



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Wersja jawna

Bydgoszcz, dnia 13 kwietnia 2021 r.

Znak sprawy: RBG.610.3.2020.PD

DECYZJA nr RBG - 2/2021

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez **mBank S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naliczaniu i pobieraniu od konsumentów, którzy zawarli z mBank S.A. z siedzibą w Warszawie umowę o kredyt odnawialny i dokonali jej wypowiedzenia przed upływem 12 miesięcy od dnia jego uruchomienia, prowizji obliczanej od całkowitej kwoty udzielonego kredytu, co mogło naruszać art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U z 2019 r. poz. 1083) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

oraz po zobowiązaniu się przez **mBank S.A. z siedzibą w Warszawie** do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków ww. naruszenia, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **mBank S.A. z siedzibą w Warszawie** obowiązek wykonania zobowiązania do:

1. opublikowania treści wersji jawnej niniejszej decyzji na stronie internetowej mBank S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: mBank) w ten sposób, że:

- a) odnośnik do treści wersji jawnej niniejszej decyzji zostanie zamieszczony na stronie głównej mBanku o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/> w postaci linku o brzmieniu „Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK nr RBG - 2/2021 z dnia 13 kwietnia 2021 r. Decyzja stała się prawomocna w dniu [do uzupełnienia przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie]” przekierowującego po kliknięciu do treści wersji jawnej niniejszej decyzji, w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- b) ww. komunikat zostanie sformułowany ciemną czcionką na białym tle;
- c) ww. komunikat będzie zamieszczony w górnej części strony głównej mBanku o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/>, z możliwością zamknięcia przez konsumenta;
- d) tekst ww. komunikatu zostanie wyrównany do lewej strony;
- e) zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej;



f) w przypadku wersji mobilnej strony internetowej widoczny będzie link o tej samej treści: „Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK nr RBG - 2/2021 z dnia 13 kwietnia 2021 r. Decyzja stała się prawomocna w dniu [do uzupełnienia przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie]”;

g) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, komunikat zostanie opublikowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw przedsiębiorcy dawnej i nowej;

h) w przypadku zmiany adresu strony internetowej, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej mBank S.A. z siedzibą w Warszawie;

i) treść wersji jawnej niniejszej decyzji wraz z ww. odnośnikiem, będzie utrzymywana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 (słownie: jednego) miesiąca od daty publikacji;

2. opublikowania oświadczenia o poniższej treści, w ten sposób, że zostanie ono opublikowane równocześnie z wersją jawną niniejszej decyzji, tj. zostanie zamieszczone na stronie głównej mBank S.A. z siedzibą w Warszawie o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/> w postaci linku o brzmieniu „Oświadczenie mBank S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczące prawomocnej decyzji Prezesa UOKiK nr RBG - 2/2021 z dnia 13 kwietnia 2021 r.” przekierowującego, po kliknięciu do treści oświadczenia, w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i będzie utrzymywane przez okres 1 (słownie: jednego) miesiąca od daty publikacji, gdzie treść oświadczenia to:

„Szanowna Pani / Szanowny Panie,

w wyniku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uprawdopodobniono naruszenie przez mBank S.A. zakazu stosowania takiej praktyki. Praktyki te polegały na tym, że naliczaliśmy i pobieraliśmy od konsumentów, prowizję obliczaną od całkowitej kwoty kredytu odnawialnego. Dotyczyło to klientów, którzy zawarli z mBank S.A. z siedzibą w Warszawie umowę o kredyt odnawialny i wypowiedzieli ją przed upływem 12 miesięcy od dnia jego wypłaty.

Mogło to naruszać art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim. Mogło to też być praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Opisują ją art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zawiera szczegółowe informacje na ten temat.

Przekażemy indywidualną informację konsumentom, których decyzja ta dotyczy i są naszymi klientami.

Konsumenci, którzy na dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK tj. na dzień [do uzupełnienia przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie] byli klientami naszego banku i mają prawo by skorzystać z tej Decyzji, mogą złożyć dyspozycję na mLinii (pod numerem: 801 300 800, +48 42 6 300 800 oraz 783 300 800 koszty połączenia wg taryfy abonenta). Dyspozycję można też złożyć korespondencyjnie oraz w każdej placówce banku (adresy placówek znajdują się na stronie www).

Klientów, których prawa mogliśmy naruszyć, przepraszamy.

Decyzja Prezesa UOKiK z uzasadnieniem znajduje się również na jego stronie internetowej www.uokik.gov.pl. Jest to decyzja nr RBG - 2/2021 wydana w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z wnioskiem naszego banku. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wobec mBank S.A. Decyzja stała się prawomocna w dniu [do uzupełnienia przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie]"

z tym, że:

- a) ww. oświadczenie zostanie sformułowane ciemną czcionką na białym tle;
 - b) ww. oświadczenie będzie zamieszczone w górnej części strony głównej mBanku o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/>, z możliwością zamknięcia przez konsumenta;
 - c) tekst ww. oświadczenie zostanie wyrównany do lewej strony;
 - d) zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej;
 - e) w przypadku wersji mobilnej strony internetowej widoczny będzie link do oświadczenia o tej samej treści: „Oświadczenie mBank S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczące prawomocnej decyzji Prezesa UOKiK nr RBG - 2/2021 z dnia 13 kwietnia 2021 r.”;
 - f) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, oświadczenie zostanie opublikowane odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw przedsiębiorcy dawnej i nowej;
 - g) przypadku zmiany adresu strony internetowej, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej mBank S.A. z siedzibą w Warszawie;
3. zwrotu naliczonych i pobranych od konsumentów, którzy zawarli z mBank S.A. z siedzibą w Warszawie umowę o kredyt odnawialny i dokonali jej wypowiedzenia przed upływem 12 miesięcy od dnia jego uruchomienia prowizji obliczanych od całkowitej kwoty kredytu na podstawie niżej wymienionych promocji:
- „Obniżona prowizja za udzielenie w kredycie odnawialnym” obowiązującej w okresie od 4.10.2016r. do 11.1.2017r.,
 - „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 12.1.2017r. do 31.3.2017r.,
 - „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie II” obowiązującej w okresie od 1.4.2017r. do 31.5.2017r.,
 - „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie III” obowiązującej w okresie od 1.6.2017r. do 16.8.2017r.,
 - „0% prowizji za udzielenie kredytu odnawialnego” obowiązującej w okresie od 17.8.2017r. do 2.10.2017r.,
 - „Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 3.10.2017r. do 16.1.2018r.,

- „Kredyt odnawialny - 90 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 17.1.2018r. do 11.4.2018r.,
- „Kredyt odnawialny - coraz większe korzyści” obowiązującej w okresie od 12.4.2018r. do 15.8.2018r.,
- „Bezpieczny kredyt odnawialny” obowiązującej w okresie od 16.5.2018r. do 24.10.2018r.,
- „Brak prowizji za uruchomienie kredytu odnawialnego” obowiązującej w okresie od 25.10.2018r. do 15.1.2019r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek i bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 16.1.2019r. do 28.2.2019r.,
- „Wiosenna promocja kredytu odnawialnego.” obowiązującej w okresie od 1.3.2019r. do 22.5.2019r.,

przy czym zwrot nastąpi:

a) automatycznie, bez odrębnej dyspozycji - konsumentom będącym w chwili przekazywania kwoty zwrotu posiadaczami rachunku bankowego w mBanku, przy czym mBank rozpocznie realizację automatycznych zwrotów najpóźniej do 1 (słownie: jednego) miesiąca od dnia opublikowania treści niniejszej decyzji na stronie internetowej mBanku oraz będzie dokonywał tych zwrotów przez okres 1 (słownie: jednego) miesiąca,

b) na wniosek każdego z konsumentów:

- wobec tych konsumentów, którzy w dniu wysłania do nich przez mBank informacji o możliwości złożenia dyspozycji zwrotu, o której mowa w pkt. 4. b) poniżej będą klientami mBanku z tytułu umów o czynności bankowe, inne niż umowa rachunku bankowego oraz

-wobec konsumentów niebędących klientami mBanku w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji, przy czym:

- konsument będący klientem mBanku z tytułu umów o czynności bankowe, inne niż umowa rachunku bankowego oraz konsument niebędący klientem mBanku będzie uprawniony do:
 - złożenia wniosku w terminie 3 (słownie: trzech) miesięcy od otrzymania przez niego informacji, albo
 - złożenia wniosku w terminie 4 (słownie: czterech) miesięcy od dnia opublikowania niniejszej decyzji na stronie internetowej mBanku;
- złożenie wniosku możliwe będzie korespondencyjnie lub w placówce mBanku, bądź za pośrednictwem infolinii telefonicznej mBanku;
- przekazanie kwoty objętej zwrotem nastąpi w okresie do 1 (słownie: jednego) miesiąca od dnia otrzymania wniosku przez mBank.

4. poinformowania na zasadach i w sposób określony w pkt. 5 poniżej, konsumentów:

a) wymienionych w pkt. 3.a) powyżej, przez przekazanie im komunikatu informującego o przyczynie uznania rachunku w terminie najpóźniej do 3 (słownie: trzech) miesięcy od dnia uznania rachunku;

b) wymienionych w pkt. 3.b) tiret 1 przez przekazanie im komunikatu informującego o możliwości złożenia dyspozycji o wypłatę środków, przy czym informacja ta zostanie przekazana w terminie do 1 (słownie: jednego) miesiąca od dnia opublikowania treści niniejszej decyzji na stronie internetowej mBanku.

5. przekazanie informacji konsumentom, o której mowa w pkt. 4 powyżej nastąpi przez przesłanie adresowanego do nich indywidualnie komunikatu za pośrednictwem serwisu bankowości elektronicznej, a także dodatkowego poinformowania tych konsumentów o zamieszczeniu komunikatu w ww. serwisie za pośrednictwem wiadomości e-mail, bądź wiadomości SMS, a w postaci papierowej - w stosunku do osób, które nie przekazały bankowi adresu e-mail, bądź numeru telefonu umożliwiającego wiadomość SMS.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w pkt. I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na mBank S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt. I rozstrzygnięcia decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

1. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów było uprawnionych do skorzystania z poszczególnych przysporzeń określonych w pkt. 3 zobowiązania [z podziałem na grupy konsumentów, o których mowa w pkt.3 a) i b)];
2. danych liczbowych wskazujących, ilu konsumentów skorzystało z poszczególnych rekompensat określonych w pkt. 3 zobowiązania [z podziałem na grupy konsumentów, o których mowa w pkt. 3 a) i b)];
3. danych liczbowych wskazujących, do ilu konsumentów skierowano informację, o której mowa w pkt. 4 powyżej z podziałem na grupy konsumentów wskazane w pkt. 4 a) i b) powyżej;
4. dowodów potwierdzających zamieszczenie komunikatu oraz oświadczenia na stronie internetowej mBank S.A z siedzibą w Warszawie w sposób określony w pkt. 1 i 2 zobowiązania w postaci:
 - a) zrzutów ekranu ze strony internetowej mBank S.A. z siedzibą w Warszawie z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie ww. komunikatu i oświadczenia,
 - b) oświadczenia złożonego przez osobę uprawnioną w imieniu mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, w którym zostanie wskazany okres publikacji ww. komunikatu i oświadczenia na stronie internetowej;

w terminie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęło zawiadomienie klientki mBank z siedzibą w Warszawie (dalej: **mBank**, **Bank** lub **Spółka**), która zawarła z mBank umowę kredytu odnawialnego na promocyjnych warunkach - prowizja 0% i 90 dni bez odsetek. Klientka, zwróciła uwagę, iż w przypadku automatycznego odnowienia kredytu na kolejny rok zostanie pobrana prowizja 2,5%. Aby tego uniknąć zamierzała wypowiedzieć

umowę z końcem okresu na jaki została zawarta (12 m-cy). Z regulaminu promocji wynikało zaś, iż mBank pobierze wówczas prowizję 2,99 % za udzielenie kredytu. Do zawiadomienia zostało dołączone potwierdzenie zawarcia Umowy Kredytu Odnawialnego. Część umowy stanowił także Regulamin Promocji „Kredyt odnawialny - 90 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie”. W wyniku zawiadomienia Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wystosował do mBank wezwanie w trybie art. 49a ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2020r. poz. 1076 i 1086; dalej: **okikU**). W odpowiedzi na powyższe wezwanie mBank wystosował pismo z dnia 26 kwietnia 2019r., w którym nie podzielił stanowiska Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK, Prezes Urzędu lub organ ochrony konsumentów**).

W związku z tym w dniu 29 maja 2020 r. - postanowieniem nr RBG-48/2020 - Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naliczaniu i pobieraniu od konsumentów, którzy zawarli z mBank S.A. z siedzibą w Warszawie umowę o kredyt odnawialny i dokonali jej wypowiedzenia przed upływem 12 miesięcy od dnia jego uruchomienia, prowizji obliczanej od całkowitej kwoty udzielonego kredytu, co może naruszać art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U z 2019r. poz. 1083; dalej: **kkU**) i stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, co w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 **okikU**.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK wezwał Spółkę do podania obrotu osiągniętego przez mBank w ostatnim zakończonym roku obrotowym, a także liczby umów kredytu odnawialnego zawartych na podstawie wzorców umownych, w których znajdują się postanowienia uprawniające mBank do pobrania od konsumenta środków pieniężnych w przypadku wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia kredytu odnawialnego oraz sumy środków pobranych od konsumentów, którzy zawarli z mBank umowy o kredyt odnawialny na podstawie ww. wzorców umownych wraz ze wskazaniem w ramach jakiej promocji dana suma środków pieniężnych została pobrana.

W piśmie z dnia 20 lipca 2020 r. Spółka ustosunkowała się do przedstawionych zarzutów oświadczając, iż w tym dniu zaniechała stosowania kwestionowanej praktyki przedkładając jednocześnie propozycję zobowiązania w postaci zastosowania środków usunięcia skutków naruszenia. Na skutek dalszej korespondencji oraz telekonferencji mBank zmodyfikował wcześniejszą propozycję zobowiązania pismem z dnia 30 września 2020r. Ostateczna wersja zobowiązania została złożona w piśmie z dnia 2 marca 2021r.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 16 marca 2021r.). Pełnomocnik Banku nie skorzystała z możliwości zapoznania się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:

mBank S.A. z siedzibą w Warszawie prowadzi działalność bankową i jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000025237. Do przedmiotu działalności Spółki należy głównie pozostałe pośrednictwo pieniężne, leasing finansowy, działalność maklerska związana z rynkiem papierów wartościowych i towarów giełdowych, pozostała działalność wspomagająca usługi finansowe, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych, działalność agentów i brokerów ubezpieczeniowych.

mBank, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w stosunkach z konsumentami posługuje się wzorcami umownymi, w tym m.in. dotyczącymi promocji o nazwach:

- „Obniżona prowizja za udzielenie w kredycie odnawialnym” obowiązującej w okresie od 4.10.2016r. do 11.1.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 12.1.2017r. do 31.3.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie II” obowiązującej w okresie od 1.4.2017r. do 31.5.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie III” obowiązującej w okresie od 1.6.2017r. do 16.8.2017r.,
- „0% prowizji za udzielenie kredytu odnawialnego” obowiązującej w okresie od 17.8.2017r. do 2.10.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 3.10.2017r. do 16.1.2018r.,
- „Kredyt odnawialny - 90 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 17.1.2018r. do 11.4.2018r.,
- „Kredyt odnawialny - coraz większe korzyści” obowiązującej w okresie od 12.4.2018r. do 15.8.2018r.,
- „Bezpieczny kredyt odnawialny” obowiązującej w okresie od 16.5.2018r. do 24.10.2018r.,
- „Brak prowizji za uruchomienie kredytu odnawialnego” obowiązującej w okresie od 25.10.2018r. do 15.1.2019r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek i bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 16.1.2019r. do 28.2.2019r.,
- „Wiosenna promocja kredytu odnawialnego.” obowiązującej w okresie od 1.3.2019r. do 22.5.2019r.,

które przedłożył na wezwanie Prezesa UOKiK w toku niniejszego postępowania.

mBank na swojej stronie internetowej informuje, iż jest czwartym bankiem w Polsce pod względem wielkości aktywów. Posiada 2,2 mln aktywnych użytkowników bankowości mobilnej zaś ogół bankowości detalicznej do 5,5 mln osób.¹

W toku postępowania administracyjnego na podstawie informacji przekazanych przez Spółkę ustalono, że w ramach swojej działalności mBank oferuje konsumentom zawieranie umów o kredyt odnawialny w rachunku osobistym przeznaczony na dowolny cel konsumpcyjny.

Kredyt odnawialny, to kredyt związany z rachunkiem oszczędnościowo-rozliczeniowym i stanowi stale dostępną linię kredytową z przeznaczeniem na dowolny cel. Kredyt odnawialny powiększa saldo środków dostępnych na rachunku bankowym. Kwota przyznanego limitu może wynosić od 500 do 150 000 zł w zależności m.in. od długości relacji z bankiem i zdolności kredytowej.

Splata wykorzystanej sumy zmniejsza jednocześnie zadłużenie i pozwala ponownie dysponować spłaconymi środkami i pozostałą resztą kredytu. **Przedłużenie umowy kredytu na kolejne 12-miesięczne okresy następuje automatycznie.** Wystarczające jest regularne zasilanie rachunku. W przypadku niekorzystania z kredytu odnawialnego, bank nie nalicza odsetek. W przypadku korzystania z kredytu odsetki naliczane są miesięcznie od rzeczywiście wykorzystanej kwoty.

¹ <https://www.mbank.pl/o-nas/o-mbanku/>

Inne koszty, którymi konsument może zostać obciążony w ramach tego stosunku umownego to jednorazowa prowizja za udzielenie kredytu, podwyższenie limitu kredytowego lub jego odnowienie po upływie 12 miesięcy.²

Zgodnie z *Regulaminem kredytu odnawialnego dla osób fizycznych i klientów Private Banking w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.* (obowiązującym od 14 września 2019 r., który jest regulaminem ogólnym mającym zastosowanie do wszystkich szczegółowych regulaminów promocyjnych; dalej: **Regulamin kredytu odnawialnego**) umowa zawierana jest na 12 miesięcy, a po upływie tego okresu, kredyt jest odnawiany na kolejne 12 - miesięczne okresy. Konsument może w każdym czasie zrezygnować z przedłużenia okresu obowiązywania umowy składając przed upływem terminu jej obowiązywania oświadczenie o wypowiedzeniu na zasadach określonych w umowie. Jeżeli bank odmówi odnowienia umowy na kolejny 12 - miesięczny okres lub konsument zrezygnuje z przedłużenia okresu obowiązywania umowy na kolejny 12 - miesięczny okres, powstaje obowiązek spłacenia kredytu w terminie określonym w umowie. Okres wypowiedzenia umowy wynosi 1 miesiąc. W okresie wypowiedzenia umowy konsument zobowiązany jest do spłaty całego zadłużenia z niej wynikającego. Następnego dnia po upływie okresu wypowiedzenia wszelkie zobowiązania wynikające z umowy stają się wymagalne w całości.

Kredyt ten w okresie od początku 2017 do maja 2019r. oferowany był w ramach promocji:

- „Obniżona prowizja za udzielenie w kredycie odnawialnym” obowiązującej w okresie od 4.10.2016r. do 11.1.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 12.1.2017r. do 31.3.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie II” obowiązującej w okresie od 1.4.2017r. do 31.5.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie III” obowiązującej w okresie od 1.6.2017r. do 16.8.2017r.,
- „0% prowizji za udzielenie kredytu odnawialnego” obowiązującej w okresie od 17.8.2017r. do 2.10.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 3.10.2017r. do 16.1.2018r.,
- „Kredyt odnawialny - 90 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 17.1.2018r. do 11.4.2018r.,
- „Kredyt odnawialny - coraz większe korzyści” obowiązującej w okresie od 12.4.2018r. do 15.8.2018r.,
- „Bezpieczny kredyt odnawialny” obowiązującej w okresie od 16.5.2018r. do 24.10.2018r.,
- „Brak prowizji za uruchomienie kredytu odnawialnego” obowiązującej w okresie od 25.10.2018r. do 15.1.2019r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek i bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 16.1.2019r. do 28.2.2019r.,
- „Wiosenna promocja kredytu odnawialnego.” obowiązującej w okresie od 1.3.2019r. do 22.5.2019r.

W treści ww. regulaminów znajdują się postanowienia o treści:

- W przypadku wypowiedzenia Umowy o kredyt odnawialny przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia kredytu odnawialnego Organizator pobierze prowizję za udzielenie kredytu odnawialnego zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych

² <https://www.mbank.pl/informacje-dla-klienta/post,6335,kredyt-odnawialny-jak-to-dziala.html>

w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującą w Banku w dniu uruchomienia kredytu - w wysokości:

- a) 2,99% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu min. 69 zł dla kont: eKonto m, eKonto, eKonto z taryfą standard, eKonto z taryfą plus, eKonto z darmowymi bankomatami, eKonto mobilne plus, eKonto dla młodych, eKonto mobilne, mKonto Multi
- b) 2,59% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu min. 69 zł dla kont: mKonto Aquarius, mKonto Aquarius Intensive

Prowizja będzie pobrana w okresie do 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia złożenia przez Uczestnika Promocji oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o kredyt odnawialny. (§ 5 ust. 3 Regulaminu Promocji „Kredyt odnawialny - 90 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie”, § 5 ust. 3 Regulaminu Promocji „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie”, § 5 ust. 3 Regulaminu Promocji „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie II”, § 5 ust. 3 Regulaminu Promocji „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie III”; § 5 ust. 3 Regulaminu Promocji „Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie”, § 5 ust. 3 Regulaminu Promocji „Kredyt odnawialny - coraz większe korzyści”);

- W przypadku wypowiedzenia Umowy o kredyt odnawialny lub rezygnacji z Ubezpieczenia spłaty kredytu przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia kredytu odnawialnego Organizator pobierze prowizję za udzielenie kredytu odnawialnego zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującą w Banku w dniu uruchomienia kredytu - w wysokości:

- i. 2,99% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu minimum 69 zł dla kont: eKonto m, eKonto, eKonto z taryfą standard, eKonto z taryfą plus, eKonto z darmowymi bankomatami, eKonto mobilne plus, eKonto dla młodych, eKonto mobilne, mKonto Multi
- ii. 2,59% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu minimum 69 zł dla kont: mKonto Aquarius, mKonto Aquarius Intensive

Prowizja będzie pobrana w okresie do 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia złożenia przez Uczestnika Promocji rezygnacji z Ubezpieczenia spłaty kredytu odnawialnego lub oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o kredyt odnawialny.

(§ 5 ust. 2 pkt b) in fine Regulaminu Promocji „Obniżona prowizja za udzielenie w kredycie odnawialnym”);

- W przypadku wypowiedzenia Umowy o kredyt odnawialny przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia kredytu odnawialnego Organizator pobierze prowizję za udzielenie kredytu odnawialnego zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującą w Banku. Prowizja będzie pobrana w okresie do 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia złożenia przez Uczestnika Promocji oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o kredyt odnawialny.

(§ 5 ust. 2 in fine Regulaminu Promocji „0% prowizji za udzielenie kredytu odnawialnego”);

- W przypadku wypowiedzenia Umowy o kredyt odnawialny przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia kredytu odnawialnego Organizator pobierze prowizję za udzielenie kredytu odnawialnego zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującą w Banku w dniu uruchomienia kredytu - w wysokości:

a) 2,99% eKonto m/eKonto / eKonto z taryfą standard/ eKonto z taryfą plus / eKonto z darmowymi bankomatami eKonto dla młodych / eKonto mobilne / mKonto Multi

b) 2,59% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu min. 69 zł dla kont: mKonto Aquarius,
Prowizja będzie pobrana w okresie do 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia złożenia przez Uczestnika Promocji oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o kredyt odnawialny.

(§ 5 ust. 3 Regulaminu Promocji „Bezpieczny kredyt odnawialny”);

• W przypadku wypowiedzenia Umowy o kredyt odnawialny przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia kredytu odnawialnego Organizator pobierze prowizję za udzielenie kredytu odnawialnego zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującą w Banku w dniu uruchomienia kredytu - w wysokości:

a) 2,99% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu min. 69 dla kont: eKonto m/eKonto/ eKonto z taryfą standard/ eKonto z taryfą plus / eKonto z darmowymi bankomatami eKonto dla młodych / eKonto mobilne / mKonto Multi

b) 2,59% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu min. 69 zł dla konta: mKonto Intensive,
Prowizja będzie pobrana w okresie do 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia złożenia przez Uczestnika Promocji oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o kredyt odnawialny.

(§ 5 ust. 3 Regulaminu Promocji „Brak prowizji za uruchomienie kredytu odnawialnego”);

• W przypadku wypowiedzenia umowy kredytu odnawialnego przed upływem 12 miesięcy od dnia jego uruchomienia Organizator pobierze prowizję za udzielenie kredytu odnawialnego zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującą w Banku w dniu uruchomienia kredytu odnawialnego - w wysokości:

a) 2,99% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu odnawialnego min. 69 dla kont: eKonto m/ eKonto/ eKonto z taryfą standard/ eKonto z taryfą plus/ eKonto z darmowymi bankomatami/ eKonto dla młodych/ eKonto mobilne/mKonto Multi

b) 2,59% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu odnawialnego min. 69 zł dla konta: mKonto Intensive,

Prowizja będzie pobrana w okresie do 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia złożenia przez Uczestnika Promocji oświadczenia o wypowiedzeniu umowy kredytu odnawialnego.

(§ 5 ust. 3 Regulaminu Promocji „Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek i bez prowizji za udzielenie”);

• W przypadku wypowiedzenia umowy kredytu odnawialnego przed upływem 12 miesięcy od dnia jego uruchomienia Organizator pobierze prowizję za udzielenie kredytu odnawialnego zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującą w Banku w dniu uruchomienia kredytu odnawialnego - w wysokości:

a) 2,99% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu odnawialnego min. 69 zł dla kont: eKonto osobiste/ eKonto możliwości/ eKonto m/ eKonto/ eKonto z taryfą standard/ eKonto z taryfą plus/ eKonto z darmowymi bankomatami/ eKonto dla młodych/ eKonto mobilne/ mKonto Multi

b) 2,59% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu odnawialnego min. 69 zł dla konta: mKonto Intensive.

Prowizja będzie pobrana w okresie do 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia złożenia przez Uczestnika Promocji oświadczenia o wypowiedzeniu umowy kredytu odnawialnego.

(§ 5 ust. 3 Regulaminu Promocji „Wiosenna promocja kredytu odnawialnego”).

Zgodnie zaś z postanowieniem § 11 ust. 1-5 Regulaminu kredytu odnawialnego:

- 1) Rozwiązanie Umowy może nastąpić z inicjatywy każdej ze stron Umowy.*
- 2) Umowa zostanie rozwiązana:*
 - z upływem okresu wypowiedzenia,*
 - z upływem okresu jej obowiązywania, jeżeli nie została przedłużona na kolejny okres,*
 - z upływem okresu wypowiedzenia Umowy o prowadzenie Rachunku osobistego,*
 - z chwilą powzięcia wiarygodnej informacji o śmierci ostatniego z Kredytobiorców (rozliczenie nastąpi w oparciu o stan zadłużenia na dzień śmierci).*
- 3) Możesz w każdym czasie wypowiedzieć Umowę. Okres wypowiedzenia Umowy wynosi wówczas 1 miesiąc. Wypowiedzenie możesz złożyć w formie pisemnej lub ustnej za pośrednictwem BOK. Wypowiedzenie Umowy możesz złożyć samodzielnie i będzie ono skuteczne dla pozostałych Kredytobiorców.*
- 4) W trakcie okresu kredytowania dokonujemy weryfikacji Twojej zdolności kredytowej. Nie częściej niż raz na rok będziemy prosić Cię o przekazanie informacji i dokumentów potrzebnych do weryfikacji Twojej zdolności kredytowej. Jeżeli nie spełnisz warunków udzielenia Kredytu albo utracisz zdolność kredytową, możemy obniżyć kwotę Kredytu lub wypowiedzieć Umowę.*
- 5) Możemy również wypowiedzieć Umowę, jeśli wystąpi, choć jedno z poniższych zdarzeń:*
 - ubiegając się o Kredyt podałeś nieprawdziwe informacje lub przedstawiłeś sfałszowane/ nieprawdziwe dokumenty będące podstawą udzielenia Kredytu,*
 - nie zasiliteś/ nie zasilasz Rachunku osobistego w dwóch kolejnych miesiącach kalendarzowych w wysokości określonej w Umowie lub we Wniosku lub kwotą stanowiącą równowartość 1/12 (słownie: jednej dwunastej) wysokości kredytu, jeżeli Umowa lub Wniosek nie określały wysokości zasilenia Rachunku osobistego,*
 - nie spłaciłeś/ nie spłacasz należnych odsetek lub innych należności związanych z Kredytem w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania do spłaty.*
 - Okres wypowiedzenia Umowy wynosi wówczas 2 miesiące.*

Kredyt odnawialny udzielany przez mBank może być udzielany na kwoty od 500 zł do 150 000 zł³. W związku z tym prowizja, o jakiej mowa jest w powyższych postanowieniach może wynosić przy stawce 2,99% od 14,95 zł przy kredycie w kwocie 500 zł do 4 485 zł przy kredycie 150 000 zł, zaś w przypadku stawki procentowej 2,59% odpowiednio od 12,59 zł do 3 885 zł.

W zakresie możliwości wypowiedzenia umowy kredytowej przed Bank, warunki umowne nie przewidują opłaty, którą musiałby ponieść mBank na rzecz klienta w związku ze swoimi działaniami. Inaczej jest jednak w sytuacji, w której to do wypowiedzenia umowy dochodzi z inicjatywy konsumenta. Słabsza strona umowy zobligowana jest wtedy do zapłaty opłaty w wysokości 2,99% lub 2,59% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu min. 69 zł.

Na podstawie powyższych zapisów Bank naliczał, a następnie pobierał - w przypadku wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia tego kredytu - prowizje za udzielenie kredytu odnawialnego w powyższych wysokościach.

Potwierdza to także zawiadomienie konsumenta - klientki mBank. Wskazała ona, iż w marcu 2018 r. zawarła z mBankiem umowę o kredyt odnawialny na promocyjnych

³ <https://www.mbank.pl/indywidualny/kredyty/kredyt-odnawialny/kredyt-odnawialny/>

warunkach - prowizja 0% i 90 dni bez odsetek - w ramach oferty „Kredyt odnawialny - 90 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie”. Zgodnie z warunkami umowy w przypadku automatycznego odnowienia się kredytu na kolejny rok Bank pobiera prowizję w wysokości 2,5%. Celem jej uniknięcia konsumentka chciała wypowiedzieć umowę przed końcem okresu na jaki umowa została zawarta (tj. 12 -miesięcy). W samej umowie w dziale „12. Kto i kiedy może wypowiedzieć Umowę?” brak jest informacji o jakiegokolwiek opłacie z tytułu wypowiedzenia umowy.

W warunkach promocji dostępnych w *Regulaminie Kredyt odnawialny - 90 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie* (dalej: **Regulamin promocji**) zamieszczonym pod linkiem: <https://www.mbank.pl/pdf/promocje/kredyty/regulamin-promocji-ko-90-dni-bez-odsetek-17-01-2018.pdf> - znajduje się jednak postanowienie, które przewiduje prowizję obciążającą konsumenta z tytułu wypowiedzenia umowy przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia kredytu. Zgodnie z § 5 ust. 3 Regulaminu promocji:

„W przypadku wypowiedzenia Umowy o kredyt odnawialny przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia kredytu odnawialnego Organizator pobierze prowizję za udzielenie kredytu odnawialnego zgodnie z „Taryfą prowizji i opłat bankowych dla osób fizycznych w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.” obowiązującą w Banku w dniu uruchomienia kredytu - w wysokości:

a) 2,99% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu min. 69 zł dla kont: eKonto m, eKonto, eKonto z taryfą standard, eKonto z taryfą plus, eKonto z darmowymi bankomatami, eKonto mobilne plus, eKonto dla młodych, eKonto mobilne, mKonto Multi

b) 2,59% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu min. 69 zł dla kont: mKonto Aquarius, mKonto Aquarius Intensive

Prowizja będzie pobrana w okresie do 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia złożenia przez Uczestnika Promocji oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o kredyt odnawialny.”

Kredyt odnawialny może być udzielony na kwoty od 500 zł do 150 000 zł (zgodnie z kalkulatorem zamieszczonym na stronie mBanku⁴).

Przekazując informację na temat liczby umów kredytu odnawialnego zawartych na podstawie wzorców umownych, w których znajdują się ww. postanowienia uprawniające mBank od pobrania od konsumenta środków pieniężnych w przypadku wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia kredytu odnawialnego wraz ze wskazaniem w ramach jakiej promocji dana liczba umów została zawarta Spółka przedstawiła następujące dane:

- Obniżona prowizja za udzielenie w kredycie odnawialnym - [tajemnica przedsiębiorstwa] umowy,
- Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie - [tajemnica przedsiębiorstwa] umowy,
- Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie II - [tajemnica przedsiębiorstwa] umowy,
- Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie III - [tajemnica przedsiębiorstwa] umów,
- 0% prowizji za udzielenie kredytu odnawialnego - [tajemnica przedsiębiorstwa] umów,
- Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie - [tajemnica przedsiębiorstwa] umów,
- Kredyt odnawialny - 90 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie - [tajemnica przedsiębiorstwa] umów,
- Kredyt odnawialny - coraz więcej korzyści - [tajemnica przedsiębiorstwa] umowy,
- Bezpieczny kredyt odnawialny - [tajemnica przedsiębiorstwa] umów,
- Brak prowizji za uruchomienie kredytu odnawialnego - [tajemnica przedsiębiorstwa] umów,

⁴ <https://www.mbank.pl/indywidualny/kredyty/kredyt-odnawialny/kredyt-odnawialny/>

- Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek i bez prowizji za udzielenie - [tajemnica przedsiębiorstwa] umów,
- Wiosenna promocja kredytu odnawialnego - [tajemnica przedsiębiorstwa] umów.

Łącznie daje to liczbę [tajemnica przedsiębiorstwa] umów.

W wyniku zawarcia tych umów mBank pobrała następujące kwoty prowizji w sytuacji wypowiedzenia umowy kredytu odnawialnego przed upływem 12 miesięcy od jej zawarcia.

- Obniżona prowizja za udzielenie w kredycie odnawialnym - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie II - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie III - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- 0% prowizji za udzielenie kredytu odnawialnego - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- Kredyt odnawialny - 90 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- Kredyt odnawialny - coraz więcej korzyści - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- Bezpieczny kredyt odnawialny - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- Brak prowizji za uruchomienie kredytu odnawialnego - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek i bez prowizji za udzielenie - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł,
- Wiosenna promocja kredytu odnawialnego - [tajemnica przedsiębiorstwa] zł.

Łącznie daje to kwotę [tajemnica przedsiębiorstwa] zł z tytułu pobranych prowizji.

mBank oświadczył także w piśmie z dnia 20 lipca 2020r., iż z uwagi na konieczność dostosowania rozwiązań informatycznych i związaną z tym pracochłonność, od dnia 20 lipca 2020 r. zwraca kredytobiorcom, którzy zawarli z mBank umowę o kredyt odnawialny i dokonali jej wypowiedzenia przed upływem 12 miesięcy od dnia jego uruchomienia, kwotę prowizji obliczanej od całkowitej kwoty kredytu określonej w zarzucanej praktyce. Aktualnie stosowane rozwiązanie uniemożliwia natychmiastowe zaprzestanie naliczania i pobierania prowizji. Bank co najmniej od dnia 5 sierpnia 2020 r. pracuje już na zmienionym systemie, który nie nalicza prowizji konsumentom w zakwestionowany w niniejszej decyzji sposób. Do tego czasu naliczone i pobrane prowizje w związku z wypowiedzeniem umów o kredyty odnawialne, którego bieg zakończył się po 20 lipca 2020 r. były zwracane w sposób opisany w zobowiązaniu.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 okiK, podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką

przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.⁵ 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.

Niniejsza decyzja dotyczy stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie pobierania prowizji od umów kredytu odnawialnego, a więc praktyki dotyczącej usług, z których konsumenci korzystają powszechnie.

Zasięg geograficzny działalności bankowej mBank obejmuje cały kraj. Jak wskazano wyżej obecnie mBank obsługuje ok 5,6 mln indywidualnych klientów. Z danych tych wynika, że skala prowadzonej działalności gospodarczej jest ogromna. Kwestionowane praktyki są stosowane przez Bankę powszechnie w ramach działalności gospodarczej, zatem stosowane są lub mogą być w stosunku do wszystkich konsumentów korzystających z usług świadczonych przez mBank. Usługi te są z kolei usługami powszechnymi, z których konsumenci korzystają masowo. Oznacza to zatem, że wyżej wskazane praktyki dotyczą nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Uprawdopodobnienie stosowania przez mBank S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 okikU, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokikU stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy zatem wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Jak stanowi art. 28 ust. 1 okikU, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 okikU, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 okikU, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 okikU, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą⁶. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności

⁵Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

⁶ D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009 r., s. 1048.

z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie⁷.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 okiU pozwala stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

1. uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
2. zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
3. uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenia obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów.

Ad. 1. Uprawdopodobnienie w trakcie postępowania dotyczącego stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Status przedsiębiorcy

Przepisy art. 4 pkt 1 okiU w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2021r., poz. 162; dalej: **ppU**) definiują przedsiębiorcę jako osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą - czyli zgodnie z art. 3 ppU zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową a także zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

mBank jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000025237. Z odpisu z tegoż Rejestru wynika, że Banka prowadzi działalność głównie w zakresie pośrednictwa pieniężnego, leasingu finansowego, działalności maklerskiej związanej z rynkiem papierów wartościowych i towarów giełdowych, pozostałej działalności wspomagającej usługi finansowe, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych, działalności agentów i brokerów ubezpieczeniowych, a zatem jego działalność ma charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy.

Wobec powyższego należy uznać, iż mBank spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do uznania podmiotu za przedsiębiorcę. W konsekwencji jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

Uprawdopodobnienie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem

Art. 42 ust. 1 kkU wskazuje, że *konsument ma prawo w każdym czasie, bez dodatkowych opłat, wypowiedzieć umowę o kredyt odnawialny; strony mogą w umowie określić termin wypowiedzenia tej umowy, który nie może być jednak dłuższy niż*

⁷ J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s.99.

jeden miesiąc. W myśl tego przepisu niezgodne z prawem jest obciążanie konsumenta jakimikolwiek kosztami w przypadku wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny.

Tymczasem mBank w swoich regulaminach stosował postanowienia umowne, z których wynika prawo do naliczenia i pobierania przez Bank, w przypadku wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia opłaty w postaci prowizji za udzielenie kredytu odnawialnego w wysokości 2,99% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu lub 2,59% od całkowitej udzielonej kwoty kredytu min. 69 zł. Prowizja ta jest zaś pobierana w okresie do 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia złożenia przez klienta mBank oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o kredyt odnawialny. Takie działanie może być zatem, sprzeczne z ww. przepisem art. 42 kkU.

Należy także zauważyć, iż kredyt odnawialny może być udzielony na bardzo wysokie kwoty - zarówno 500 zł, jak i 150 000 zł. Przy maksymalnych kwotach (tj. 150 000 zł) prowizja rzędu 2,99% oznacza, że konsument w związku z wypowiedzeniem umowy zobligowany jest do zapłaty na rzecz mBanku 4 485 zł opłaty i to tylko z tego tytułu, że zdecydował się na skorzystanie ze swoich umownych uprawnień do wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny.

Dodatkowo, wysokość opłaty jest skorelowana z udostępnioną kwotą kredytu. Dla ustalenia wysokości opłaty nie ma więc znaczenia, w jakim stopniu klient wykorzysta przedmiotowy kredyt odnawialny - czy będzie w pełni czerpał z udostępnionych środków (np. w 80-100%), czy też wykorzysta jedynie ich niewielką część (np. 10-20%). Dla przykładu, przy wysokości kredytu odnawialnego w kwocie 150 000 zł konsument zapłaci prowizję w związku z wypowiedzeniem umowy w terminie pierwszych 12 miesięcy w wysokości 4 485 zł i to zarówno wtedy, kiedy faktycznie wykorzysta tylko 10 000, jak i wtedy, gdy skorzysta ze 120 000 zł.

Zdaniem Prezesa UOKiK, to działanie mBank może być niezgodne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa i może godzić w interesy ekonomiczne konsumentów w sposób znaczny.

Należy zauważyć, iż kwota opłaty może być naliczona tylko z tego tytułu, że konsument dokona wypowiedzenia umowy w pierwszych 12-stu miesiącach od uruchomienia kredytu, a więc tylko przez ten okres będzie mógł korzystać (co nie oznacza, że faktycznie je wykorzysta) ze środków udostępnionych przez przedsiębiorcę. Sytuacja ta powoduje, że mBank w pierwszym roku trwania umowy w bezprawny sposób „zatrzymuje” konsumenta przy umowie wyłącznie za pomocą swoistej sankcji ekonomicznej, a nie np. poprzez atrakcyjność oferowanych produktów.

Niezależnie od powyższego, zdaniem Prezesa UOKiK, mBank tak ukształtował warunki umowne i sposób oferowania samego produktu, że konsument - pomimo, że produkt oferowany jest jako „bez prowizji za udzielenie” - obciążany zostanie i tak obligatoryjną opłatą w związku z korzystaniem z kredytu odnawialnego, której wysokość zrównana została z prowizją za udzielenie kredytu. W rzeczywistości tak skonstruował warunki umowne, że należność ta jest po prostu odłożona w czasie i klient będzie musiał ją zapłacić, ale nie na początku umowy, ale przy jej zakończeniu przed upływem 12 miesięcy od dnia uruchomienia kredytu. Klient ma więc prawo zakładać, że zawierając umowę o kredyt odnawialny nie poniesie kosztów prowizji (zgodnie z hasłem „bez prowizji za udzielenie”).

W tych okolicznościach należy nadmienić, że po upływie pierwszych 12 miesięcy trwania umowy i przedłużeniu jej na kolejny okres mBank pobiera opłatę za odnowienie kredytu. Spełnia ona zatem rolę prowizji za udzielenie kredytu na kolejny okres. Opłatę, która pobierana jest zatem w przypadku wypowiedzenia umowy przed upływem pierwszych 12 miesięcy trwania umowy można zatem uznać za rekompensatę dla banku za nieprzedłużenie umowy na kolejny okres, na co bank zawierając umowę liczył, gdyż pobratby wtedy prowizję za przedłużenie umowy o kredyt odnawialny. Taki model postępowania nie uwzględnia jednak autonomii woli konsumenta, który winien mieć - zgodnie z art. 42 ust. 1 kkU - pełną swobodę w decydowaniu o kontynuowaniu umowy na dalsze okresy. Klient jest

bowiem pozbawiony swobody zawierając z Bankiem umowę, gdyż nie może bez kosztów jej wypowiedzieć, zarówno w sposób naturalny - oczekując na upływ terminu na jaki została zawarta - jak i w wyniku swojego działania, poprzez złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu. W każdym bowiem przypadku zmuszony jest bowiem do zapłaty prowizji i to tylko z tego tytułu, że zawarł wspomnianą umowę (oferowaną jako „bez prowizji za udzielenie”). W ocenie Prezesa UOKiK, wymieniona w sentencji niniejszej decyzji praktyka może być sprzeczna z art. 42 ust. 1 kkU, a tym samym konsumenci nie powinni być obciążani opłatą z tytułu wypowiedzenia umowy kredytu odnawialnego udzielonego w ramach ww. promocji.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów sformułowała definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 okiU, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 okiU 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.⁸ Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r.⁹ 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.*

W ocenie Prezesa UOKiK, praktyka zarzucana przedsiębiorcy dotyczyła wszystkich obecnych i potencjalnych konsumentów, którzy skorzystają w przyszłości z usług bankowych oferowanych przez Spółkę w zakresie kredytu odnawialnego. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowa praktyka dotyczyła nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Na poparcie powyższego należy przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009r., zgodnie z którym *jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów.*¹⁰

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. 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*

⁸ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa (...)*, op. cit., s. 962; por. wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt: VI ACa 306/08.

⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003r., sygn. akt: I CKN 504/01.

¹⁰ Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

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 przedsiębiorcy¹¹. Stanowisko to pozostaje w dalszym ciągu aktualne¹².

Działania mBank dotyczyły szerokiego grona konsumentów. Dotyczyły one [tajemnica przedsiębiorstwa] konsumentów. Jest to zatem bardzo liczna grupa. Praktykę opisaną w sentencji decyzji należy zatem uznać za mogącą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

W niniejszej sprawie naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło polegać na sprzecznym z prawem zachowaniu polegającym na naruszeniu art. 42 ust. 1 kkU, zgodnie z którym konsument ma prawo w każdym czasie, bez dodatkowych opłat, wypowiedzieć umowę o kredyt odnawialny. W myśl tego przepisu niezgodne z prawem jest zatem obciążanie konsumenta jakimikolwiek kosztami w przypadku wypowiedzenia umowy o kredyt odnawialny. Taki model postępowania nie uwzględnia jednak autonomii woli konsumenta, który winien mieć pełną swobodę w decydowaniu o kontynuowaniu umowy na dalsze okresy. Klient nie może bez kosztów „wyjść” z umowy, zarówno w sposób naturalny - oczekując na upływ terminu na jaki została zawarta - jak i w wyniku swojego działania, poprzez jej wypowiedzenie. W każdym bowiem przypadku zmuszony jest bowiem do zapłaty prowizji i to tylko z tego tytułu, że zawarł wspomnianą umowę.

Mając na uwadze powyższą analizę, przyjąć należy, że uprawdopodobniono, że mBank stosował praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Ad. 2 i 3 Nałożenie obowiązku wykonania zobowiązań oraz określenie terminu wykonania zobowiązań

Zgodnie z art. 28 ust. 1 okikU, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 okikU, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może w drodze decyzji zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

Prezes Urzędu nałożył na mBank obowiązek wykonania zobowiązania zgodnie z pkt. I rozstrzygnięcia decyzji. Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w przedstawionym w rozstrzygnięciu kształcie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania.

W ramach ww. zobowiązania mBank zobowiązał się do usunięcia skutków praktyki wskazanej w rozstrzygnięciu decyzji oraz poinformowania konsumentów o nieprawidłowościach, jakich dopuściła się Spółka i związanych z nimi korzyściami dla konsumentów. Praktyka ta została zaniechana przed dniem wydania decyzji.

Zobowiązanie do usunięcia skutków naruszeń interesów konsumentów spowodowanych praktyką kwestionowaną przez Prezesa Urzędu

Na dzień wydania decyzji trwają skutki naruszenia interesów konsumentów o charakterze ekonomicznym i pozaekonomicznym. W ocenie Prezesa Urzędu zachodzi konieczność usunięcia ww. skutków poprzez realizację zaproponowanych przez Spółkę działań. W ramach ww. zobowiązania Spółka zobowiązała się do przyznania określonej grupie konsumentów przysporzenia konsumentckiego.

¹¹ Wyrok Sądu Najwyższego z 10.09.2008r., sygn. akt: III SK 27/07;

¹² Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 05.09.2013r., sygn. Akt: VI ACa 67/13;

Odnosząc się do działań zaproponowanych przez Spółkę, należy w pierwszej kolejności wskazać **grupę konsumentów**, których dotyczy zobowiązanie. Zobowiązanie Spółki obejmuje wszystkich klientów mBank, którzy zawarli umowy o kredyt odnawialny w ramach wymienionych w niniejszej decyzji promocji, wypowiedzieli umowy przed upływem 12 miesięcy od ich zawarcia, zaś Bank pobrał od nich prowizje.

Prezes Urzędu uznał za wystarczający zwrot pobranych prowizji od ww. konsumentów, gdyż obejmuje on wszystkich konsumentów dotkniętych praktyką. Z informacji przekazanych przez mBank wynika, że zakresem rekompensaty zostanie objętych [tajemnica przedsiębiorstwa] umów. Łączna wartość pobranych prowizji to kwota zł [tajemnica przedsiębiorstwa], a więc taka jest maksymalna wartość rekompensaty, do której wypłaty zobowiązał się mBank. Jej ostateczna wysokość zależna jest jednak od aktywności konsumentów, którzy nie korzystają już z rachunków bankowych w mBank jak i konsumentów, którzy nie korzystają już z żadnych usług mBank. Ci konsumenci muszą się bowiem zgłosić do mBank z żądaniem wypłaty rekompensaty. Z kolei w przypadku konsumentów dotkniętych praktyką, którzy posiadają rachunki w mBank rekompensata zostanie wypłacona automatycznie.

W pierwszej kolejności mBank zobowiązał się do opublikowania treści wersji jawnej niniejszej decyzji na swojej stronie internetowej: <https://www.mbank.pl/indywidualny/> w ten sposób, że w postaci linku o brzmieniu „Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK nr RBG - 2/2021 z dnia 13 kwietnia 2021r. Decyzja stała się prawomocna w dniu” przekierowującego po kliknięciu do treści wersji jawnej niniejszej decyzji. Puste miejsca w komunikacie i oświadczeniu zostaną wypełnione przez mBank.

Wpis na stronie ukaze się w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zaś utrzymywany będzie przez okres 1 (słownie: jednego) miesiąca od daty jego publikacji.

Komunikat zostanie sformułowany ciemną czcionką na białym tle, wyrównany do lewej strony i będzie zamieszczony w górnej części strony głównej mBanku o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/>, bez możliwości zamknięcia, a nadto zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej. W przypadku wersji mobilnej strony internetowej widoczna będzie informacja o tej samej treści: „Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK nr RBG - 2/2021 z dnia 13 kwietnia 2021r. Decyzja stała się prawomocna w dniu”;

Konieczne było także poczynienie następujących zastrzeżeń. Mianowicie, w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, komunikat zostanie opublikowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw przedsiębiorcy dawnej i nowej. Z kolei w przypadku zmiany adresu strony internetowej, zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej mBank S.A. z siedzibą w Warszawie.

Po drugie, mBank opublikuje równocześnie z wersją jawną niniejszej decyzji oświadczenie na stronie głównej mBank o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/> w postaci linku przekierowującego do treści oświadczenia. Oświadczenie to będzie miało następującą treść:

„Szanowna Pani/Szanowny Panie,

w wyniku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uprawdopodobniono naruszenie przez mBank S.A. zakazu stosowania takiej praktyki. Praktyki te polegały na tym, że naliczaliśmy i pobieraliśmy od konsumentów, prowizję obliczaną od całkowitej kwoty kredytu odnawialnego. Dotyczyło to klientów, którzy zawarli z mBank S.A. z siedzibą w Warszawie umowę o kredyt odnawialny i wypowiedzieli ją przed upływem 12 miesięcy od dnia jego wypłaty.

Mogło to naruszać ant. 42 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim. Mogło to też być praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Opisują ją art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zawiera szczegółowe informacje na ten temat.

Przekazemy indywidualną informację konsumentom, których decyzja ta dotyczy i są naszymi klientami.

Konsumenci, którzy na dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK tj. na dzień byli klientami naszego banku i mają prawo by skorzystać z tej Decyzji, mogą złożyć dyspozycję na mLinii (pod numerem: 801 300 800, +48 42 6 300 800 oraz 783 300 800 koszty połączenia wg taryfy abonenta). Dyspozycję można też złożyć korespondencyjnie oraz w każdej placówce banku (adresy placówek znajdują się na stronie www).

Klientów, których prawa mogliśmy naruszyć, przepraszamy.

Decyzja Prezesa UOKiK z uzasadnieniem znajduje się również na jego stronie internetowej www.uokik.gov.pl. Jest to decyzja nr RBG - 2/2021 wydana w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z wnioskiem naszego banku. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wobec mBank S.A."

Zostanie ono opublikowane w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i będzie utrzymywane przez okres 1 (słownie: jednego) miesiąca od daty jego publikacji.

Podobnie jak w przypadku komunikatu, oświadczenie zostanie sformułowane ciemną czcionką na białym tle i zamieszczone będzie w górnej części strony głównej mBanku o adresie <https://www.mbank.pl/indywidualny/>, bez możliwości zamknięcia. Tekst ww. oświadczenie zostanie wyrównany do lewej strony i zastosowana czcionka będzie odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej. Wersja mobilna strony internetowej wyświetlać będzie oświadczenie o tej samej treści: „Oświadczenie mBank S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczące prawomocnej decyzji Prezesa UOKiK nr RBG - 2/2021 z dnia 13 kwietnia 2021r. Decyzja stała się prawomocna w dniu”;

W przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, oświadczenie zostanie opublikowane odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw przedsiębiorcy dawnej i nowej, a w przypadku zmiany adresu strony internetowej, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej mBank S.A. z siedzibą w Warszawie.

Poza działaniami informacyjnymi mBank dokona także rekompensaty na rzecz konsumentów.

Polegać ona będzie na zwrocie naliczonych i pobranych od konsumentów, którzy zawarli z mBank umowę o kredyt odnawialny i dokonali jej wypowiedzenia przed upływem 12 miesięcy od dnia jego uruchomienia prowizji obliczanej od całkowitej kwoty kredytu na podstawie niżej wymienionych promocji:

- „Obniżona prowizja za udzielenie w kredycie odnawialnym” obowiązującej w okresie od 4.10.2016r. do 11.1.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 12.1.2017r. do 31.3.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie II” obowiązującej w okresie od 1.4.2017r. do 31.5.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni z oprocentowaniem nominalnym 0%, bez prowizji za udzielenie III” obowiązującej w okresie od 1.6.2017r. do 16.8.2017r.,
- „0% prowizji za udzielenie kredytu odnawialnego” obowiązującej w okresie od 17.8.2017r. do 2.10.2017r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 3.10.2017r. do 16.1.2018r.,
- „Kredyt odnawialny - 90 dni bez odsetek oraz bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 17.1.2018r. do 11.4.2018r.,
- „Kredyt odnawialny - coraz większe korzyści” obowiązującej w okresie od 12.4.2018r. do 15.8.2018r.,
- „Bezpieczny kredyt odnawialny” obowiązującej w okresie od 16.5.2018r. do 24.10.2018r.,
- „Brak prowizji za uruchomienie kredytu odnawialnego” obowiązującej w okresie od 25.10.2018r. do 15.1.2019r.,
- „Kredyt odnawialny - 30 dni bez odsetek i bez prowizji za udzielenie” obowiązującej w okresie od 16.1.2019r. do 28.2.2019r.,
- „Wiosenna promocja kredytu odnawialnego.” obowiązującej w okresie od 1.3.2019r. do 22.5.2019r.

Zwrot ten nastąpi na dwa sposoby, w zależności czy konsument będzie posiadaczem rachunku bankowego w mBank czy też będąc klientem banku z takiego rachunku korzystać nie będzie lub też nie będzie już korzystał z żadnych usług mBank:

W przypadku konsumentów będących w chwili przekazywania kwoty zwrotu posiadaczami rachunku bankowego w mBanku zwrot nastąpi automatycznie (konsumentom wymienieni w pkt 3.a) sentencji decyzji), bez odrębnej dyspozycji. mBank rozpocznie realizację automatycznych zwrotów najpóźniej do 1 (słownie: jednego) miesiąca od dnia opublikowania treści niniejszej decyzji na stronie internetowej mBanku oraz będzie dokonywał tych zwrotów przez okres 1 (słownie: jednego) miesiąca.

W przypadku zaś drugiej i trzeciej grupy konsumentów, tj. konsumentów, którzy w dniu przekazania im przez mBank informacji o możliwości złożenia dyspozycji zwrotu, o której mowa w pkt 4. b) sentencji niniejszej decyzji będą klientami mBanku z tytułu umów o czynności bankowe inne niż umowa rachunku bankowego oraz konsumentów niebędących klientami mBanku w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji zwroty będą dokonywane na wniosek każdego z tych konsumentów

Konsument z drugiej i trzeciej grupy będą uprawnieni do:

- złożenia wniosku w terminie 3 (słownie: trzech) miesięcy od otrzymania przez niego informacji - dla osób będących klientami mBanku, z tytułu umów o czynności bankowe, inne niż umowa rachunku bankowego (druga grupa wymieniona w pkt 3.b) sentencji decyzji);

- złożenia wniosku w terminie 4 (słownie: czterech) miesięcy od dnia opublikowania niniejszej decyzji na stronie internetowej mBanku w odniesieniu do konsumentów nie będących klientami mBanku w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji (trzecia grupa wymienionych w pkt 3.b) sentencji decyzji).

Złożenie wniosku możliwe będzie korespondencyjnie lub w placówce mBanku, bądź za pośrednictwem infolinii telefonicznej mBanku.

Przekazanie kwoty objętej zwrotem nastąpi w okresie do 1 (słownie: jednego) miesiąca od dnia otrzymania wniosku od konsumenta przez mBank.

Jak wynika z zasad zwrotu pobranych prowizji konsumenci muszą się dowiedzieć o możliwości otrzymania tych zwrotów. Dlatego też Prezes UOKiK przyjął zobowiązanie mBank do poinformowania na zasadach i w sposób określony w pkt 5 sentencji decyzji, konsumentów o przysługującym im zwrocie.

W przypadku pierwszej grupy konsumentów, tj. wymienionych w pkt 3.a) sentencji decyzji, poinformowanie ich o przysługującym zwrocie będzie polegało na przekazaniu im komunikatu informującego o przyczynie uznania rachunku w terminie najpóźniej do 3 (słownie: trzech) miesięcy od dnia uznania rachunku.

W przypadku drugiej grupy konsumentów tj. wymienionych na początku pkt 3.b) tiret 1 sentencji decyzji, będących w dniu przekazania im informacji klientami mBanku z tytułu umów o czynności bankowe innych, niż umowa rachunku bankowego, poinformowanie ich o przysługującym zwrocie będzie polegało na przekazaniu im komunikatu informującego o możliwości złożenia dyspozycji o wypłatę środków, przy czym informacja ta zostanie przekazana w terminie do 1 (słownie: jednego) miesiąca od dnia opublikowania treści niniejszej decyzji na stronie internetowej mBanku.

Trzecia grupa konsumentów tj. osoby, które w dniu w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie będą klientami mBanku z tytułu żadnych umów, jako że mBank nie może przetwarzać ich danych osobowych w celu przesyłania im komunikacji, informację o możliwości złożenia dyspozycji o zwrot otrzymają wskutek publikacji treści decyzji na stronie mBanku. Dyspozycję będą zaś mogli złożyć w terminie 4 miesięcy od dnia publikacji decyzji na stronie internetowej mBank.

Informacje od mBank przekazywane będą przez przesłanie adresowanego do nich indywidualnie komunikatu za pośrednictwem serwisu bankowości elektronicznej, a także dodatkowego poinformowania tych konsumentów o zamieszczeniu komunikatu w ww. serwisie za pośrednictwem wiadomości e-mail bądź wiadomości SMS, a w postaci papierowej - w stosunku do osób, które nie przekazały bankowi adresu e-mail, bądź numeru telefonu umożliwiającego wiadomość SMS.

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

Obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 28 ust. 3 okikU w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania określonych zobowiązań Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w oznaczonym terminie informacji o stopniu ich realizacji.

W związku z powyższym Prezes Urzędu zobowiązał przedsiębiorcę do poinformowania o stopniu realizacji zobowiązań, o których mowa w pkt I decyzji, zgodnie z treścią pkt II rozstrzygnięcia decyzji.

Przekazane przez Spółkę informacje oraz dokumenty pozwolą zweryfikować i ocenić sposób oraz stopień wykonania zobowiązania.

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

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 okikU w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 1575, dalej także jako: kpc) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie **miesiąca** od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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 2020 r., poz. 755), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 103 ust. 1-2 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 dodatkowo 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 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.

Jak stanowi art. 117 § 1 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

Zgodnie z art. 117 § 3 kpc 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 wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

W myśl art. 117 § 4 kpc 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.

*Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony
Konkurencji o Konsumentów w
Bydgoszczy
Piotr Adamczewski*