



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAŁGORZATA KRASNODEBSKA-TOMKIEL*

DDK- 61-10/10/MF

Warszawa, dn. 5 sierpnia 2011 r.

**DECYZJA NR 4/2011**

**I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** podejmowanie przez Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, w związku z brakiem terminowego wykonania przez kredytobiorców zobowiązań, działań naruszających dobre obyczaje, polegających na zastraszeniu konsumentów wobec których prowadzone były czynności windykacyjne, wywołaniu w nich uczucia lęku, wywieraniu presji psychicznej oraz wprowadzeniu w błąd, co w efekcie miało wymusić na konsumentach spłatę zadłużenia, poprzez informowanie, że „(...) Skoro w świetle powyższego stanowiska Euro Banku nadal nie chce Pan/i oddać pieniędzy to nie mamy innego wyjścia. Bank jest zmuszony skierować Pana/i akta do Windykacji Ulicznej. Pod podane przez Pana/ią adresy wyślemy jednostkę interwencyjną z naszymi egzekutorami, którzy zajmą się prowadzeniem z Panem/ią negocjacji u Pana/i w domu. Proszę się nie martwić, nasi egzekutorzy są specjalistami w odzyskiwaniu rat, których Klienci nie chcą oddać. Przyjadą do Pana/i do domu w swoich uniformach i jestem przekonany, że po kwadransie negocjacji mimo tych wszystkich problemów życiowych zdecyduje się Pan/i oddać pieniądze do Banku! (...)”, co było związane ze stosowaniem przez Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu wewnętrznej procedury w zakresie prowadzenia telefonicznej windykacji należności wobec konsumentów, **co stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn.: Dz.U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów**

**i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 14 grudnia 2009 r.**

**II.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), **Prezes Urzędu**

**Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 1 262 761 zł (słownie: milion dwieście sześćdziesiąt dwa tysiące siedemset sześćdziesiąt jeden złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), w zakresie określonym w punkcie I sentencji decyzji.**

## UZASADNIENIE

W dniu 23 listopada 2009 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany także „Prezesem Urzędu”, wszczął postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-403-7/09/MW) w sprawie wstępnego ustalenia czy Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, zwany także „Bankiem”, dopuścił się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej także „uokik”. Podstawę wszczęcia postępowania wyjaśniającego stanowiły informacje uzyskane przez Prezesa Urzędu, z których wynikało, że działania podejmowane przez Bank w związku z brakiem terminowego wykonania przez kredytobiorców zobowiązań wobec Banku mogą naruszać dobre obyczaje i zagrażać interesom konsumentów, a tym samym stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Bank w załączeniu do pisma z dnia 7 grudnia 2009 r. przekazał żądane przez Prezesa Urzędu dokumenty oraz przedstawił wyjaśnienia, zgodnie z którymi (...).

W załączeniu do pisma z dnia 22 grudnia 2009 r., Bank przekazał zaktualizowane i zatwierdzone przez Zarząd Banku w dniu 14 grudnia 2009 r. procedury windykacyjne.

W piśmie z dnia 13 kwietnia 2010 r. Bank poinformował, iż działań windykacji (...) nie regulują inne procedury poza „Procedurą (...) z dnia 10 grudnia 2009 r.

Po dokonaniu analizy otrzymanych od Banku informacji i dokumentów Prezes Urzędu w dniu 24 czerwca 2010 r. postanowił o zamknięciu postępowania wyjaśniającego uznając, iż istnieją podstawy do wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 5 sierpnia 2010 r. Prezes Urzędu wszczął na podstawie art. 49 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 *uokik* postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Prezes Urzędu wskazał na nieprawidłowości polegające na podejmowaniu przez Bank, w związku z brakiem terminowego wykonania przez kredytobiorców zobowiązań, działań naruszających dobre obyczaje, co mogło stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn.: Dz.U. z 2003 r. Nr 152, poz. 1503 ze zm.), zwanej także „uznk”, oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Do akt postępowania w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów włączono dokumentację zgromadzoną w toku postępowania wyjaśniającego.

Bank w piśmie z 31 sierpnia 2010 r. złożył wyjaśnienia, w których wskazał, że podjął wszelkie kroki w celu wyeliminowania ze swej działalności, wskazanej w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, praktyki mogącej naruszać zbiorowe interesy konsumentów. W związku z tym, w przypadku uznania ww. praktyki za naruszającą zbiorowe interesy

konsumentów, wniósł o maksymalne obniżenie kary, za czym, w ocenie Banku, przemawiają wskazane poniżej okoliczności i podjęte przez Bank działania:

1. Przekazanie pracownikom windykacji wytycznych o natychmiastowym zaprzestaniu stosowania „Procedury (...)” w dniu 19 listopada 2009 r., więc przed wszczęciem postępowania wyjaśniającego przez Prezesa Urzędu,
2. Podjęcie dalszych szybkich kroków mających na celu wdrożenie nowego zestawu procedur windykacyjnych,
3. Podjęcie z własnej inicjatywy szeregu działań zmierzających do poprawy jakości rozmów windykacyjnych z klientami i likwidacji nieprawidłowości procedury windykacyjnej,
4. Okoliczność, iż Bank nie dopuścił się wcześniej żadnych naruszeń zbiorowych interesów konsumentów,
5. Aktywne współdziałanie z Prezesem Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego, co w ocenie Banku, dowodzi chęci współpracy z Prezesem Urzędu i przyczynienia się do szybkiego i sprawnego zakończenia postępowania.

Pismami z dnia 15 grudnia 2010 r. oraz 11 stycznia 2011 r. Bank przekazał Uchwałę Zarządu Banku z dnia 14 grudnia 2009 r., informując, iż weszła ona w życie w dniu 14 grudnia 2009 r. oraz wskazał, iż cytowany w sentencji fragment wewnętrznej procedury windykacyjnej zamieszczany jest w niej od 5 sierpnia 2008 r., a odwołany został ww. uchwałą.

Dodatkowo, w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu z dnia 24 lutego 2011 r. do wykazania, iż informacje przekazane przez Bank stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, Bank w piśmie z dnia 15 marca 2011 r. wskazał na fakt (...).

W związku z koniecznością przeformułowania zarzutu postawionego uprzednio Stronie w postanowieniu o wszczęciu postępowania, Prezes Urzędu na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. nr 98, poz. 1071 ze zm.), zwanej także „kpa” w związku z art. 83 oraz 49 ust. 1 uokik postanowił (postanowienie z dnia 9 maja 2011 r.) zmienić swoje postanowienie z dnia 5 sierpnia 2010 r. o wszczęciu wobec Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na podejmowaniu przez Bank, w związku z brakiem terminowego wykonania przez kredytobiorców zobowiązań, działań naruszających dobre obyczaje, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 152, poz. 1503 zm.) i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w taki sposób, iż nadał mu następujące brzmienie:

„Na podstawie art. 49 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczyna wobec Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, zwanej dalej „Bankiem”, postępowanie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na podejmowaniu przez Euro Bank S.A., w związku z brakiem terminowego wykonania przez kredytobiorców zobowiązań, działań naruszających dobre obyczaje polegających na (...), co było związane

ze stosowaniem przez Euro Bank S.A. wewnętrznej procedury w zakresie (...), co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. Nr 152, poz. 1503 zm.) i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów”.

W zawiadomieniu z dnia 9 maja 2011 r. Prezes Urzędu poinformował Bank o zmianie treści postanowienia z dnia 5 sierpnia 2010 r. oraz poinformował Bank o możliwości ustosunkowania się do ww. zarzutu.

Bank w piśmie z dnia 31 maja 2011 r. poinformował, iż podtrzymuje w całości dotychczasowe stanowisko Banku w przedmiotowej sprawie. Ponadto, jak wskazano w piśmie „Bank ponownie pragnie wyrazić swój żal z powodu stwierdzonych przez Organ Nadzoru nieprawidłowości”. Jednocześnie, Bank ponownie zwrócił uwagę na podjęcie szeregu działań mających na celu jak najszybsze wyeliminowanie stwierdzonych nieprawidłowości, niezwłocznie po podjęciu wiadomości o istniejących uchybieniach. Dodatkowo, zaznaczono, iż jeszcze przed wszczęciem postępowania przez Prezesa Urzędu zaprzestano stosowania „Procedury (...)”.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 *kpa*, Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pismem z dnia 10 czerwca 2011 r., Prezes Urzędu zawiadomił Bank o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 7-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. W dniu 28 czerwca 2011 r. z aktami sprawy zapoznał się pełnomocnik Banku, Pan Jarosław Kowalski.

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

Euro Bank S.A. jest spółką akcyjną z siedzibą we Wrocławiu zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000025313. Przedmiotem działalności Banku jest m.in. pozostała działalność bankowa, pozostałe pośrednictwo pieniężne i finansowe.

Wobec kredytobiorców, którzy nie wykonują swoich zobowiązań w terminie, Bank podejmuje czynności windykacyjne. Prowadząc czynności windykacyjne Bank kontaktuje się z dłużnikami listownie, (...) oraz poprzez osobisty kontakt windykatorów z dłużnikami (...). Analiza nadesłanych przez Bank dokumentów w postaci wewnętrznych procedur Banku w zakresie prowadzenia windykacji należności wobec konsumentów wykazała, iż „Procedura (...)”

Jednocześnie, pracownikom windykacji, (...), przekazane zostały wytyczne o zaprzestaniu stosowania „Procedury (...)”. Jako dowód, Prezesowi Urzędu przekazany został wydruk korespondencji mailowej z dnia 30 listopada 2009 r. (...). Ponadto, Bank podjął działania mające na względzie poprawę jakości procesu windykacyjnego w Banku, m.in. (...).

Uchwałą Zarządu Banku nr DKT/529/2009 z dnia 14 grudnia 2009 r. Bank zastąpił procedury przekazane Prezesowi Urzędu wraz z pismem Banku z dnia 7 grudnia 2009 r. (w tym „Procedurę (...)” nowymi procedurami regulującymi działania windykacyjne w Banku, (...).

Na dowód dokonania zmiany, Bank w załączeniu do pisma z dnia 22 grudnia 2009 r. przekazał zaktualizowane i zatwierdzone przez Zarząd Banku w dniu 14 grudnia 2009 r. procedury windykacyjne na płycie CD, a w dniu 13 kwietnia 2010 r. – w odpowiedzi na żądanie Prezesa Urzędu do przekazania poświadczonych za zgodność z oryginałem 2 procedur w formie pisemnej – przekazał m.in. „Procedury (...). Treść Uchwały Zarządu Banku z dnia 14 grudnia 2009 r. w sprawie zatwierdzenia procedury windykacji o zmienionej treści wraz z informacją o jej wejściu w życie w dniu 14 grudnia 2009 r. przekazana została pismem z dnia 15 grudnia 2010 r.

### **Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 *uokik*, *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*. Natomiast art. 24 ust. 2 *uokik* stanowi między innymi, iż *przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy*. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodnego z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. działanie to jest bezprawne,
3. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

#### **Ad 1.**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.). W myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000025313, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## Ad 2.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.<sup>1</sup> Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.*<sup>2</sup> Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, *czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta.* Przepis art. 3 ust. 1 uznk stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów oraz interesu klienta. Jak wskazuje doktryna, klauzule generalne to przepisy prawne w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo.<sup>3</sup> Zgodnie ze stanowiskiem judykatury istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy.<sup>4</sup> Przepis art. 3 ust. 1 uznk stanowi klauzulę generalną, niemniej jednak w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż może on stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych wymienionych w rozdziale II uznk.<sup>5</sup>

Aby działanie przedsiębiorcy mogło być, w kontekście przedmiotowego postępowania, uznane za czyn nieuczciwej konkurencji, powinno spełniać przesłankę sprzeczności z *dobrymi obyczajami* i jednocześnie zagrażać lub naruszać *interes klienta*.

### *Sprzeczność z dobrymi obyczajami*

Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak klauzula zasad współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań

<sup>1</sup> Tak SOKiK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07, niepubl.

<sup>2</sup> Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001, publ.

<sup>3</sup> A. Wolter, Prawo cywilne. Zarys części ogólnej, wyd. II zmienione, Warszawa 2000, str. 76.

<sup>4</sup> Orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, nie publ.

<sup>5</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, I ACr 308/95 – „Jeżeli określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek zawartych w tym przepisie.”

doktryny.<sup>6</sup> Wskazuje się, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom.<sup>7</sup> Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania.<sup>8</sup> W doktrynie, przybliżając treść omawianego pojęcia, zwraca się uwagę na fakt, iż wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być „poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie”. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarczemu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności, a także odwołaniem do pewnych wartości pożądaných i akceptowanych w obrocie rynkowym.<sup>9</sup>

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.<sup>10</sup> *Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów w tym też dobrych obyczajów – jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie<sup>11</sup> – to zostały one skodyfikowane w tzw. Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej (załącznik Nr 1 do uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26.04.2007 r. ze zm.). (...) Wiążący charakter tychże zasad potwierdza art. 136 ust. 1 Prawa bankowego (Dz.U.02.72.665 j.t. ze zm.), który nakazuje biegłym rewidentom przeprowadzającym badanie sprawozdań finansowych banku powiadamiać Komisję Nadzoru Bankowego o ujawnionych faktach wskazujących na naruszenie zasad dobrej praktyki bankowej lub inne zagrożenie interesów klientów banku.*

Zgodnie z „Zasadami dobrej praktyki bankowej”<sup>12</sup> *banki, uznając, iż są instytucjami zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Zasadach oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Zasady te przewidują, iż w stosunkach z klientami banki powinny postępować z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością, a przy wykonywaniu czynności na rzecz klienta bank powinien działać zgodnie z zawartymi*

<sup>6</sup> Np. wyrok SA we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaja w: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

<sup>7</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., VI ACa 774/2004.

<sup>8</sup> Ewa Łętowska, Prawo umów konsumenckich, wyd. II, Warszawa 2002, str. 215-216.

<sup>9</sup> Zob. A. Kraus, F. Zoll, Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Poznań 1929, s. 26 i 171.

<sup>10</sup> M. Kępiński, Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

<sup>11</sup> Wyrok SA w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., VI ACa 1431/09.

<sup>12</sup> Załącznik nr 1 do Uchwały Nr 11 XXI Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich 22.04.2010 r..

umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesu klientów. W Rozdziale VI przedmiotowego dokumentu zatytułowanym *Zasady postępowania pracownika banku* zawarte jest m.in. postanowienie, w myśl którego *pracownik banku powinien być uprzejmy i taktowny, udzielać rzetelnych informacji, rzeczowo wyjaśniać klientom istotę świadczonych przez bank usług*. Do poszanowania godności klientów odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”<sup>13</sup> rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Zasady Dobrej Praktyki Bankowej” (Rozdział I, postanowienie nr 3). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą *podmiot finansowy postępuje w sposób budzący zaufanie oraz zapewniający poszanowanie godności klientów i kontrahentów, dbając o przejrzystość swoich działań*.

W ocenie Prezesa Urzędu dobre obyczaje, o których mowa powyżej, zostały w sprawie niniejszej naruszone na skutek (...).

(...)

Należy podkreślić, iż Prezes Urzędu nie kwestionuje możliwości telefonicznego informowania konsumentów o przeterminowanym zadłużeniu oraz konsekwencjach wystąpienia przez Bank z wnioskiem o nadanie bankowemu tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności bądź wystąpienia z powództwem do sądu, w tym np. kosztach postępowania sądowego (w przypadku przegrania sporu) lub egzekucyjnego, a także nałożonego przez sąd na dłużnika obowiązku wyjawienia majątku. Prezes Urzędu zwraca jednak uwagę, iż treści zamieszczane (...) nie miały na celu przekazywania konsumentom rzetelnej informacji o konsekwencjach braku spłaty zadłużenia w terminie i ewentualnych czynnościach jakie w związku z tym Bank uprawniony jest podjąć, lecz zmierzały do (...).

Powyższe wywody wskazują, iż działanie Banku narusza dobre obyczaje, których istotą jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka, w dobrych zwyczajach kupieckich przejawiający się w obowiązku rzetelnego i rzeczowego informowania i wyjaśniania klientom istoty świadczonych usług oraz podejmowania działań budzących zaufanie oraz zapewniających poszanowanie godności klientów z zachowaniem zasady profesjonalizmu i staranności..

### *Zagrożenie interesu klienta*

Przepis art. 3 ust. 1 *uznk* odsyła również do przesłanki *zagrożenia lub naruszenia interesu innego przedsiębiorcy lub klienta*. Pod pojęciem „klienta” należy również rozumieć konsumenta w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.<sup>14</sup> Interesy konsumenta można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym, jak i pozaekonomicznym wymiarze. Oddziaływająca na wyobraźnię konsumentów treść informacji otrzymywanych od pracowników Banku (...). Pozaekonomiczny wymiar poszanowania interesów konsumenta przejawia się w narażeniu go na niewygodę, stratę czasu, naruszenie prywatności, naruszenie prawa do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami m.in. przez udzielanie pełnej i rzetelnej informacji na temat windykowanej należności i konsekwencji związanych z brakiem spełnienia świadczenia. Stąd zamieszczanie (...), stanowi zagrożenie dla interesów konsumenta rozumianych jako prawo do rzetelnej i pełnej informacji.

<sup>13</sup> Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

<sup>14</sup> Por. wnioski wynikające z wyroku SOKiK w Warszawie z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/07.



W związku z powyższym, naruszenie przez Bank dobrych obyczajów i interesów klienta (konsumenta) stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Banku w przedmiotowym zakresie.

### **Ad 3.**

Zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego (Dz.U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 ze zm.) *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*. Oznacza to, iż status konsumenta osoba fizyczna uzyskuje z chwilą dokonania czynności prawnej i zachowuje go dopóki ta czynność prawna wywołuje skutki, a więc również w stanie faktycznym będącym przedmiotem niniejszej decyzji na etapie windykacji długu.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im.

Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy<sup>15</sup>. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcia zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania 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 Bank, zawierający m.in. procedury prowadzenia czynności windykacyjnych, w tym (...). Podkreślić należy, iż działania Banku są podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i licznego kręgu podmiotów.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów może być powiązane z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów, ale może mieć także wymiar nieekonomiczny.

---

<sup>15</sup> M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

W tym ostatnim zakresie, według poglądów doktryny *należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności*<sup>16</sup>. Tu również należy wskazać na prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Naruszeniem tak sprecyzowanego interesu konsumentów może być zatem także naruszenie przez przedsiębiorcę innych niż *stricte* ekonomicznych (majątkowych) interesów konsumentów, np. wywieranie na konsumentach presji psychicznej, wywoływanie uczucia lęku i strachu, które naruszają ich dobra osobiste. Praktyka wskazana w niniejszej decyzji poza dezinformowaniem konsumentów, godzi również w ich godność i prywatność.

### **Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 *uokik*, Prezes Urzędu, w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy, wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W trakcie postępowania, Bank zaprzestał kwestionowanej praktyki, polegającej na zamieszczaniu (...)

Bank w piśmie z dnia 22 grudnia 2009 r. poinformował o zatwierdzeniu przez Zarząd Banku w dniu 14 grudnia 2009 r. nowych procedur windykacyjnych regulujących działania windykacyjne Banku (treść uchwały przekazana w załączeniu do pisma Banku z dnia 15 grudnia 2010 r.) oraz – w załączeniu do ww. pisma – przekazał ich treść. Dokumenty te potwierdzają zaniechanie stosowania ww. praktyki z dniem 14 grudnia 2009 r.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

### **Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Nałożenie kary pieniężnej**

Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 *uokik*, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 *uokik*. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zatem zasadę fakultatywności kar nakładanych przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Przedmiotowa ustawa nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną, jak i prewencyjną (dyscyplinującą). Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa

<sup>16</sup> E. Łętowska, Prawo Umów Konsumentkich, wyd. II, Warszawa 2002 r., str. 341.

w art. 106-108 *uokik*, Prezes Urzędu powinien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia *uokik*, a także uprzednie naruszenie przepisów *uokik* (art. 111).

Za udowodnione należy uznać, iż doszło do naruszenia przez Bank określonego w art. 24 *uokik* zakazu w sposób określony w sentencji niniejszej decyzji. Prezes Urzędu mając na uwadze interes publiczny uznał więc, iż samo stwierdzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów będzie niewystarczającym działaniem ze strony organu administracji oraz, że charakter i uciążliwość dla konsumentów stosowanych przez Bank praktyk uzasadniają nałożenie kary pieniężnej.

Ponieważ w 2010 r. Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu uzyskał przychód w wysokości 1 803 944 000 zł, maksymalna kara pieniężna, jaka może zostać nałożona na przedsiębiorcę w oparciu o ww. przepis wynosi 180 394 400 zł.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności **dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki**.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę okres trwania praktyki, tj. od dnia 5 sierpnia 2008 r. do dnia 14 grudnia 2009 r.

Prezes Urzędu uznał za mającą wpływ na ocenę wagi naruszenia przez Bank zbiorowych interesów konsumentów okoliczność braku uprzedniego stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów o podobnym charakterze do praktyki wskazanej w pkt I sentencji decyzji.

Dokonując oceny wagi stwierdzonej praktyki, wzięto pod uwagę, iż stosowane przez Bank naruszenie zbiorowych interesów konsumentów miało miejsce na etapie wykonywania kontraktu. W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie 0,1 % przychodu uzyskanego przez Bank w 2010 r.

Następnie, nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 *uokik*, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność spełnienia przesłanek podmiotowych, tj. stwierdzenia, że określone w ww. przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 *uokik* wynika bezpośrednio z treści tego przepisu. Podmioty profesjonalnie działające na rynku powinny posiadać umiejętność przewidzenia, że podejmowane przez nie działania mogą być uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nie mogą skutecznie dowodzić braku świadomości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, w ocenie Prezesa Urzędu, Bank nie może skutecznie dowodzić braku świadomości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Tym samym, uzasadnione jest stwierdzenie, że działania Banku miały charakter co najmniej nieumyślny.

Ponadto Prezes Urzędu miał na względzie, iż skutki praktyki Banku wskazanej w pkt I sentencji decyzji miały miejsce na terytorium całego kraju. Przy miarkowaniu kary jako okoliczność obciążającą wzięto zatem pod uwagę ogólnopolski zasięg naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Prezes Urzędu uznał, iż zaistniałe w niniejszej sprawie okoliczności obciążające uzasadniają zwiększenie wyjściowego poziomu kary o 20%.

Ponadto, nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 *uokik*, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przed wszczęciem postępowania przez Prezesa Urzędu oraz aktywne współdziałanie z Prezesem Urzędu w trakcie postępowania.

Prezes Urzędu uznał, iż zaistniałe w niniejszej sprawie – wskazane powyżej – okoliczności łagodzące uzasadniają zmniejszenie wyjściowego poziomu kary o 50%.

Biorąc pod uwagę wszystkie ww. okoliczności mające wpływ na ostateczny wymiar kary, Prezes Urzędu uznał za zasadne zmniejszenie wyjściowego wymiaru o 30%.

Przychód osiągnięty przez Bank w 2010 r. w kwocie 1 803 944 000 zł (słownie: jeden miliard osiemset trzy miliony dziewięćset czterdzieści cztery tysiące złotych) ustalono na podstawie złożonego przez Bank sprawozdania finansowego za rok obrotowy 2010 r.

Mając na uwadze ww. okoliczności wysokość kary ustalono na **poziomie 1 262 761 zł (słownie: milion dwieście sześćdziesiąt dwa tysiące siedemset sześćdziesiąt jeden złotych). Oznacza to, że nałożona na Bank kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 *uokik* i jednocześnie stanowi 0,07 % przychodu osiągniętego przez Bank w 2010 r. oraz 0,7 % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.**

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Bank, będąc instytucją zaufania publicznego, w sposób szczególny zobowiązany jest do traktowania klientów z należytyym szacunkiem. Stąd też praktykę Banku, ocenić należy jako szczególnie naganną, naruszającą ów obowiązek poszanowania konsumenta w sposób rażący. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla strony niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyczyniając się do zapewnienia trwałego zaniechania naruszania przez Bank w przyszłości reguł odnoszących się do ochrony praw konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 *uokik*, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *uokik* w związku z art. 479 (28) § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Otrzymują:

1. Pan Jarosław Kowalski  
Radca prawny  
Pełnomocnik Euro Bank S.A.  
ul. Św. Mikołaja 72  
50-126 Wrocław  
2. a/a

Z up. Prezesa Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Departamentu Polityki  
Konsumenckiej

Monika Stec