



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

DOZIK-611-502/16/MJO

Warszawa, dnia 2 października 2018 r.

wersja jawna

DECYZJA Nr DOZIK-4/2018

I. Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r., poz. 798), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje **postanowienia wzorców umów stosowane przez mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, o treści:**

a) „Terminy oraz czas, na który zawarto Umowę, wskazane w ust. 1 wyznaczone zostały przy przyjęciu założenia, że wypłata Kredytu następuje do dnia *#max data uruchomienia kredytu#*. Jeżeli termin wypłaty Kredytu przypadnie po dniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nowe terminy spłat oraz czas, na który zawarto Umowę określać będzie Harmonogram spłat Kredytu, dalej jako Harmonogram”

- w odniesieniu do umowy kredytu gotówkowego - stosowanej dla Klientów Private Banking mBanku - § 2 ust. 2 wzorca umowy,

- w odniesieniu do umowy/potwierdzenia zawarcia umowy kredytu gotówkowego - stosowanych dla Klientów Orange Finance - § 2 ust. 2 wzorca umowy,

- w odniesieniu do umowy/potwierdzenia zawarcia umowy kredytu samochodowego online - stosowanych dla Klientów mBanku - § 5 ust. 2 wzorca umowy,

- w odniesieniu do umowy kredytu samochodowego - stosowanej dla Klientów mBanku - § 5 ust. 2 wzorca umowy,

b) „Realna, rzeczywista roczna stopa oprocentowania, całkowita kwota do zapłaty przez Kredytobiorcę oraz całkowity koszt kredytu mogą różnić się od wskazanych powyżej, z uwagi na sposób wypłaty i spłaty Kredytu, zmianę stóp procentowych, opłat i prowizji obowiązujących w okresie trwania umowy”

- w odniesieniu do umowy kredytu gotówkowego - stosowanej dla Klientów Private Banking mBanku - § 9 ust. 4 wzorca umowy,

- w odniesieniu do umowy/potwierdzenia zawarcia umowy kredytu gotówkowego - stosowanych dla Klientów Orange Finance - § 9 ust.4 wzorca umowy,
- w odniesieniu do umowy kredytu odnawialnego - stosowanej dla Klientów Private Bankingu mBanku - § 10 ust. 4 wzorca umowy,
- w odniesieniu do umowy kredytu odnawialnego/potwierdzenia zawarcia umowy - stosowanych dla Klientów Orange Finance - § 10 ust. 4 wzorca umowy,
- w odniesieniu do umowy/potwierdzenia zawarcia umowy kredytu samochodowego online - stosowanych dla Klientów mBanku - § 13 ust. 4 wzorca umowy,
- w odniesieniu do umowy kredytu samochodowego - stosowanej dla Klientów mBanku - § 12 ust. 4 wzorca umowy,
- w odniesieniu do umowy kredytu samochodowego - stosowanej dla Klientów mBanku (niska rata) - § 12 ust. 4 wzorca umowy,

za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ §1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 459 ze zm.), których stosowanie stanowi naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - i zakazuje ich wykorzystywania.

II. Na podstawie art. 23c ust. 1 w zw. z art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na mBank Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania, złożonego w toku postępowania przez mBank Spółka Akcyjna, zobowiązania do:

1) podjęcia następujących działań:

a) opublikowanie treści wersji jawnej niniejszej decyzji z uzasadnieniem na stronie internetowej mBank SA w ten sposób, że:

a.1) odnośnik do treści wersji jawnej niniejszej decyzji z jej uzasadnieniem zostanie zamieszczony na stronie głównej o adresie www.mbank.pl/indywidualny w postaci linku o brzmieniu „Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK nr z dnia”, przekierowującego po kliknięciu do treści wersji jawnej niniejszej decyzji, w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

a.2) treść wersji jawnej niniejszej decyzji z jej uzasadnieniem wraz z ww. odnośnikiem oraz zaznaczeniem, że jest ona prawomocna, będzie utrzymywana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (słownie: trzech) miesięcy od daty publikacji.

b) opublikowanie oświadczenia o poniższej treści w ten sposób, że zostanie ono opublikowane równocześnie z wersją jawną niniejszej decyzji wraz z jej uzasadnieniem, tj. zostanie zamieszczone na stronie głównej mBank SA o adresie www.mbank.pl/indywidualny w postaci linku o brzmieniu „Informacja o sposobie usunięcia skutków naruszenia zakazu stosowania postanowień wzorca umowy uznanego za niedozwolone”, przekierowującego po kliknięciu do treści

oświadczenia, w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i będzie utrzymywane przez okres 3 (słownie: trzech) miesięcy:

„Szanowna Pani/Szanowny Panie,

Wyjaśniamy, że w niektórych umowach kredytu konsumenckiego zostały zamieszczone postanowienia uznane za niedozwolone. Skutkiem uznania klauzul za niedozwolone jest niezwiązanie konsumentów ich treścią. Brzmienie tych postanowień jest określone w decyzji administracyjnej nr wydanej w 2018 r. w trybie art. 23c ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r., poz. 798) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgodnie ze złożonym przez mBank SA zobowiązaniem. Ma ona skutek wobec mBank SA, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonych postanowień umownych oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę kredytu konsumenckiego na podstawie wzorca wskazanego w decyzji. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przekażemy konsumentom będącym klientami mBank SA z tytułu umów kredytów gotówkowych w których zostały zawarte zakwestionowane postanowienia indywidualną informację dotyczącą sposobu jej wykonania. Równocześnie informujemy konsumentów będących byłymi klientami mBank z tytułu ww. umów kredytów gotówkowych w przeszłości, że są uprawnieni do zgłoszenia reklamacji celem dodatkowego rozliczenia wykonanej umowy kredytu gotówkowego.

Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, znajduje się również na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl w zakładce: Prawo - Decyzje Prezesa UOKiK”.

- 2) poinformowania konsumentów, którzy w dniu przekazania komunikatu o określonej poniżej treści (ze zmianami opisanymi dla przypadków również określonych poniżej), przypadającym po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji, będą stronami umów kredytów gotówkowych zawartych na podstawie wzorca umowy zawierającego postanowienia uznane za niedozwolone o treści wskazanej w niniejszej decyzji lub pozostającymi w relacji z Bankiem z tytułu umów o inne czynności bankowe, przez przesłanie adresowanych do nich indywidualnie komunikatu:
 - a) w postaci wiadomości e-mail - w odniesieniu do konsumentów, którzy posiadają zaewidencjonowany w Banku adres e-mail albo
 - b) za pośrednictwem linku zamieszczonego w serwisie bankowości elektronicznej - konsumentom, którzy w dniu jego przesłania posiadać będą aktywny dostęp do tego serwisu, przy czym aktywny dostęp rozumiany jest jako poprzedzony przynajmniej jednokrotnym zalogowaniem się do tego serwisu, a którzy nie posiadają zarejestrowanego w Banku adresu e-mail, z równoczesnym poinformowaniem ich przez wiadomość sms na zarejestrowany w Banku numer telefonu o zamieszczeniu komunikatu w serwisie bankowości elektronicznej oraz
 - c) w postaci papierowej - w stosunku do pozostałych osób nie posiadających dostępu do żadnego z kanałów dostępu wymienionych w lit. a) i b) lub niespełniających przesłanek, o których mowa w lit. b)

w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, przy czym w przypadku komunikatu przesłanego za pośrednictwem kanału dostępu

określonego w lit. b) dodatkowo do nieusuwania go przez okres 3 miesięcy od dnia jego zamieszczenia, gdzie treść komunikatu jest następująca:

„Szanowna Pani/Szanowny Panie,

Wyjaśniamy, że w niektórych umowach kredytu konsumenckiego zostały zamieszczone postanowienia uznane za niedozwolone. Skutkiem uznania klauzul za niedozwolone jest niezwiązanie konsumentów ich treścią. Brzmienie tych postanowień jest określone w decyzji administracyjnej nr wydanej w 2018 r. w trybie 23c ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r., poz. 798) przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgodnie ze złożonym przez mBank SA zobowiązaniem. Ma ona skutek wobec mBank SA, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonych postanowień umownych oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę kredytu konsumenckiego na podstawie wzorca wskazanego w decyzji. Decyzja ta zakończyła postępowanie prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Pełna treść decyzji administracyjnej, o której mowa powyżej, znajduje się również na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl w zakładce: Prawo - Decyzje Prezesa UOKiK”.

a także dodania do treści tego komunikatu zdań w brzmieniu według określonej poniżej zasady:

- i. „Informujemy o możliwości złożenia reklamacji wynikającej z uznania na mocy tej decyzji administracyjnej za niedozwolone klauzul zawartych w umowie kredytu gotówkowego. W celu sprawnego załatwienia reklamacji prosimy o podanie nr rachunku bankowego do zwrotu, numeru PESEL oraz numeru i daty zawarcia umowy kredytu gotówkowego” - komunikat z tak dodanym zdaniem o brzmieniu określonym w niniejszej literze zostanie skierowany do konsumentów określonych w pkt 3) lit. a) poniżej;
 - ii. „Informujemy, że operacja uznania pt. „zwrot środków na mocy Decyzji Prezesa UOKiK nr ... z dnia ...” rachunku bankowego prowadzonego na Pana/Pani rzecz przez mBank wynika z decyzji administracyjnej, o której mowa w niniejszym komunikacie” - komunikat z tak dodanym zdaniem o brzmieniu określonym w niniejszej literze zostanie skierowany do konsumentów określonych w pkt 3 lit. b) poniżej;
- 3) poinformowania, na zasadach określonych w pkt. 2 powyżej (1) konsumentów niebędących (lecz będących w przeszłości) oraz (2) konsumentów będących - w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji - stronami umów kredytu gotówkowego, zawartych na podstawie wzorca umowy kredytu gotówkowego, zawierającego postanowienia uznane za niedozwolone mocą niniejszej decyzji, w stosunku do których bank uzyskał przychód, w związku z określeniem w Harmonogramach spłat kredytu terminów spłat poszczególnych rat w sposób odmienny od tego, który był pierwotnie określony w tych umowach (dalej jako „korzyść”) i nie pozostających w relacji umownej z Bankiem z tytułu umowy rachunku bankowego,

o możliwości złożenia w terminie przedawnienia roszczeń wynikającym z ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 459 ze zm.) reklamacji i dokonania na podstawie uwzględnionej reklamacji zwrotu tak uzyskanej przez Bank korzyści;

- 4) zwrotu korzyści (1) konsumentom niebędącym (lecz będącym w przeszłości) oraz (2) konsumentom będącym - w dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji -stronami umów kredytu gotówkowego, zawartych na podstawie wzorca umowy kredytu gotówkowego, zawierającego postanowienia uznane za niedozwolone mocą niniejszej decyzji, w stosunku do których bank uzyskał korzyści i pozostającym w relacji umownej z Bankiem z tytułu umowy rachunku bankowego - poprzez uznanie tego rachunku,

przy czym zwrot korzyści o którym mowa powyżej zostanie dokonany **w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

III. Na podstawie art. 23c ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia, w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez przedłożenie następujących dokumentów:

- 1) wydruków potwierdzających umieszczenie odnośnika do treści wersji jawnej niniejszej decyzji na stronie internetowej o adresie www.mbank.pl/indywidualny, a także treści wersji jawnej niniejszej decyzji oraz oświadczenia, o którym mowa w pkt II ppkt 1 niniejszej decyzji na stronie internetowej mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
- 2) po dwa przykłady nadanych do konsumentów komunikatów, o których mowa w pkt II ppkt 2 niniejszej decyzji, za pośrednictwem każdego ze wskazanych w pkt II ppkt 2 lit. a), b) i c) niniejszej decyzji środków komunikacji,
- 3) pięć przykładów dokumentów potwierdzających uwzględnienie przez mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie reklamacji, o których mowa w pkt II ppkt 3 lit. a) niniejszej decyzji lub informacji, że wskazana ilość reklamacji nie została złożona,
- 4) pięć przykładów dokumentów potwierdzających zwrot konsumentom przez mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie korzyści, o których mowa w pkt II ppkt 3 lit. b) niniejszej decyzji,
- 5) informacji, aktualnej na dzień jej złożenia, dotyczącej:
 - a) liczby komunikatów przesłanych do konsumentów, o których mowa w pkt II ppkt 2 niniejszej decyzji wraz ze wskazaniem daty ich nadania;
 - b) liczby konsumentów, którzy do dnia złożenia sprawozdania złożyli reklamacje, o których mowa w pkt II ppkt 3 lit. a) niniejszej decyzji;

c) liczby konsumentów, na rzecz których do dnia złożenia sprawozdania mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokonała zwrotu korzyści, o których mowa w pkt II ppkt 3 lit. b) niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 i 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża **mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** kosztami ww. postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone zobowiązując tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 74,80 złotych (słownie: siedemdziesiąt cztery złote i osiemdziesiąt groszy), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

W związku z zawiadomieniem przesłanym przez konsumenta, dnia 4 kwietnia 2016 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy mBank S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej również „Bank” lub „Spółka”), w związku z oferowaniem konsumentom możliwości zawarcia umów kredytu konsumenckiego w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jedn. Dz. U z 2016 r., poz. 1528 ze zm.), mogła dopuścić się naruszeń uzasadniających wszczęcie postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r., poz. 798, dalej również „uokik”) oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniających podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygnatura akt: DDK-405-12/16/MCHR/MJO).

Postępowanie zostało wszczęte w związku z informacją, że Bank w stosowanym przez siebie wzorcu umowy "Umowa Kredytu Gotówkowego/potwierdzenie zawarcia Umowy Kredytu Gotówkowego nr ..." stosuje postanowienie o treści: "Realna, rzeczywista roczna stopa oprocentowania, całkowita kwota do zapłaty przez Kredytobiorcę oraz całkowity koszt kredytu mogą różnić się od wskazanych powyżej, z uwagi na sposób wypłaty i spłaty Kredytu, zmianę stóp procentowych, opłat i prowizji obowiązujących w okresie trwania umowy". W przypadku zawiadomienia, które otrzymał Urząd całkowita kwota do zapłaty była w harmonogramie spłat kredytu wyższa o 15,59 zł, niż ww. kwota wymieniona w umowie zawartej przez konsumenta. Konsument podczas kontaktu z przedstawicielem Banku został poinformowany, że wzrost kosztów ma oparcie w postanowieniu wzorca umowy przytoczonym powyżej.

W toku postępowania w odpowiedzi na wezwania Prezesa Urzędu z dnia 4 kwietnia, 5 maja, 24 czerwca oraz 3 sierpnia 2016 r. Bank, w pismach datowanych na 18 kwietnia, 2 czerwca, 12 lipca oraz 5 października 2016 r., przedstawił wyjaśnienia, materiały oraz stosowane wzorce umowy.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu ustalił, że we wzorcach umów Bank stosuje również postanowienie o treści „Termin oraz czas, na który zawarto Umowę, wskazane w ust. 1 wyznaczone zostały przy przyjęciu założenia, że wypłata Kredytu następuje do dnia *#max data uruchomienia kredytu#*. Jeżeli termin wypłaty Kredytu przypadnie po dniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nowe terminy spłat oraz czas, na który zawarto Umowę określać będzie Harmonogram spłat Kredytu, dalej jako Harmonogram”.

Na podstawie przedstawionych w postępowaniu wyjaśniającym materiałów Prezes Urzędu uznał, że zaszczytne uzasadnione podejrzenie stosowania przez Spółkę postanowień niedozwolonych w rozumieniu art. 385¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 459 ze zm., dalej również „kc”), cytowanych w sentencji niniejszej decyzji. Z uwagi na powyższe, dnia 28 grudnia 2016 r., Prezes Urzędu postanowił wszcząć wobec Banku postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Do akt postępowania włączono dokumentację zgromadzoną w toku ww. postępowania wyjaśniającego (sygn. akt: DDK-405-12/16/MCHR/MJO):

1. postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 kwietnia 2016 r. o wszczęciu postępowania wyjaśniającego,
2. pismo Prezesa UOKiK z dnia 4 kwietnia 2016 r.,
3. pismo mBank S.A. z dnia 18 kwietnia 2016 r. wraz załącznikami,
4. pismo Prezesa UOKiK z dnia 5 maja 2016 r.,
5. pismo mBank S.A. z dnia 2 czerwca 2016 r. wraz z załącznikami,
6. pismo Prezesa UOKiK z dnia 24 czerwca 2016 r.,
7. pismo mBank S.A. z dnia 12 lipca 2016 r. wraz z załącznikami,
8. pismo Prezesa UOKiK z dnia 3 sierpnia 2016 r.,
9. pismo mBank S.A. z dnia 5 października 2016 r. wraz z załącznikami,
10. postanowienie o zakończeniu postępowania wyjaśniającego z dnia 28 grudnia 2016 r.

Ponadto pismem z dnia 28 grudnia 2016 r. Prezes UOKiK wezwał Bank do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w postanowieniu z dnia 28 grudnia 2016 r. oraz do przekazania wzorców, w których Spółka stosuje wskazane postanowienia, a jeżeli zaprzestała ich stosowania - do wskazania dat, w których wycofano z obrotu dany wzorzec.

W piśmie z dnia 31 stycznia 2017 r. Bank wskazał, że na dzień przygotowywania wskazanego pisma kwestionowane klauzule stosowane były w następujących wzorcach:

- umowy kredytu gotówkowego - stosowanej dla Klientów Private Bankingu mBanku,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy kredytu gotówkowego - stosowanych dla Klientów Orange Finance,
- umowy kredytu odnawialnego - stosowanej dla Klientów Private Bankingu mBanku,
- umowy kredytu odnawialnego/potwierdzeniu zawarcia umowy - stosowanych dla Klientów Orange Finance,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej - stosowanych dla Klientów Private Bankingu mBanku,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej - stosowanych dla Klientów Orange Finance,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy kredytu samochodowego online - stosowanych dla Klientów mBanku,
- umowy kredytu samochodowego - stosowanej dla Klientów mBanku,
- umowy kredytu samochodowego - stosowanej dla Klientów mBanku (niska rata).

Jednocześnie Bank poinformował, że zaprzestał stosowania kwestionowanych klauzul we wzorcach:

- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy kredytu gotówkowego - stosowanych dla Klientów mBanku - od dnia 1 grudnia 2015 r.,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy kredytu odnawialnego - stosowanych dla Klientów mBanku - od dnia 1 marca 2016 r.,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej - stosowanych dla Klientów mBanku - od dnia 7 listopada 2016 r.

Jednocześnie Bank zwrócił się do Prezesa Urzędu o wydanie decyzji w trybie art. 23c uokik i zobowiązanie Banku do wykonania określonych we wskazanym piśmie obowiązków mających na celu usunięcie skutków naruszeń.

Bank precyzował następnie propozycję zobowiązania w pismach z dnia 28 marca 2017 r., 24 lipca 2017 r., 2 października 2017 r. oraz 16 listopada 2017 r.

W piśmie z dnia 2 października 2017 r. Bank poinformował Prezesa Urzędu, że zaprzestał stosowania kwestionowanych postanowień wzorców umów i przedłożył zmodyfikowane wzorce umów wraz z dokumentami legislacji wewnętrznej - pismami okólnymi wdrażającymi te wzorce do stosowania przez Bank.

Pismem z dnia 4 grudnia 2017 r. Spółka została powiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w postępowaniu. Spółka nie skorzystała z prawa do zapoznania się z materiałem dowodowym sprawy. W związku z koniecznością doprecyzowania stanu faktycznego sprawy, pismem z dnia 8 maja 2018 r. Prezes Urzędu wezwał Bank do przekazania następujących wzorców umów: umowy/potwierdzenia zawarcia umowy mPożyczki dla osób fizycznych - wzorca stosowanego od dnia 6 marca 2014 r. do dnia 28 marca 2017 r. oraz umowy/potwierdzenia zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej stosowanych dla Klientów mBanku - wzorca stosowanego do dnia 7 listopada 2016 r. Bank przekazał wskazane wzorce w załączeniu do pisma z dnia 17 maja 2018 r., w związku z czym pismem z dnia 31 sierpnia 2018 r. Spółka została powiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w postępowaniu. Spółka nie skorzystała z prawa do zapoznania się z materiałem dowodowym sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił co następuje:

mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000025237. W ramach prowadzonej działalności Bank stosuje wzorce umowne, na podstawie których z konsumentami zawierane są umowy kredytu. Na podstawie przekazanych przez Bank wzorców umownych, Prezes Urzędu ustalił, że Bank stosował we wzorcach wskazanych w sentencji niniejszej decyzji klauzule o następującym brzmieniu:

- a) „Termin oraz czas, na który zawarto Umowę, wskazane w ust. 1 wyznaczone zostały przy przyjęciu założenia, że wypłata Kredytu następuje do dnia #max data uruchomienia kredytu#. Jeżeli termin wypłaty Kredytu przypadnie po dniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nowe terminy spłat oraz czas, na który zawarto Umowę określać będzie Harmonogram spłat Kredytu, dalej jako Harmonogram”,

- b) „Realna, rzeczywista roczna stopa oprocentowania, całkowita kwota do zapłaty przez Kredytobiorcę oraz całkowity koszt kredytu mogą różnić się od wskazanych powyżej, z uwagi na sposób wypłaty i spłaty Kredytu, zmianę stóp procentowych, opłat i prowizji obowiązujących w okresie trwania umowy”.

W piśmie z dnia 31 stycznia 2017 r. Bank wskazał, że zaprzestał stosowania kwestionowanych klauzul we wzorcach umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy kredytu gotówkowego - stosowanych dla Klientów mBanku od dnia 1 grudnia 2015 r., umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy kredytu odnawialnego - stosowanych dla Klientów mBanku od dnia 1 marca 2016 r., umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej - stosowanych dla Klientów mBanku od dnia 7 listopada 2016 r., a także wskazał nazwy wzorców, w których na dzień sporządzania pisma w dalszym ciągu stosował kwestionowane klauzule.

Na podstawie przekazanych przez Bank wzorców, Prezes Urzędu ustalił, że we wzorcu umowy kredytu samochodowego, stosowanym dla Klientów mBanku (niska rata), Bank stosował klauzulę o następującym brzmieniu:

- a) „Termin spłaty pierwszej raty oraz czas obowiązywania Umowy wyznaczone zostały przy przyjęciu założenia, że wypłata Kredytu następuje do dnia #max data uruchomienia kredytu#. Jeżeli termin wypłaty Kredytu przypadnie po dniu, o którym mowa powyżej nowe terminy spłat oraz czas, na który zawarto Umowę określać będzie Harmonogram spłat Kredytu, dalej jako Harmonogram”,

natomiast we wzorcu umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy mPożyczki dla osób fizycznych klauzule o następującym brzmieniu:

- a) „Terminy oraz czas, na który zawarto Umowę, wskazane w ust. 1 wyznaczone zostały przy przyjęciu założenia, że wypłata Pożyczki następuje do dnia #max data uruchomienia pożyczki#. Jeżeli termin wypłaty Pożyczki przypadnie po dniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nowe terminy spłat oraz czas, na który zawarto Umowę określać będzie Harmonogram spłat Pożyczki, dalej jako Harmonogram”,
- b) „Realna, rzeczywista roczna stopa oprocentowania, całkowita kwota do zapłaty przez Pożyczkobiorcę oraz całkowity koszt Pożyczki mogą różnić się od wskazanych powyżej, z uwagi na sposób wypłaty i spłaty Pożyczki, zmianę stóp procentowych, opłat i prowizji obowiązujących w okresie trwania Umowy Pożyczki”.

W ocenie Prezesa Urzędu, wskazane postanowienia posiadają taką samą treść normatywną, jak klauzule wskazane w sentencji niniejszej decyzji, w analogiczny sposób ujmując prawa i obowiązki stron kontraktu. Należy więc wskazać, że ocena prawna przedstawiona przez Prezesa Urzędu w niniejszej decyzji znajduje zastosowanie również do wskazanych postanowień.

Zgodnie z wyjaśnieniami Banku przedstawionymi w piśmie z dnia 31 stycznia 2017 r., a także piśmie z dnia 24 lipca 2017 r. oraz piśmie z dnia 2 czerwca 2016 r. kwestionowane postanowienia stosowane były w następujących okresach w następujących wzorcach:

- umowy kredytu gotówkowego - stosowanej dla Klientów Private Bankingu mBanku- od dnia 18.12.2011 r. do 27.03.2017 r.,

- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy kredytu gotówkowego - stosowanych dla Klientów Orange Finance - od dnia 25.08.2014 r. do 27.03.2017 r.,
- umowy kredytu odnawialnego - stosowanej dla Klientów Private Bankingu mBanku - od dnia 19.12.2011 r. do 6.03.2017 r.,
- umowy kredytu odnawialnego/potwierdzeniu zawarcia umowy - stosowanych dla Klientów Orange Finance - od dnia 25.08.2014 r. do 6.03.2017 r.,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej - stosowanych dla Klientów Private Bankingu mBanku - od dnia 13.12.2011 r. do 27.03.2017 r.,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej - stosowanych dla Klientów Orange Finance - od dnia 25.08.2014 r. do 27.03.2017 r.,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy kredytu samochodowego online - stosowanych dla Klientów mBanku - od dnia 20.12.2011 r. do 28.03.2017 r.,
- umowy kredytu samochodowego - stosowanej dla Klientów mBanku - od dnia 13.12.2011 r. do 22.05.2017 r.,
- umowy kredytu samochodowego - stosowanej dla Klientów mBanku (niska rata) - od dnia 11.05.2012 r. do 22.05.2017 r.,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy mPożyczki dla osób fizycznych - od dnia 6.03.2014 r. do 28.03.2017 r.,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy kredytu gotówkowego - stosowanych dla Klientów mBanku - do 1.12.2015 r.,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy kredytu odnawialnego - stosowanych dla Klientów mBanku - do 1.03.2016 r.,
- umowy/potwierdzeniu zawarcia umowy o korzystanie z karty kredytowej - stosowanych dla Klientów mBanku - do 7.11.2016 r.

Na podstawie pisma Banku z dnia 24 lipca 2017 r. Prezes Urzędu ustalił, że na dzień 20 lipca 2017 r., wysokość przychodu uzyskanego przez Bank w związku z określaniem w Harmonogramach spłat Kredytu terminów spłat poszczególnych rat kredytów w sposób odmienny od tego, który był pierwotnie określony w umowach kredytu, wynosił [tajemnica przedsiębiorstwa].

W piśmie z dnia 2 października 2017 r. Bank poinformował Prezesa Urzędu, że zaprzestał stosowania kwestionowanych postanowień wzorców umów i przedłożył zmodyfikowane wzorce umów wraz z dokumentami legislacji wewnętrznej - pismami okólnymi wdrażającymi te wzorce do stosowania przez Bank.

Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działanie Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie

interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania właściwości Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy zawarli z przedsiębiorcą umowę kredytu na podstawie wzorca wskazanego w niniejszej decyzji. Działania przedsiębiorcy nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów - jej obecnych i przyszłych kontrahentów, których sytuacja jest identyczna. Wymienione powyżej wzorce stosowane były przez Spółkę powszechnie w ramach działalności gospodarczej. Oznacza to zatem, że wymienione w sentencji niniejszej decyzji postanowienia umowne mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Naruszenie art. 23a uokik

Zgodnie z treścią art. 23a uokik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy Kodeks cywilny. Pod pojęciem tego typu postanowień (określanych również jako „klauzule abuzywne”), na gruncie powyższego przepisu należy rozumieć postanowienia, które kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. A zatem, dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami¹ niedozwolonych postanowień umownych, niezbędne jest wykazanie kumulatywnego spełnienia poniższych przesłanek:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę nie jest indywidualnie uzgodnione,
3. kwestionowane postanowienie nie określa głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny,
4. stosowane postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
5. stosowane postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta rażąco naruszając jego interesy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów posiada możliwość oceny, czy dane postanowienie spełnia przesłanki określone w art. 385¹ § 1 kc, na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - tj. w szczególności na gruncie art. 23b uokik, zgodnie z którym Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. Zgodnie z art. 23d uokik decyzja ta po uprawomocnieniu ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego

¹ Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ kc, w związku z art. 4 pkt 12 uokik).

postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r., poz. 646). Jednocześnie art. 4 ust. 1 ww. ustawy reguluje, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Natomiast stosownie do art. 3 Prawa przedsiębiorców, działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Bank prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000025237. Nie ulega zatem wątpliwości, że Bank posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych.

Brak indywidualnego uzgodnienia

W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone przesłanką braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes Urzędu nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale klauzule stosowane przez Bank w wymienionych powyżej wzorcach i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Bankiem a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana, ani nawet czy dany wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta obejmuje bowiem stosowane wzorce, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że Bank wprowadził oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z jego wykorzystaniem.

Główne świadczenia stron

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy. W praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne².

Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy

² por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - dalej: SOKiK - z 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06, LEX nr 311031

zakres³. Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy⁴.

Oceniając to, czy wskazane w sentencji niniejszej decyzji postanowienia określają główne świadczenia stron, Prezes Urzędu wskazuje, że za główne świadczenia stron umowy kredytu należy uznać świadczenie kredytodawcy polegające na przekazaniu kwoty kredytu i świadczenie kredytobiorcy polegające na spłacie kwoty kredytu wraz z wynagrodzeniem. W ocenie Prezesa Urzędu, przytoczone w sentencji niniejszej decyzji postanowienia nie określają zatem głównych świadczeń stron. Niemniej jednak, należy mieć na uwadze, że obie kwestionowane klauzule są niejednoznaczne. O ich niejednoznaczności przesądza fakt, że konsument w momencie zawarcia umowy nie jest w stanie ocenić kosztów jakie poniesie na skutek jednostronnych decyzji Banku. Tym samym konsument nie może ocenić skutków ekonomicznych podejmowanej przez siebie decyzji.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są nieusprawiedliwione pokrzywdzenie drugiej strony umowy i działanie kontrahenta wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.

Poprzez dobre obyczaje rozumie się pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi powinni się kierować przedsiębiorcy. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są one przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Podlegają one zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś dobre obyczaje to normy postępowania nakazujące nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji przy ocenie danego stanu faktycznego. W dotychczasowym orzecznictwie, dotyczącym uznawania postanowień umowy za niedozwolone, kluczowym orzeczeniem jest wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. I CK 832/04 (Lex nr 159111). Sąd Najwyższy dokonał w nim wykładni art. 385¹ kc wskazując, iż działanie wbrew dobrym obyczajom wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. W ujęciu proponowanym przez Sąd Najwyższy, wyznacznikiem dobrych obyczajów jest interes konsumenta w stosunku umownym z przedsiębiorcą. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są postanowienia umowne godzące w równowagę

³ por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03, LEX nr 846537

⁴ wyrok SN z 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12

kontraktową stron, nierówno rozkładające prawa i obowiązki stron, przy czym ta nierówność ma dotyczyć praw i obowiązków słabszej strony, czyli konsumenta.

Ocena postanowień stosowanych przez Bank pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami

Ad I a) „Terminy oraz czas, na który zawarto Umowę, wskazane w ust. 1 wyznaczone zostały przy przyjęciu założenia, że wypłata Kredytu następuje do dnia *#max data uruchomienia kredytu#*. Jeżeli termin wypłaty Kredytu przypadnie po dniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nowe terminy spłat oraz czas, na który zawarto Umowę określać będzie Harmonogram spłat Kredytu, dalej jako Harmonogram”

Zdaniem Prezesa Urzędu, Bank uzależnił w kwestionowanym postanowieniu termin spłaty pierwszej raty oraz czas, na który zawarto umowę kredytu od okoliczności zależnych jedynie od Banku. Zgodnie z wzorcami umowy Bank wypłaca Kredyt do 5 dni roboczych licząc od dnia zawarcia umowy. To jedynie od Banku zależy, czy taka wypłata nastąpi pierwszego, czy też piątego dnia wskazanego terminu. Jeżeli zgodnie z decyzją Banku wypłata nastąpi po terminie określonym w umowie, nowe terminy spłat (w tym nowy termin spłaty pierwszej raty) zostaną określone przez Bank w Harmonogramie spłat Kredytu.

Należy zauważyć, że termin spłaty pierwszej raty determinuje wysokość całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta. Zmiana terminu spłaty pierwszej raty skutkuje zmianą wysokości odsetek od kredytu, ponieważ Bank może naliczać odsetki od pełnej kwoty wypłaconego kapitału przez okres dłuższy niż określony początkowo w umowie. Wynika to z tego, że zgodnie z wzorcami umowy Bank pobiera odsetki od kwoty zadłużenia z tytułu kredytu, za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia poprzedzającego spłatę kredytu, natomiast spłata raty skutkuje zmniejszeniem salda zadłużenia, co jest równoznaczne z naliczaniem odsetek od mniejszej kwoty kredytu. Zastosowanie przez Bank kwestionowanego postanowienia może prowadzić do wyżej opisanego dłuższego naliczania odsetek i powodować, że koszt kredytu wskazany w harmonogramie generowanym po uruchomieniu kredytu jest wyższy niż koszt wskazany w umowie kredytu. Akceptując umowę konsument nie ma więc pewności, że wskazana w niej całkowita kwota do zapłaty nie ulegnie następnie podwyższeniu w skutek jednostronnego, dowolnego działania Banku związanego z wyborem dnia wypłaty kredytu.

Opisywaną swobodę wzmacnia również postanowienie wzorca, zgodnie z którym pierwsza rata Kredytu płatna jest najwcześniej po 28 dniach i nie później niż po 61 dniach od daty wypłaty Kredytu. Data spłaty pierwszej raty, może być wyznaczona przez Bank w tym okresie w sposób dyskrecyjony, z uwzględnieniem jedynie dnia miesiąca, wskazanego przez konsumenta jako dzień spłaty raty.

Naruszenie dobrych obyczajów w tym przypadku objawia się poprzez umożliwienie na podstawie przedmiotowego postanowienia decydowania w sposób jednostronny przez Bank o dacie spłaty pierwszej raty kredytu. Kredytobiorca jest bowiem postawiony w sytuacji, w której Bank w określonym przedziale czasowym może arbitralnie wybierać dzień wypłaty kredytu, co może powodować zmianę terminów spłat rat kredytu określonych w umowie.

Ad I b) „Realna, rzeczywista roczna stopa oprocentowania, całkowita kwota do zapłaty przez Kredytobiorcę oraz całkowity koszt kredytu mogą różnić się od wskazanych powyżej, z uwagi



na sposób wypłaty i spłaty Kredytu, zmianę stóp procentowych, opłat i prowizji obowiązujących w okresie trwania umowy"

W ocenianym postanowieniu, Bank zastrzegł, że rzeczywista roczna stopa oprocentowania, całkowity koszt kredytu oraz całkowita kwota do zapłaty mogą różnić się od tych wskazanych w umowie ze względu na okoliczności zależne jedynie od Banku - sposób wypłaty i spłaty kredytu. Wskazane przesłanki są w dowolny sposób ustalane przez Bank. Jak zostało wskazane powyżej to Bank wybiera bowiem dzień wypłaty kredytu - ma na to 5 dni od dnia zawarcia umowy, jednak wybór dnia jest pozostawiony do dyspozycji Banku. Przez sposób spłaty mogą być natomiast rozumiane m.in. terminy spłaty poszczególnych rat kredytu, które mogą być zmienione w stosunku do tych określonych pierwotnie w umowie, na podstawie postanowienia kwestionowanego w pkt I a). Dodatkowo, przez sposób wypłaty należy rozumieć również rodzaj przelewu, którym Bank wypłaca środki konsumentowi.

Brzmienie analizowanego postanowienia narusza dobre obyczaje z uwagi na uzależnienie kosztów kredytu ponoszonych przez konsumentów od decyzji podejmowanych jednostronnie przez Bank. Kwestionowane postanowienie powoduje, że konsument w momencie akceptowania umowy nie jest poinformowany o rzeczywistych kosztach kredytu, które mogą ulec zmianie już w momencie rozpoczęcia jej wykonywania - ze względu na sposób i termin wypłaty kredytu. Umowa nie określa precyzyjnie zasad wyboru dnia wypłaty kredytu przez Bank, określony jest jedynie przedział czasowy, w jakim powinno to nastąpić. W konsekwencji powyższego Bank może swobodnie wybrać ten dzień już po zawarciu umowy z konsumentem. Jednostronna decyzja Banku o wyborze dnia wypłaty kredytu i zmiana na tej podstawie parametrów kredytu powodują, iż konsument decydując się na zawarcie umowy nie zna całkowitego kosztu swojego kredytu, a koszt ten może ulec zmianie już w momencie rozpoczęcia wykonywania umowy przez Bank.

Rażące naruszenie interesów konsumenta

Daną klauzulę będzie można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Można przyjąć, iż chodzi tu o takie sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy przez to, że jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta⁵.

Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy z naruszeniem tych interesów nie noszącym cechy bycia „rażącym”, nie należy sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu jedynie o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzi będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być

⁵ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do Dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1). W związku z tym, pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta, należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renoma firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności⁶. Jak wskazał Sąd Najwyższy w powoływanym już wyroku z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. I CK 832/04, rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym.

Ocena postanowień stosowanych przez Bank pod kątem rażącego naruszenia interesów konsumenta

Ad I a) „Terminy oraz czas, na który zawarto Umowę, wskazane w ust. 1 wyznaczone zostały przy przyjęciu założenia, że wypłata Kredytu następuje do dnia *#max data uruchomienia kredytu#*. Jeżeli termin wypłaty Kredytu przypadnie po dniu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nowe terminy spłat oraz czas, na który zawarto Umowę określać będzie Harmonogram spłat Kredytu, dalej jako Harmonogram”

Jak już zostało wskazane, Bank uzależnił w omawianym postanowieniu termin spłaty pierwszej raty oraz czas, na który zawarto umowę kredytu, od okoliczności zależnych jedynie od Banku. Zgodnie z postanowieniami wzorców umowy Bank wypłaca Kredyt do 5 dni roboczych, licząc od dnia zawarcia Umowy. To jedynie od Banku zależy, czy taka wypłata nastąpi pierwszego, czy też piątego dnia wskazanego terminu. Jeżeli zgodnie z decyzją Banku wypłata nastąpi po terminie określonym w umowie, nowe terminy spłat (w tym nowy termin spłaty pierwszej raty) zostaną określone przez Bank w Harmonogramie spłat Kredytu. Termin spłaty pierwszej raty determinuje natomiast wysokość całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta. Zmiana terminu spłaty pierwszej raty skutkuje zmianą wysokości odsetek od kredytu, ponieważ Bank może naliczać odsetki od pełnej kwoty wypłaconego kapitału przez okres dłuższy niż określony początkowo w umowie.

Za uzasadnione należy uznać oczekiwanie konsumenta, że termin spłaty pierwszej raty określony w podpisanej przez niego umowie nie zmieni się w wyniku jednostronnej decyzji Banku. Konsument mając świadomość tego, kiedy będzie musiał spłacić pierwszą ratę kredytu, może w odpowiedni sposób rozplanować zaciąganie lub spłacanie innych zobowiązań finansowych. Z treści postanowienia nie wynika również w sposób jasny i niebudzący wątpliwości, że zmiana terminu spłaty pierwszej raty może powodować wzrost wysokości całkowitej kwoty do zapłaty - do wniosku takiego prowadzi dopiero pogłębiona analiza stosowanego wzorca.

⁶ Por. wyrok SA z Warszawy z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmC 2615/14.

W związku z tym, że zastosowanie kwestionowanej klauzuli może powodować wzrost ponoszonych kosztów kredytu, należy uznać, że narusza ona ekonomiczny interes konsumenta. Naruszenie ekonomicznego interesu konsumenta, w związku ze stosowaniem przez Bank w treści wzorca umowy przedmiotowego postanowienia, następuje poprzez naliczanie przez Bank odsetek od pełnej kwoty wypłaconego kapitału przez okres dłuższy niż przyjęty początkowo w umowie, co powoduje wzrost całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta. O rażącym naruszeniu interesu konsumentów świadczy również brak pewności, co do kształtu stosunku prawnego wiążącego konsumenta (pozaekonomiczny aspekt naruszenia), z uwagi na dowolność i arbitralność decyzji Spółki, pozostających poza kontrolą konsumenta.

Ad I b) „Realna, rzeczywista roczna stopa oprocentowania, całkowita kwota do zapłaty przez Kredytobiorcę oraz całkowity koszt kredytu mogą różnić się od wskazanych powyżej, z uwagi na sposób wypłaty i spłaty Kredytu, zmianę stóp procentowych, opłat i prowizji obowiązujących w okresie trwania umowy”

W drugim z ocenianych postanowień Bank zastrzegł, że rzeczywista roczna stopa oprocentowania, całkowity koszt kredytu oraz całkowita kwota do zapłaty mogą różnić się od tych wskazanych w umowie ze względu na okoliczności zależne jedynie od Banku - sposób wypłaty i spłaty kredytu. Jak zostało wskazane powyżej to Bank wybiera dzień wypłaty kredytu - ma na to 5 dni od dnia zawarcia umowy, jednak wybór dnia jest pozostawiony do dyspozycji Banku. Przez sposób spłaty mogą być natomiast rozumiane m.in. terminy spłaty poszczególnych rat kredytu, które mogą być zmienione w stosunku do tych określonych pierwotnie w umowie, na podstawie postanowienia kwestionowanego w pkt I a). Dodatkowo, przez sposób wypłaty należy rozumieć również rodzaj przelewu, którym Bank wypłaca środki konsumentowi.

Jednostronna decyzja Banku o wyborze dnia wypłaty kredytu i zmiana na tej podstawie parametrów kredytu powodują, iż konsument decydując się na zawarcie umowy nie zna całkowitego kosztu swojego kredytu, a koszt ten może ulec zmianie już w momencie rozpoczęcia wykonywania umowy przez Bank. Przedmiotowe postanowienie umożliwia podwyższenie rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, całkowitej kwoty do zapłaty oraz całkowitego kosztu kredytu, co oznacza, że może naruszać ekonomiczny interes kredytobiorców, a tym samym świadczy o rażącym naruszeniu przez wskazane postanowienia interesów konsumenta. Rażące naruszenie interesów konsumentów wyraża się również poprzez możliwości zmiany umowy na czas oznaczony w zakresie istotnych elementów umowy.

Biorąc pod uwagę powyższe, stosowane przez Spółkę postanowienia wzorców umowy wskazane w pkt I sentencji niniejszej decyzji zostały uznane za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ §1 ustawy Kodeks cywilny, których stosowanie stanowi naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Uzasadnienie rozstrzygnięcia w kwestii wniosku Banku w sprawie wydania decyzji w trybie art. 23c uokik

W toku postępowania administracyjnego Bank złożył wnioski o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 23c uokik. Zgodnie z treścią art. 23c ust. 1 uokik, jeżeli przedsiębiorca przed wydaniem decyzji, o której mowa w art. 23b ust. 1 uokik, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik, lub usunięcia skutków tego naruszenia, Prezes Urzędu może, wydając decyzję, o której mowa w art. 23b ust. 1 uokik, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest zatem istnienie dwóch elementów: uznanie przez Prezesa Urzędu, że przedsiębiorca stosuje we wzorcu umowy niedozwolone postanowienia umowne oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Pierwszą z przesłanek oceniono już powyżej.

W omawianej sprawie Bank zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik i zobowiązał się do usunięcia skutków tego naruszenia. Zaprzestanie stosowania przez Bank zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień wzorców umów, polegające na zmianie wzorców umów stosowanych przez Bank przy zawieraniu z konsumentami umów kredytu poprzez wyeliminowanie kwestionowanych klauzul, zapobiegło naruszeniu interesu konsumentów na przyszłość.

W związku z tym, Prezes Urzędu oceniając zobowiązanie wziął pod uwagę skutki stosowanych przez Bank klauzul oraz możliwość usunięcia tych skutków w związku z wydaniem decyzji zobowiązującej.

Należy stwierdzić, że zwrot konsumentom przez Bank korzyści związanych z określeniem w Harmonogramach spłat kredytu terminów spłat poszczególnych rat w sposób odmienny od tego, który był pierwotnie określony w tych umowach (jeżeli konsumenci pozostają w relacji umownej z Bankiem z tytułu umowy rachunku bankowego) oraz poinformowanie konsumentów o możliwości złożenia reklamacji i dokonanie na podstawie uwzględnionej reklamacji zwrotu tak uzyskanej przez Bank korzyści (jeżeli konsumenci nie pozostają w relacji umownej z Bankiem z tytułu umowy rachunku bankowego) doprowadzi do usunięcia trwających skutków powstałych w wyniku stosowanych przez Bank postanowień wzorców umowy. Istotne jest to, że w przypadku osób, które pozostają w relacji umownej z Bankiem z tytułu umowy rachunku bankowego, Bank będzie dokonywał zwrotu automatycznie, natomiast pozostałe osoby będą mogły złożyć reklamacje w terminie przedawnienia roszczeń wynikającym z ustawy Kodeks cywilny.

Pożądanym dopełnieniem tych zobowiązań będzie opublikowanie treści decyzji oraz oświadczenia, przeznaczonego dla aktualnych i byłych klientów, na stronie internetowej Banku, które to działania spełnią funkcję prewencyjną i edukacyjną wobec innych uczestników rynku i pozwolą ustrzec przedsiębiorców i konsumentów przed negatywnymi skutkami podobnych działań. Za pozytywne należy także uznać rozwiązanie polegające na przekazywaniu konsumentom, którzy w dalszym ciągu są klientami Banku, indywidualnych informacji o wskazanych rozwiązaniach.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie Banku.

Rozstrzygnięcie w pkt III sentencji decyzji. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 23c ust. 3 uokik, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego jest narzędziem monitorowania przez Prezesa Urzędu zachowań przedsiębiorcy i pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie. Terminy wyznaczone w taki sposób, by Bank miał możliwość dokonania tych działań oraz zebrania informacji o stopniu ich wykonania.

Biorąc pod uwagę powyższe, na Bank nałożono obowiązek przekazania w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji:

- 1) wydruków potwierdzających umieszczenie odnośnika do treści wersji jawnej Decyzji na stronie internetowej o adresie www.mbank.pl/indywidualny, a także treści wersji jawnej Decyzji oraz oświadczenia, o którym mowa w pkt II ppkt 1 niniejszej Decyzji na stronie internetowej mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie,
- 2) po dwa przykłady nadanych do konsumentów komunikatów, o których mowa w pkt II ppkt 2 niniejszej Decyzji, za pośrednictwem każdego ze wskazanych w pkt II ppkt 2 lit. a), b) i c) Decyzji środków komunikacji,
- 3) pięciu przykładów dokumentów potwierdzających uwzględnienie przez mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie reklamacji, o których mowa w pkt II ppkt 3 lit. a) niniejszej Decyzji lub informacji, że wskazana ilość reklamacji nie została złożona,
- 4) pięciu przykładów dokumentów potwierdzających zwrot konsumentom przez mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie korzyści, o których mowa w pkt II ppkt 3 lit. b) niniejszej Decyzji,
- 5) informacji, aktualnej na dzień jej złożenia, dotyczącej:
 - a) liczby komunikatów przesłanych do konsumentów, o których mowa w pkt II ppkt 2 niniejszej Decyzji wraz ze wskazaniem daty ich nadania;
 - b) liczby konsumentów, którzy do dnia złożenia sprawozdania złożyli reklamacje, o których mowa w pkt II ppkt 3 lit. a) niniejszej Decyzji;
 - c) liczby konsumentów, na rzecz których do dnia złożenia sprawozdania mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie dokonała zwrotu korzyści, o których mowa w pkt II ppkt 3 lit. b) niniejszej Decyzji.

Koszty postępowania

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

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ ochrony konkurencji i konsumentów w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone stwierdził naruszenie przez Bank przepisów ustawy (art. 23a uokik). Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik pozwalająca na obciążenie tego przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki związane korespondencją prowadzoną w toku niniejszego postępowania. Nałożony obowiązek zwrotu kosztów znajduje uzasadnienie w tym, iż w toku postępowania Prezes Urzędu poniósł koszty korespondencji w wysokości 74,80 zł.

Koszty niniejszego postępowania określone w pkt IV rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Spółka obowiązana jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479 (28) § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm., dalej również „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.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 uokik w związku z art. 479³² § 1 i 2 kpc, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

z up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów
Artur Zwaliński

Otrzymuje:

1. [...]
2. a/a