuszczalne, gdyż Bank nie powinien podejmować jednostronnych działań, które narzucałyby konsumentom rozwiązania, które są niezgodne z duchem Dyrektywy Rady 93/13/EWG i stanowiłyby próbę obejścia skutków (względem przedsiębiorcy) stosowania postanowień abuzywnych.

Reasumując, należy stwierdzić, iż Bank nie jest uprawniony do dokonania jednostronnej zmiany umowy o kredyt hipoteczny zawartej na czas oznaczony i wprowadzenia do umowy łączącej strony nowych postanowień umownych, których celem jest doprecyzowanie niejednoznacznych klauzul umownych znajdujących się już w umowie. Działanie takie - w ocenie Prezesa UOKiK - może nastąpić wyłącznie na skutek złożenia zgodnego oświadczenia woli przez strony umowy, tj. przez konsumenta oraz Bank, w formie m.in. aneksu, który będzie miał charakter dobrowolnego porozumienia.

Mając na względzie powyższe ustalenia, należy uznać, iż informacje przesyłane przez Spółkę w zakresie zmiany postanowień umów kredytów hipotecznych w trakcie ich trwania, które miały obowiązywać wszystkich klientów RBI od 1 lipca 2016 r. podważają zasadę **obowiązku dotrzymywania zawartych z konsumentami umów na czas oznaczony w**

---

<sup>18</sup> M. Namysłowska i T. Skoczny, *Możliwość i sposoby eliminacji z obrotu prawnego postanowień umownych uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za abuzywne*, ekspertyza naukowa Centrum Studiów Antymonopolowych i Edukacyjnych sporządzona na zlecenie Związku Banków Polskich, s. 24-25, dostęp: [https://www.cars.wz.uw.edu.pl/tresc/badania/07/Expertyza\\_naukowa\\_dla\\_ZBP.pdf](https://www.cars.wz.uw.edu.pl/tresc/badania/07/Expertyza_naukowa_dla_ZBP.pdf)

**zakresie istotnych warunków tychże umów i niedokonywania ich arbitralnej zmiany.** Zmiany, które Bank zamierzał wprowadzić w ramach wykonywanych umów, nie były dozwolone w świetle natury samej umowy (tj. umowy na czas oznaczony oraz brak realnego uprawnienia do wypowiedzenia umowy przez konsumenta), ani charakteru dokonywanej zmiany (wpływ na istotne warunki umowy związane z jej wykonaniem oraz dążenie do usunięcia abuzywnego charakteru kluczowych dla stosunku umownego postanowień umownych i pozbawienie konsumentów przyznanych przez przepisy prawa uprawnień związanych ze stosowaniem przez przedsiębiorcę tego typu postanowień). **Tym samym, Spółka mogła wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie treści obowiązujących strony warunków umownych w związku przesyłaniem im informacji, których skutkiem miało być dokonanie jednostronnej zmiany umowy kredytowej, w sytuacji, gdy zmiana taka w trakcie jej wykonywania (tj. przez okres na jaki została zawarta) - w świetle obowiązujących przepisów prawa, dobrych obyczajów i na podstawie pierwotnych warunków umowy - nie była uprawniona.**

Należy zauważyć, że kwestionowana w niniejszym zarzucie praktyka Banku stanowi naruszenie jednej z podstawowych zasad prawa cywilnego, według której umów należy dotrzymywać (*pacta sunt servanda*), a także ogólnej reguły prawa zobowiązań współdziałania wierzyciela i dłużnika przy wykonywaniu zobowiązania, zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający zasadom współzycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom (art. 354 k.c.). Przeciętny konsument ma prawo oczekiwać, że Bank dotrzyma postanowień zawartej z nim umowy i - zgodnie z dobrymi obyczajami kupieckimi - nie będzie podejmował działań zmierzających do arbitralnej zmiany jej warunków w sytuacji, gdy nie jest do tego uprawniony. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy, definiując dobre obyczaje: „*w płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy - profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania*”<sup>19</sup>.

W ocenie Prezesa UOKiK, przedsiębiorca wykorzystał swoją uprzywilejowaną pozycję w stosunku zobowiązaniowym z konsumentami i próbował wprowadzić do wykonywanych już umów postanowienia, które - w jego ocenie - są korzystniejsze, gdyż usuwają abuzywność, doprecyzowują treść umowy, a także lepiej wpisują się w przyjętą strategię prowadzonej działalności gospodarczej. Zdaniem organu ochrony konsumentów, zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy wykonaniu umów powinny uwzględniać również interes konsumentów, a przynajmniej go nie naruszać. Działania przedsiębiorcy nie powinny dążyć do ograniczenia nabytych praw słabszej strony kontraktu i nie mogą uniemożliwiać mu ochrony przewidzianej przepisami prawa (np. w zakresie możliwości żądania uznania za niedozwolone postanowień zawartych w pierwotnej wersji umowy lub - wręcz przeciwnie - wykonania umowy według pierwotnych warunków).

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

Informacje przedstawione przez Bank, w pismach przesyłanych do konsumentów, związane ze zmianą postanowień umów o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej mogły wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż nie jest dozwolone

<sup>19</sup> Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09.

dokonywanie w ww. zakresie takich jednostronnych zmian postanowień umownych przez przedsiębiorcę w czasie trwania okresu, na jaki zostały zawarte umowy. W ocenie Prezesa UOKiK, działanie polegające na informowaniu konsumentów o wprowadzeniu do wykonywanych umów analizowanych w niniejszym postępowaniu zmian w ściśle określonej dacie (tj. od 1 lipca 2016 r.), pod warunkiem niewypowiedzenia jej postanowień przez słabszą stronę umowy (konsumenta), prowadzi do zaburzenia zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta w trakcie trwania umowy, gdyż może implikować w jego świadomości błędne przekonanie o zgodnym z prawem działaniu Banku i dopuszczalności dokonania w umowie takich zmian, co z kolei może wpływać na sposób postrzegania przez niego rzeczywistej treści umowy łączącej go ze Spółką, a w konsekwencji może mieć wpływ na sposób dalszego wykonania przez niego umowy kredytowej, w tym również korzystania z uprawnień przewidzianych w przepisach prawa, tj. możliwości kwestionowania klauzul waloryzacyjnych i innych postanowień opartych na kursach kupna i sprzedaży ustalonych w oparciu o Tabelę kursów, jako niedozwolonych postanowień umownych.

Tym samym w przedmiotowej sprawie decyzje podejmowane przez przeciętnego konsumenta dotyczące umowy, których bez zachowania Spółki by nie podjął mogą polegać na:

1) podjęciu przez konsumenta decyzji o wypowiedzeniu umowy, w wyniku przekazania mu przez Spółkę wprowadzających w błąd informacji dotyczących rzekomego dokonania przez Bank skutecznej (tj. zgodnej z prawem), jednostronnej zmiany warunków umowy. Klienci mogą bowiem nie zgodzić się z propozycją RBI (z różnych względów) i postąpić według zaleceń wskazanych w kierowanych do nich pismach informacyjnych, tj. wypowiedzieć umowę. Tym samym będą jednak zobowiązani do zapłaty całej kwoty kredytu hipotecznego w bardzo krótkim czasie (tj. 14 lub 30 dni - w zależności od warunków umowy), co dla większości z nich - o ile w ogóle będzie możliwe - oznaczać może zaciągnięcie nowych zobowiązań finansowych w innym banku. Dodatkowo, w szczególności przy kredytach wyrażonych w CHF, krok ten może oznaczać konieczność dokonania spłaty w PLN dużo większej kwoty niż można było zakładać przy zawarciu umowy, z uwagi na podwyższenie kursu waluty. Na taki krok będą mogli pozwolić sobie nieliczni klienci (i tak się w rzeczywistości stało, bo złożyło je tylko 4 konsumentów) z uwagi na barierę finansową wynikającą z konieczności zebrania w krótkim czasie odpowiedniego kapitału i wysokość salda kredytu wyrażonego w PLN względem jego wartości przy zawieraniu umowy;

2) podjęciu przez konsumenta decyzji o pozostaniu dalej stroną umowy łączącej go ze Spółką na zmienionych, mniej korzystnych dla konsumenta warunkach. Bank zyskał w takim przypadku uprzywilejowaną pozycję poprzez - wbrew przepisom prawa, jak i dobrym obyczajom - dostosowanie warunków umownych do aktualnej strategii rynkowej RBI, poza konsensusem słabszej strony umowy. Jednocześnie w przyszłości (a mowa jest tutaj o umowach zawieranych na 20-30 lat) może to spowodować ograniczenie uprawnień konsumentów do kwestionowania abuzywności klauzul waloryzacyjnych, gdyż sąd rozpatrujący indywidualną sprawę cywilną może uznać - oczywiście niestusznie - iż rozwiązanie jakie zastosował Bank usunęło negatywne konsekwencje pierwotnych postanowień umownych i skutków z tym związanych (co wpływa m.in. na wzajemne rozliczenie się stron umowy). Do takiego przeświadczenia może dojść również konsument na etapie przedsądowym, który po analizie dokumentacji związanej z umową i kwestionowaną praktyką Banku zaniecha złożenia pozwu do sądu powszechnego.

W drugim z wymienionych wyżej przypadków - czyli w sytuacji nieskorzystania przez konsumenta z prawa do wypowiedzenia umowy - możliwość oddziaływania konsumenta na arbitralną decyzję Spółki o zmianie postanowień umowy jest iluzoryczna, gdyż nie posiada on realnej możliwości negocjowania zmienionych tak postanowień umowy. Nie może również wyrazić sprzeciwu co do wdrożenia do obowiązującej go umowy wskazanych w piśmie od Banku postanowień umownych i jednocześnie wykonywać umowę w oparciu o dotychczasowe jej postanowienia. Ograniczona jest przy tym możliwość niezastosowania się do nowych, bezprawnie wprowadzonych regulacji, np. poprzez niespłacanie rat kredytu obliczonych w oparciu o nowe postanowienia umowne. Konsument może obawiać się negatywnych konsekwencji z tego wynikających. Należy do nich w szczególności możliwość wypowiedzenia umowy kredytu hipotecznego przez Bank z tytułu niedotrzymania warunków przez kredytobiorcę, a w konsekwencji, w przypadku umów zabezpieczonych na nieruchomości, utraty lokalu mieszkalnego. Dodatkowo, konsument narażony jest na obowiązek zapłaty odsetek od zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłat związanych z dochodzeniem roszczeń przez Bank. Jednocześnie w sytuacji skierowania sprawy do sądu powszechnego, konsumenci mogą obawiać się, w jaki sposób ww. sąd oceni taką próbę dokonywania jednostronnych zmian postanowień umów o kredyt hipoteczny, o których mowa w niniejszej decyzji oraz jej wpływ na uprawnienia przyznane słabszej stronie stosunku umownego w związku z podnoszoną w toku procesu abuzywnością klauzul waloryzacyjnych. Należy bowiem zauważyć, iż orzecznictwo polskich sądów powszechnych w odniesieniu do kredytów indeksowanych lub denominowanych do waluty obcej jest zróżnicowane, w szczególności w zakresie skutków stosowania postanowień abuzywnych dotyczących klauzul waloryzacyjnych i ich wpływu na dalsze wykonanie umowy czy też rozliczenie się stron umowy. W konsekwencji konsument może istotnie zmienić swoje zachowanie rynkowe dotyczące wykonywanej umowy kredytowej w kształcie sztucznie wykreowanym przez przedsiębiorcę.

Mając na względzie powyższe rozważania należy stwierdzić, iż Spółka informując konsumentów o jednostronnej zmianie postanowień umów o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej, w postaci wprowadzenia postanowień odnoszących się do sposobu ustalania kursów kupna i sprzedaży walut publikowanych w Tabeli Kursów, rozpowszechniała informacje nieprawdziwe z uwagi na brak dopuszczalności takiej ingerencji w aktualnie wykonywaną umowę, a przez to mogła wprowadzać konsumentów w błąd, a w konsekwencji stosowała nieuczciwą praktykę rynkową określoną w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

### **Zaniechanie praktyki**

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

Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w dniu 23 czerwca 2016 r. Z uwagi bowiem na to, że charakter zarzutu wskazuje na „rozpowszechnianie informacji”, o określonej treści, a do tej czynności doszło w dniu 22 czerwca 2016 r. (tj. w dniu wystania korespondencji do kredytobiorców), to jako datę zaniechania wskazanej praktyki należy uznać następny dzień po tej czynności. Należy przy tym wskazać, iż zaniechanie stosowania praktyki jest czymś innym, niż skutek jej oddziaływania na wszystkich kredytobiorców, którzy są lub byli powiązani ze Spółką umową kredytową, której załączniki zostały wskazane w sentencji

niniejszej decyzji. Skutki stosowania praktyki są bowiem widoczne po dzień dzisiejszy, gdyż klienci nie zostali poinformowani, o tym, że analizowana zmiana warunków umownych wskazana w korespondencji do nich kierowanej była nieskuteczna. W dalszym ciągu mogą więc być w błędzie co do jej rzekomego wpływu na treść łączących strony warunków umownych.

### **Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów w zakresie praktyki opisaney w punkcie I sentencji decyzji**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę<sup>20</sup>.

Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”*<sup>21</sup>.

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

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiąca określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się indywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości

<sup>20</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

<sup>21</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.



wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór<sup>22</sup>”. Ponadto Sąd ten wskazał, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie<sup>23</sup>.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów (wbrew twierdzeniom Spółki). Prezes UOKiK podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę.

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

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

W tym miejscu Prezes UOKiK chciałby odnieść się zwięźle do stanowiska Spółki przedstawionego w piśmie z dnia 4 listopada 2019 r. względem zarzutów wskazanych w Postanowieniu. W pierwszej kolejności należy zauważyć, iż ocena prawna przedstawiona przez RBI jest niespójna i nie odnosi się w przeważającym zakresie do stawianego Spółce zarzutu i argumentów wskazanych dla jego uzasadnienia. Ponadto, Bank dokonuje interpretacji przepisów powszechnie obowiązującego prawa w sposób sprzeczny z jego brzmieniem.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, iż bez znaczenia dla oceny analizowanej praktyki jest to, ilu klientów zdecydowało się na wypowiedzenie umowy w związku z informacją przesyłaną przez Bank o zmianach w warunkach umownych. Nie świadczy to o tym, czy klienci rzeczywiście zostali wprowadzeni w błąd, czy nie, a jest tylko konsekwencją tego, że brak zgody konsumentów na ww. modyfikację kontraktu wiązał się z postawieniem kredytu w stan natychmiastowej wymagalności i to z saldem wyrażonym w PLN w kwocie dużo wyższej niż w momencie zaciągnięcia kredytu, o czym szczegółowo organ ochrony

<sup>22</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

<sup>23</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

konsumentów wspominał powyżej. Poza tym brak wypowiedzenia umowy również może determinować dalsze wykonywanie umowy przez obie strony w sposób odmienny, niż by to wynikało z sytuacji, w której Spółka nie zastosowałaby kwestionowanej praktyki.

Spółka w swojej argumentacji powołuje się na art. 384<sup>1</sup> k.c., który tylko określa procedurę zmiany wzorca umowy w trakcie wykonywania kontraktu, ale nie stanowi podstawy prawnomaterialnej takiej zmiany. Jak to zostało już wskazane we wcześniejszych rozważaniach Prezesa UOKiK, Bank nie był uprawniony do dokonywania takiej zmiany warunków umownych i informowania o tym klientów, więc bez znaczenia jest przyjęta w tym celu procedura modyfikacji kontraktu.

Zupełnie nietrafiony jest argument związany z koniecznością dostosowania się Banku do nowelizacji u.p.b., w szczególności z jej art. 4. Przedmiotowa ustawa nie stanowi podstawy do dokonania jednostronnej zmiany warunków umownych przez kredytodawcę, a jedynie nakazuje umożliwienie bezpłatnej zmiany warunków umownych w związku z koniecznością umożliwienia kredytobiorcom spłaty kredytu w PLN. Gdyby tak było, ww. nowelizacja byłaby niezgodna z Dyrektywą 93/13/EWG, gdyż Państwo Członkowskie nie może ustawowo i to jeszcze z mocą wsteczną ograniczać mocy działania ww. Dyrektywy - czyli wpływać na treść klauzul, które mają charakter abuzywny (szczegółowo wypowiedział się o tym m.in. SN w wyroku z dnia 11 grudnia 2019 r., sygn. V CSK 382/18). Należy mieć również na względzie, iż wykładnia polskich przepisów prawa powinna być zgodna z celami ustawodawcy unijnego, które opisane zostały w Dyrektywie 93/13/EWG, w szczególności w preambule, jak również z treścią art. 6 ust. 1.

Prezes UOKiK nie dał również wiary wyjaśnieniom Banku związanym z tym, że kwestionowana zmiana warunków umownych mogłaby być odbierana jako korzystna dla konsumentów. W ocenie organu ochrony konsumentów poprzez zmianę regulaminu Spółka miała zamiar poprawić abuzywne postanowienia zawarte w swoich wzorcach. Świadczyć o tym może linia obrony stosowana przez RBI w toku procesów sądowych z tzw. frankowiczami, o której Prezes UOKiK ma wiedzę przy okazji analizowania dokumentacji przekazywanej przez konsumentów przy wnioskach o wydanie istotnego poglądu w sprawie. Z tego też względu zaskakujące jest twierdzenie Spółki prezentowane w toku niniejszego postępowania administracyjnego, w abuzywność należy badać na chwilę zawarcia umowy, gdyż przeciwnie stanowisko było prezentowane przez Bank w sprawach indywidualnych. O ile należy zgodzić się z oceną, że taki właśnie moment należy przyjąć dla oceny abuzywności postanowień umownych, to zdaniem Prezesa UOKiK Spółka - kwestionowaną zmianą warunków umownych - próbowała uszczegółowić sposób obliczania kursów walut w swojej Tabeli właśnie po to, aby posiadać m.in. dodatkowy argument w procesach sądowych przeciwko tzw. frankowiczom.

Dla przykładu warto przytoczyć argumenty z pism procesowych pełnomocników RBI przedstawianych w toku indywidualnych procesów sądowych, w których Bank starał się wykazać, że poprzez jednostronne zmiany regulaminów w toku wykonywania umów o kredyt hipoteczny (w tym również te z czerwca 2016 r. kwestionowane w niniejszej sprawie) działał dostosowywał postanowienia umowne związane z mechanizmem indeksacji do wymogów regulacyjnych, a przez to sąd powszechny nie powinien uznawać klauzul waloryzacyjnych, jako naruszających dobre obyczaje i w sposób rażący interesy konsumentów:

*„W tym zakresie należy wskazać, że (...) właściwe po dzień dzisiejszy nie istnieje jednolity standard określający, jak powinny brzmieć postanowienia umowy dotyczące indeksacji. Wynika to z faktu, że metodyka kursu waluty oparta jest na szeregu zmiennych, których nie da się opisać w sposób prosty i jednoznaczny. Co więcej, zarówno przepisy prawa, jak i*

*zwyczaję, a co za tym idzie - również rozumienie dobrych obyczajów - ewoluowały przez lata. Zmiany uwidocznione były w kolejnych rekomendacjach nadzorca rynku bankowego, do których pozwany dostosowywał swoje regulaminy. I tak, wobec zmiany podejścia do kwestii regulacji dotyczącej mechanizmu indeksacji w umowach kredytu, pozwany dokonywał kolejnych zmian regulaminu, który miał (i po dziś dzień ma) zastosowanie do Umów*

*Dowód: zmiany do regulaminu do Umów wprowadzone w okresie od 2009 do 2016 roku wraz z potwierdzeniem nadania do strony powodowej”*

*(strona 24-25 pisma z dnia 12 lutego 2018 r. Odpowiedź na pozew RBI w sprawie SO w Warszawie sygn. XXV C 2226/17 - RBG-644-53/18)*

*„Od momentu zawarcia umowy będącej jej integralną część regulamin był kilkakrotnie zmieniany o czym strona powodowa była informowana na piśmie. Strony są związane zmianami, jako że strona powodowa nie skorzystała z prawa do wypowiedzenia umowy w związku z ich wprowadzeniem. (...) (v) zmiany regulaminu wchodzące w życie dnia 1 lipca 2016 r.)*

*Dowód:*

*(...)*

*Pismo banku wysłane do klientów dotyczące zmian Regulaminu wchodzących w życie dnia 1 lipca 2016 r. wraz z potwierdzeniem nadania*

*Ponadto w ramach wskazanych wyżej zmian regulaminu pozwany dokonał uszczegółowienia zapisów dotyczących wyznaczania kursów wymiany walut CHF/PLN. (...) Zapisy Regulaminu w zakresie ustalania kursu wymiany dla pary walutowej CHF/PLN zostały dodatkowo uszczegółowione w ramach zmiany Regulaminu wchodzącej w życie dniem 1 lipca 2016 r. Wywcześnie doprecyzowano m.in. definicję Kursów Średnich Międzybankowych (§ 15 ust. 7) oraz wprowadzono wzór (§15 ust. 10 pkt 2), na podstawie którego dokonywana jest kalkulacja kursu kupna waluty CHF oraz kursu sprzedaży waluty CHF”.*

*(strona 22-23 pisma z dnia 6 sierpnia 2018 r. Odpowiedź na pozew RBI w sprawie SR w dla Warszawy-Woli w Warszawie sygn. II C 1350/18 - RBG.644.92.2018)*

Powyższe przykłady w jednoznaczny sposób obrazują, że Bank kwestionowaną w niniejszym postępowaniu zmianę regulaminów próbował wykorzystywać na swoją korzyść w sporach z frankowiczami przed sądami powszechnymi. Miał być to dla Spółki dodatkowy argument przekonujący skład orzekający do tego, że analizowane w toku procesu klauzule waloryzacyjne nie mają i nigdy nie miały charakteru abuzywnego. Na zakończenie należy nadmienić, iż bez znaczenia dla niniejszej sprawy jest stanowisko Spółki o rzekomej rekomendacji czy zaleceniach Prezesa UOKiK dotyczących konieczności dokonania przez RBI jednostronnej zmiany postanowień umów w wykonywanych umowach o kredyt hipoteczny opisanych w sentencji niniejszej decyzji. Jak zostało to już przedstawione powyżej, klauzula modyfikacyjna i przesłanki w niej wskazane nie uprawniają (i nigdy nie uprawniały) Banku do zmiany umów w takim trybie. Poza tym - nawet jeżeli by tak było to należy zauważyć, iż - Prezes UOKiK w korespondencji z RBI w toku wcześniejszych postępowań administracyjnych, w tym w szczególności w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. DDK-405-40/14/BK/PS - nie wydawał żadnych „decyzji”, „postanowień” czy „orzeczeń” (a na to wskazują przesłanki w klauzulach modyfikacyjnych stosowanych w umowach), które upoważniałyby Spółkę (oczywiście jedynie w ocenie tejże Spółki) do dokonania takiej jednostronnej zmiany postanowień umownych. W toku przedmiotowego postępowania Prezes UOKiK jedynie ustalał stan faktyczny w sprawie oraz chciał poznać plany Banku w zakresie objętym postępowaniem

(por. pkt 2 pisma Prezesa UOKiK z dnia 14 sierpnia 2014 r. pkt 1-3 z pisma Prezesa UOKiK z dnia 13 stycznia 2015 r.). Nie zostały wydane w tym zakresie żadne wiążące Bank decyzje administracyjne czy postanowienia, które nakazywałyby Spółce dokonanie jednostronnych zmian warunków umów o kredyt hipoteczny. Dodatkowo należy wskazać, iż Prezes UOKiK od samego początku - zarówno w wypowiedziach publicznych, jak i w wydawanych rozstrzygnięciach - wskazywał, iż przedsiębiorca nie ma możliwości w trakcie wykonywania umowy jednostronnie zmienić postanowienia, które może mieć charakter abuzywny.

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

II.

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

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

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

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

Warto w tym miejscu podkreślić, iż Prezes UOKiK nałożył na RBI obowiązek informacyjny w zakresie przestania do wszystkich konsumentów, do których była kierowana korespondencja, o której mowa w pkt I sentencji decyzji, informacji o wydaniu przedmiotowego rozstrzygnięcia wraz z informacją, że jest ona prawomocna oraz, że

**prawomocne decyzje Prezesa UOKiK mają charakter prejudykату w postępowaniu sądowym.** Takie samo oświadczenie powinno znaleźć się na stronie internetowej Spółki.

Wskazać w tym miejscu należy, iż zgodnie z poglądem występującym w orzecznictwie **prawomocna decyzja Prezesa UOKiK ma charakter prejudykату przeciwko przedsiębiorcy, któremu zarzucany był czyn z zakresu praktyk ograniczających konkurencję (i odpowiednio praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w tym m.in. stwierdzającej stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej) i może znacząco ułatwić dochodzenie roszczeń przez podmiot poszkodowany przed sądem cywilnym**<sup>24</sup>.

Jak zauważa się w doktrynie, „na zasadzie analogii do rozstrzygnięć dotyczących decyzji stwierdzających praktyki ograniczające konkurencję<sup>25</sup>, ostateczna decyzja uznająca praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów powinna być postrzegana jako rozstrzygnięcie wiążące sądy cywilne w ewentualnych postępowaniach cywilnych wytoczonych przez indywidualnych konsumentów, w celu uzyskania odszkodowania za szkody, poniesione przez nich wskutek stosowania przez danego przedsiębiorcę praktyki zakazanej przez art. 24 OchrKonkurU<sup>26</sup>”. Pogląd wyrażony przez A. Jurkowską-Gomułkę potwierdzony został w postanowieniu Sądu Najwyższego<sup>27</sup> W uzasadnieniu do tego postanowienia, w kontekście nałożenia na przedsiębiorcę obowiązku publikacyjnego (przez co do konsumentów dociera informacja o dopuszczeniu się przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej), SN przywołał tezę z uchwały z 23.7.2008 r. wskazującą, że „ostateczna decyzja organu ochrony konsumentów stwierdzająca naruszenie OchrKonkurU jest dla sądu powszechnego wiążąca”. W doktrynie podkreśla się, że „SN uznał prejudykalny charakter decyzji Prezesa UOKiK wydanej w sprawie praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów”<sup>28</sup>.

W związku z powyższym, wydanie niniejszej decyzji stwierdzającej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez RBI, a następnie jej uprawomocnienie w takim kształcie, ma doniosłe znaczenie dla sporów tzw. frankowiczów dochodzących roszczeń względem Banku (lub tych, którzy bronią się przed roszczeniami Spółki). Ustalenia poczynione w decyzji przyczynią się do obalenia argumentacji przedstawianej przez Bank w toku procesów sądowych. Związanie sądu decyzją Prezesa Urzędu sprowadza się do tego, że okoliczności faktyczne stwierdzone w sentencji decyzji stają się elementem ustaleń faktycznych sądu, co oznacza, że w tym zakresie sąd nie przeprowadza odrębnego postępowania dowodowego i związany jest ustaleniami prawnymi dokonanyymi w tym zakresie przez Prezesa UOKiK (tj. uznania, że tego rodzaju rzekoma zmiana warunków umów o kredyt hipoteczny była nieskuteczna z uwagi na to, że jest prawnie niedozwolona).

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

<sup>24</sup> vide: wyrok SN z 4 marca 2008 r., IV CSK 441/07; uchwała SN z 23 lipca 2008 r. III CZP 52/08; postanowienie SN z dnia 23 kwietnia 2015 r., sygn. III SK 61/14),

<sup>25</sup> Zob. uchw. SN z 23 lipca 2008 r., III CZP 52/08, Legalis.

<sup>26</sup> A. Jurkowska-Gomułka, w: T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Warszawa 2014, s. 789, 795.

<sup>27</sup> III SK 61/14, Legalis.

<sup>28</sup> Przywołane za A. Szafran, J. Ulański, *Prejudykalny charakter decyzji Prezesa UOKiK w indywidualnym sporze konsumenta z przedsiębiorcą*, Warszawa 2017, s. 166-167;

Należy mieć jednak na względzie, że nie wszyscy konsumenci mogą otrzymać oświadczenie listowne wysłane przez Bank, np. z uwagi na nieaktualny adres (vide sytuacja, w której są oni byłymi klientami Spółki i zmienili miejsce zamieszkania) czy też zaginięcie listu podczas próby doręczenia. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie środka usunięcia trwających skutków naruszenia w postaci publikacji oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy i w ramach bankowości elektronicznej (o ile klient posiada do niej dostęp).

O niedozwolonej praktyce RBI powinni dowiedzieć się również inni uczestnicy rynku, w tym wszyscy konsumenci, jak również konkurenci, a także sędziowie sądów powszechnych rozpoznający sprawy tzw. frankowiczów z udziałem Spółki. Niewątpliwie opublikowanie takiego oświadczenia na stronie internetowej Banku spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Bank oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk.

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

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

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

Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości przedsiębiorcy i wagi naruszeń. Należy zwrócić uwagę, że zakwestionowana przez Prezesa UOKiK praktyka dotyczyła prawie 54 tys. konsumentów, a jej skutki mogą być odczuwalne aż do dzisiaj (w szczególności, jeżeli klienci są w sporze sądowym ze Spółką). Obowiązek publikacji decyzji na stronie internetowej przez 3 miesiące, w ocenie Prezesa UOKiK, nie będzie uciążliwy dla strony niniejszego postępowania.

**Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.**

### III.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy.

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

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

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, w szczególności charakter produktów, których dotyczą zakwestionowane postanowienia umowne (tj. umowy kredytu hipotecznego indeksowanego do walut obcych, głównie CHF), a także negatywne skutki stosowania praktyki (tj. negatywny wpływ na możliwość kwestionowania przez konsumentów w toku kontroli sądowej abuzywności klauzul waloryzacyjnych i wpływ na ocenę przez sąd powszechny nieważności umowy) - wskazują na celowość zastosowania tego środka represji. Prezes Urzędu, uznając za zasadne nałożenie kary na Bank, kierował się założeniem, że sankcja ta musi spełniać zarówno funkcję represyjną, jak i prewencyjną. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie jako środek odstraszający Spółkę od stosowania tego rodzaju praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Ponadto rozstrzygnięcie o karze ma być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku usług finansowych, że tego typu zachowanie związane z jednostronnym doprecyzowaniem klauzul, które mogą mieć charakter niedozwolony, a także zmian związanych z umowami zawartymi na czas oznaczony, nie mogą być stosowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną - stanowić będzie dolegliwość dla Strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 u.o.k.i.k.).

Stosownie do art. 111 ust. 2 u.o.k.i.k., ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie.

Okolicznościami łagodzącymi, wskazanymi w art. 111 ust. 3 pkt 2 u.o.k.i.k. są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

### **Umyślność**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Bank zakazu określonego w art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k. W

niniejszej sprawie brak jest dowodów wskazujących na to, że Bank miał lub musiał mieć świadomość niedozwolonego charakteru zmian, które zaproponował klientom w czerwcu 2016 r. Niemniej jednak podkreślenia wymaga, że na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Bank bez wątplenia posiada zasoby finansowe, kadrowe i ekonomiczne pozwalające na śledzenie orzecznictwa TSUE, a także polskich sądów powszechnych, czy organów nadzorczych. Przedsiębiorca podejmując decyzję o dokonaniu jednostronnej zmiany umów zawartych na czas oznaczony, powinien dokonać analizy i weryfikacji takiego działania pod kątem zgodności z przepisami prawa. Prezes UOKiK ma jednak na uwadze fakt, że uśpiona czujność w tym zakresie mogła wynikać z wymiany korespondencji z organem ochrony konsumentów w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. DDK-405-40/14. Tym niemniej jednak Bank nie powinien podejmować działań w tym zakresie w sposób przekraczający oczekiwania Prezesa Urzędu wynikające z podjętej przez niego interwencji (a więc nie tylko usunięcie lub niestosowanie postanowień zawartych we wzorcu umownym, ale również ich fizyczną zmianę w wykonywanych umowach na inne, jednostronne ustalone przez Spółkę zapisy). Była to ze strony Banku nieprawidłowa reakcja, wynikająca najprawdopodobniej z nadinterpretacji treści pism kierowanych ze strony Prezesa UOKiK. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie przedsiębiorcy było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego.

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

#### **Zasady kalkulacji kary**

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

Podstawą obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowił przychód z tytułu odsetek, prowizji i opłat oraz z innych instrumentów finansowych i pozycji do wymiany potwierdzony rachunkiem zysków i strat Banku, co złożyło się na obrót osiągnięty w 2019 r., w wysokości .

Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia. Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa. W dalszej kolejności należy rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

#### **Okoliczności naruszenia przepisów ustawy**

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w poprzedniej części niniejszej decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Banku polegało na wprowadzeniu konsumentów w błąd w zakresie zamiaru dokonania jednostronnej zmiany warunków umów o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do waluty obcej, co ma szczególne znaczenie dla możliwości dochodzenia roszczeń przez frankowiczów w związku z abuzywnością postanowień umownych dotyczących waloryzacji salda kredytu w momencie jego wypłaty i wylizania rat przy jego spłacie.

#### **Uprzednie naruszenie**



Należy wskazać, że zgodnie z przepisem art. 111 ust. 1 u.o.k.i.k., Prezes Urzędu, ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, uwzględni m.in. uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Dotychczas Prezes Urzędu wydał następujące decyzje w sprawie stosowania przez Bank (w tym jego poprzednika prawnym) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów: tj.

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

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

- 1) informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą, mają dostęp do usług bankowości elektronicznej R-Online oraz wyrazili zgodę na dostarczanie informacji o zmianie warunków umowy o usługę płatniczą wyłącznie za pomocą bankowości elektronicznej, o proponowanych zmianach warunków umowy w trakcie jej trwania wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych przesyłanych w ramach konta założonego w bankowości elektronicznej R-Online, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, co stanowi naruszenie obowiązku o którym mowa art. 29 ust. 1 i 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. oraz stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 31 grudnia 2016 r.;
- 2) niezamieszczaniu - w wiadomościach przesyłanych do konsumentów związanych z jednostronną zmianą warunków umowy dokonywaną w trakcie jej trwania, której załącznikiem jest Tabela oprocentowania, opłat, prowizji i limitów transakcyjnych w Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna dla: Konta Osobistego, Konta Lokacyjnego oraz Limitu zadłużenia w Koncie Osobistym - istotnych informacji umożliwiających ustalenie przez konsumentów dopuszczalności wprowadzenia proponowanych zmian, tj. niewskazanie podstawy prawnej umożliwiającej dokonanie tych zmian oraz czynników (okoliczności faktycznych), które spowodowały tę zmianę i wynikają z wyżej wskazanej podstawy prawnej, a przez to uniemożliwienie zweryfikowania przez konsumentów dopuszczalności zmiany warunków umowy przez Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w trakcie trwania stosunku obligacyjnego, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. i stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.i.k. oraz stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2018 r.

Decyzja nr DDK - 24/2016 z dnia 30 grudnia 2016 r. (nieprawomocna - SOKIK odwołanie oddalił, sygn. XVII AmA 24/17)

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

- 1) wywodzeniu skutków prawnych dla konsumentów z faktu przestania do nich pism z informacją, że dokonana została jednostronna zmiana umów o kredyt hipoteczny lub pożyczkę wyrażonych / denominowanych / indeksowanych we frankach szwajcarskich w zakresie zasad obliczania wysokości oprocentowania, polegająca na wprowadzeniu do regulaminów kredytu hipotecznego lub regulaminów pożyczki postanowienia zgodnie z którym wartość stawki bazowej nie może być mniejsza niż 0%, w sytuacji gdy dokonanie takiej zmiany nie było możliwe ze względu na fakt, iż jest to istotny element umowy, co narusza art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. oraz godzi w zbiorowy interes konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 21 stycznia 2015 r

- 2) sprzecznym z umowami o kredyt hipoteczny lub pożyczkę wyrażonych / denominowanych / indeksowanych we frankach szwajcarskich zawartymi z konsumentami nieuwzględnianiu przy obliczaniu wysokości oprocentowania tych kredytów lub pożyczek ujemnej stawki bazowej LIBOR, w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w ww. umowach marży kredytu lub pożyczki, mimo że suma odsetek należnych dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów przekracza 1 grosz, co narusza art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Decyzja nr RWA - 12/2015 z dnia 24 września 2015 r. (prawomocna)

Prezes Urzędu uprawdopodobnił, że narusza zbiorowe interesy konsumentów działanie Banku polegające na stosowaniu we wzorcach umownych postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego poprzez zawarcie postanowień o treści:

1. Bank zastrzega sobie prawo odmowy udostępnienia funkcjonalności Bankowość Internetowa Polbank 24 bez podania przyczyny,
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od Banku, spowodowane w szczególności przez (...) e) Błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania lub łączy telekomunikacyjnych lub jakimkolwiek opóźnieniem spowodowanym przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii,
3. Z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od banku, spowodowane przez: a) osobę trzecią biorącą udział w realizacji transakcji, (...) c) wykorzystanie przez inne osoby danych osobowych Klienta lub jego kodów PIN, (...) f) błąd lub opóźnienie w przetwarzaniu danych wynikające z awarii systemu komputerowego, systemu zasilania lub łączy telekomunikacyjnych lub jakiegokolwiek opóźnienie spowodowane przez telekomunikację, pocztę lub dostawcę energii,
4. (...) W okresie wypowiedzenia Bank może zablokować na rachunku Klienta środki wymagane do spłaty zobowiązań Klienta wobec Banku,
5. W przypadku wysłania korespondencji listem poleconym korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 21 dni od daty jej wysłania na ostatni podany przez Uczestnika Funduszy adres korespondencyjny, chyba, że uczestnik Funduszy wykaże, iż w wyżej wymienionym terminie nie miał możliwości zapoznania się z treścią korespondencji,
6. W przypadku wysłania korespondencji listem poleconym, korespondencję uważa się za doręczoną po upływie 21 dni od daty jej wysłania na ostatni podany przez Klienta adres do korespondencji, chyba, że Klient wykaże, iż w wyżej wymienionym terminie nie miał możliwości zapoznania się z treścią korespondencji,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i zobowiązał Bank do określonych działań.

Decyzja nr DDK - 2/2014 z dnia 16 października 2015 r. (nieprawomocna - SOKiK podtrzymał ustalenia Prezesa UOKiK w zakresie praktyki, sygn. XVII AmA 4/15)

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

- 1) naruszeniu wymogów określonych w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny w związku z telefonicznym zawieraniem z konsumentami umów dotyczących przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie o nazwie „Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus” poprzez:
  - a) nieprzekazywanie im przed zawarciem umowy na piśmie lub za pomocą innego statycznego nośnika informacji dostępnego dla konsumenta - zgodnie z art. 16b ust. 3 w zw. z art. 16b ust. 1 pkt. 4, 5, 9 i 12 tej ustawy - informacji o istotnych właściwościach świadczenia, cenie lub wynagrodzeniu (obejmujących wszystkie ich składniki, w tym opłaty i podatki), prawie oraz sposobie odstąpienia od umowy (albo wskazania, że prawo takie nie przysługuje) i o minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągłe lub okresowe;
  - b) nieuznawanie prawa konsumenta do odstąpienia w terminie 30 dni od umowy dotyczącej ubezpieczenia zawartej na odległość na zasadach określonych w art. 16c ust. 2 w związku z art. 16c ust. 1 tejże ustawy,co - godząc w zbiorowe interesy konsumentów - stanowi praktykę określoną odpowiednio w art. 24 ust. 2 pkt. 2 i art. 24 ust. 2, w związku z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.;
- 2) zatajaniu przed konsumentami przy prezentowaniu im oferty informacji, że: a) Program Pomnażania Oszczędności „Kumulatus” jest w istocie ubezpieczeniem na życie, b) przed upływem określonego czasu nie można zrezygnować z ubezpieczenia bez utraty całości lub części wpłaconych środków, w wyniku czego mogli zawrzeć umowy, których inaczej by nie zawarli, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na zaniechaniu wprowadzającym w błąd w rozumieniu art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 1 i art. 4 ust. 1 i 2 u.p.n.p.r. i - godząc w zbiorowe interesy konsumentów - praktykę określoną w art. 24 ust. 2 pkt. 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 3 lipca 2012 r

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

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

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

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

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

Powyższe decyzje dostępne są na stronie internetowej UOKiK pod adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

### **Okres stosowania**

Okres stosowania praktyki związany jest ze sposobem skonstruowania zarzutu, który opiera swój ciężar na warstwie informacyjnej - czyli rozpowszechniania informacji wprowadzających w błąd. W tym zakresie była to praktyka jednorazowa, w czerwcu 2016 r., niemniej jednak jej skutki są rozciągnięte w czasie i daleko idące, gdyż mogą wpływać na dalszy sposób wykonywania umów zawieranych na 20-30 lat i sposób dochodzenia roszczeń przez konsumentów. Niemniej jednak w tych okolicznościach, okres stosowania kwestionowanej praktyki należy uznać za krótkotrwały.

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

W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia przez Bank przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny, gdyż związany jest z newralgicznie społecznie kwestią odnoszącą się do różnych nieprawidłowości w umowach o kredyt hipoteczny w walutach obcych, przede wszystkim indeksowanych lub denominowanych do CHF.. Należy wziąć pod uwagę, że obecnie duży odsetek konsumentów, którzy mają zawarte umowy o kredyt hipoteczny indeksowany lub denominowany do franka szwajcarskiego albo już wytoczył pozew do sądu, albo zastanawia się nad uczynieniem tego. Z tego też względu informowanie tych klientów przez Spółkę o jednostronnej zmianie klauzul waloryzacyjnych, które są często „trzonem” argumentacji konsumentów w pozwach wytaczanych bankom, może mieć wpływ na ich decyzje związane z dalszym wykonywaniem umowy (w tym ze sposobem postrzegania jej zapisów), czy jej kwestionowaniem (lub sposobem jej kwestionowania).

### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na obrotu osiągniętego przez Bank w 2019 r., a zatem kwota bazowa kary wynosi zł.

### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

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

Jednocześnie należy wskazać, iż okolicznością łagodzącą nie jest zaniechanie stosowania praktyki, jak to w niniejszej sprawie, gdyż nie wynikało to z woli Banku, a z

natury samej praktyki, która polegała na wysyłaniu informacji o treści mogącej wprowadzać klientów w błąd. Przy czym zaprzestanie wysyłania tej informacji było wcześniej ustalone przez Spółkę, a korespondencja została wysłana już przez RBI do wszystkich docelowych odbiorców.

### **Obliczenie kary**

W związku z tym, nałożona na Bank kara (po zaokrągleniu do pełnego złotego) wynosi 1.224.498 zł (słownie: jeden milion dwieście dwadzieścia cztery tysiące czterysta dziewięćdziesiąt osiem złotych), co stanowi                   obrotu osiągniętego przez Bank w 2019 r. i                   maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k.

### **Podsumowanie**

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

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.i.k., karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

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

### **IV. Koszty postępowania**

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

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ ochrony konkurencji i konsumentów w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów stwierdził naruszenie przez RBI przepisów ustawy (art. 24 u.o.k.i.k.). Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 u.o.k.i.k. pozwalająca na obciążenie tego przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki związane korespondencją prowadzoną w toku niniejszego postępowania (7 pism - 6 listy polecone ZPO oraz jedna przesyłka kurierska). Nałożony obowiązek zwrotu kosztów znajduje uzasadnienie w tym, iż w toku postępowania Prezes Urzędu poniósł koszty korespondencji w wysokości 65,11 zł (słownie: sześćdziesiąt pięć złotych i 11/100).

Koszty niniejszego postępowania określone w pkt IV rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Spółka obowiązana jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej

decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

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

Zgodnie z art. 81 ust. 1 u.o.k.i.k. w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **terminie miesiąca** od dnia jej doręczenia.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 u.o.k.i.k. w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 k.p.c., należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w **terminie tygodnia** od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2019 r., poz. 785 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki. Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

