



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Kraków, 6 maja 2021 r.

RKR.610.2.2020.MK

DECYZJA Nr RKR - 2/2021

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) po przeprowadzeniu - wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Bank Handlowy w Warszawie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

nieobniżaniu całkowitego kosztu kredytu o proporcjonalną wartość kosztów (obliczoną tzw. metodą liniową), które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy o kredyt konsumencki w przypadku przedterminowej spłaty całości lub części kredytu udzielonego na podstawie ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1083 ze zm.),

co może być uznane za niezgodne z art. 49 ust. 1 i 2 *ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim* (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1083 ze zm.) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2021 r. poz. 275),

i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązania złożonego przez **Bank Handlowy w Warszawie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie** do podjęcia następujących działań zmierzających do zakończenia wskazanych powyżej naruszeń i usunięcia ich skutków, tj.:

1) złożenie na stronach internetowych Banku Handlowego w Warszawie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (na moment wydania decyzji: www.citibank.pl, www.citibankonline.pl, www.online.citibank.pl) jednokrotnego oświadczenia o następującej treści:

„Szanowni Klienci,

Zgodnie z ustaleniami wypracowanymi wspólnie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które zostały potwierdzone decyzją Prezesa Urzędu Nr RKR -2/2021 z 6 maja 2021 r., informujemy o możliwości skorzystania z propozycji przygotowanej przez Bank w ramach rekompensaty publicznej. Konsumenci, którzy w okresie od 18 grudnia 2011 r. do 10 września 2019 r. dokonali spłaty Pożyczki gotówkowej lub Pożyczki do karty przed terminem umownym, jeżeli zawarli umowę o wskazane produkty również w powyższym okresie, w celu

odzyskania nadpłaconej kwoty, mogą wnosić o ponowne rozliczenie prowizji wskazując produkt i umowę oraz numer rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot. Wniosek może być złożony w jeden z poniższych sposobów:

- a) poprzez serwis bankowości internetowej Citibank Online
- b) telefonicznie pod numerem + 48 692 2484 (koszt połączenia według taryfy operatora)
- c) pisemnie na adres: Citi Handlowy

Bank Handlowy w Warszawie S.A.
Zespół Obsługi Produktów Kredytowych
ul. Pstrowskiego 16
10-602 Olsztyn

Szczegółowa informacja dotycząca zwrotów prowizji jest dostępna pod adresem <https://www.citibank.pl/pozyczki-i-kredyty/ponowne-rozliczenie-prowizji.html>

Treść decyzji Prezesa UOKiK dostępna jest pod adresem www.uokik.gov.pl

w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się decyzji, w następujący sposób:

a) czcionka o kolorze, wielkości i kroju zwyczajowo używanych na wyżej wskazanych stronach internetowych, zapewniającymi jej czytelność;

b) w górnej części strony, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika, oświadczenie będzie widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera);

c) tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu z każdej strony;

d) fragment „decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów” będzie stanowić hiperłącze prowadzące do strony internetowej https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_pres.nsf”;

e) fragment <https://www.citibank.pl/pozyczki-i-kredyty/ponowne-rozliczenie-prowizji.html> będzie stanowić hiperłącze prowadzące do strony internetowej, na której będzie zamieszczony formularz umożliwiający złożenie wniosku, o którym mowa w oświadczeniu, przy czym oświadczenie to będzie dostępne na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 2 (dwóch) miesięcy od daty opublikowania;

2) jednorazowe przesłanie za pośrednictwem poczty elektronicznej informacji o treści odpowiadającej treści oświadczenia określonego w punkcie 1.1), w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, na najbardziej aktualne adresy e-mail będące w dyspozycji Banku, do konsumentów, którzy w okresie od 18 grudnia 2011 r. do 10 września 2019 r. zawarli umowę o Pożyczkę gotówkową lub Pożyczkę do karty i w okresie od 16 maja 2016 r. do 10 września 2019 r. dokonali spłaty Pożyczki gotówkowej lub Pożyczki do karty przed terminem umownym;

3) dokonanie zwrotu - w ramach przysporzenia konsumenckiego - części prowizji, proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy o kredyt konsumencki, tym konsumentom, którzy w okresie od dnia 18 grudnia 2011 r. do dnia 10 września 2019 r., spłacili Pożyczkę gotówkową lub Pożyczkę do karty w terminie wcześniejszym niż przewidziany w umowie zawartej również w tym okresie i:

- a) złożą wniosek, o którym mowa w oświadczeniu,
- b) albo w okresie przed uprawomocnieniem się decyzji złożą reklamację odpowiadającą treści wniosku, o którym mowa w oświadczeniu;

- 4) dokonanie wyliczenia kwoty zwrotu, o którym mowa w punkcie I.3) przy zastosowaniu tzw. „metody liniowej”;
- 5) dokonanie zwrotu, o którym mowa w punkcie I.3) a), w terminie 30 (trzydziestu) dni od otrzymania wniosku;
- 6) ponowne rozpatrzenie wszystkich otrzymanych reklamacji, o których mowa w punkcie I.3) b) niezwłocznie i jednocześnie w terminie nie dłuższym niż 120 (sto dwadzieścia) dni od daty uprawomocnienia się decyzji;
- 7) podjęcie działań w celu zakończenia sporów sądowych z konsumentami dochodzącymi roszczeń zakresem odpowiadających zwrotom, o których mowa w punkcie I.3) poprzez:
 - złożenie w terminie 2 (dwóch) miesięcy od uprawomocnienia się decyzji do właściwych sądów pism procesowych zawierających oświadczenia o uznaniu roszczeń w zakresie odpowiadającym zwrotom określonym w punkcie I.3) powyżej,
 - nieskładanie środków odwoławczych od wyroków w zakresie w jakim zasądzają na rzecz konsumentów roszczenia odpowiadające zwrotom określonym w punkcie I.3);

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez Bank Handlowy w Warszawie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie w terminach wskazanych powyżej.

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) nakłada się na Bank Handlowy w Warszawie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania, nałożonego w punkcie I sentencji decyzji, poprzez przedłożenie w terminie **7 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji**:

- 1) w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.1) sentencji niniejszej decyzji następujących informacji i dokumentów:
 - zrzutów z ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej: www.citibank.pl, www.citibankonline.pl, www.online.citibank.pl oraz jednej z ich podstron z pierwszego, czterdziestego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nich oświadczenia,
 - okresu (dat) utrzymywania na stronach internetowych www.citibank.pl, www.citibankonline.pl, www.online.citibank.pl oświadczenia oraz hipertącza odsyłającego do treści niniejszej decyzji,
- 2) sprawozdania dotyczącego wysłania kredytobiorcom informacji i propozycji wskazanych w punkcie I.2) z podaniem:
 - liczby wysłanych e-maili,
 - daty ich wysyłki,
- 3) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.3) sentencji niniejszej decyzji, podania następujących informacji:
 - liczby kredytobiorców uprawnionych do złożenia wniosków,
 - liczby kredytobiorców, którzy złożyli wnioski,
 - wartości poszczególnych wypłat,
 - ogólnej wartości dokonanych wypłat,
- 4) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.6) sentencji niniejszej decyzji podania:
 - liczby rozpatrzonych ponownie reklamacji ogólnie,



- liczby ponownie rozpatrzonych reklamacji skutkujących zwrotem nadpłaconej prowizji.
- 5) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.7) sentencji niniejszej decyzji podania:
- liczby spraw sądowych, w których złożono pisma procesowe zawierające oświadczenia o uznaniu roszczeń w zakresie odpowiadającym zwrotom określonym w punkcie I.3),
 - liczby spraw sądowych, w których nie zostały złożone środki odwoławcze od wyroków w zakresie w jakim zasądzają na rzecz konsumentów roszczenia odpowiadające zwrotom określonym w punkcie I.3).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej także „Prezes Urzędu” przeprowadził postępowanie wyjaśniające o sygn. RKR.403.6.2019.MK w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie przepisów ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, dalej jako: uokik) uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w stosunku do Banku Handlowego w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej także „Bank”, „Bank Handlowy”, „Spółka”) w zakresie stosowania art. 49 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1083 ze zm., dalej jako: ukk).

Bank w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu, pismem z 30 października 2019 r. (karty nr 14-19) wskazał, stanowisko według którego rozliczanie kosztów kredytów konsumenckich w przypadku ich przedterminowej spłaty dotyczy jedynie umów zawartych oraz spłaconych po wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 11 września 2019 r., sygn. akt C-383/18 (Lexitor), ponieważ wyrok ma istotny charakter prawotwórczy, dlatego w myśl zasady *lex retro non agit* jego skutek powinien rozciągać się jedynie na przyszłość. W związku z tym, przed datą wyroku całkowity koszt kredytu nie był pomniejszany o wartość uiszczoną przez konsumenta prowizji, ani o jej część. Bank zadeklarował, że zmiana praktyki względem okresu przed ogłoszeniem wyroku TSUE polega na tym, że w przypadku wcześniejszej spłaty umów o kredyt konsumencki zawartych po ogłoszeniu wyroku pomniejszeniu będzie podlegała również prowizja, to jest jedyny składnik całkowitego kosztu kredytu, który nie podlegał do tej pory pomniejszaniu w przypadku wcześniejszej spłaty. Bank nie zadeklarował jednak metody, jaką zamierza wdrożyć w celu rozliczania kosztów kredytów.

W piśmie z 10 czerwca 2020 r. (karty nr 22-25), Bank wyjaśnił, że stosuje metodę „efektywną” zwrotu do obliczenia części prowizji podlegającej zwrotowi w przypadku spłaty kredytu konsumenckiego przed terminem określonym w umowie. Bank odrzucił aprobowaną przez Prezesa UOKiK metodę liniową, gdyż w jego ocenie nie odpowiada ona charakterowi umów i prowizji stosowanych przez Bank.

Pismem z 31 lipca 2020 r. (karta nr 26-27), Bank poinformował o zmianie praktyki dotyczącej mechanizmu rozliczania kosztów kredytów w przypadku wcześniejszej spłaty. Zapowiedział przyjęcie od 25 sierpnia 2020 r. metody liniowej, jako najbliższej obecnie ustalonemu standardowi dobrych obyczajów w zakresie metody rozliczania prowizji. Aby uniknąć odmiennego traktowania klientów, których prowizja została już rozliczona według poprzedniej metody, Bank postanowił zwrócić tym klientom różnice, która może wyniknąć



z zastosowania odmiennych metod rozliczenia prowizji. Ewentualna niedopłata miała zostać przekazana klientom niezwłocznie po jej wyliczeniu przez Bank.

W piśmie z 28 września 2020 r. (karta nr 34) Bank zmodyfikował swoje stanowisko, przedstawiając grupę konsumentów objętych mechanizmem proporcjonalnego obniżenia kosztów kredytów, jako wszystkie osoby, które zawarły umowy kredytu konsumenckiego po 18 grudnia 2011 r. i spłaciły kredyt przed terminem, jednak w dalszej korespondencji (pisma z 19 października 2020 r. oraz 2 listopada 2020 r., karty nr 37-38 oraz 41-44) doprecyzowano, że obniżenie kosztów w tej grupie obejmuje jedynie osoby, które spłaciły kredyt przed terminem, jeżeli spłata miała miejsce począwszy od 12 września 2019 r.

W piśmie z 2 listopada 2020 r. (karty nr 41-44) Bank poinformował, że *„Na dzień sporządzania niniejszego pisma, Bank [...] reklamacji [...] wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego dokonanej między 18 grudnia 2011 r. a 11 września 2019 r.”*. Dodatkowo w odpowiedzi na zapytanie Urzędu, Bank przekazał kopie trzech przykładowych pism, stanowiących odpowiedzi na wnioski reklamacyjne konsumentów, którzy przed 11 września 2019 r. spłacili przedterminowo kredyty konsumenckie. Przedstawione dokumenty potwierdziły wskazaną przez Bank procedurę rozpatrywania takich wniosków negatywnie.

Wyniki analizy materiału dowodowego zgromadzonego w toku postępowania wyjaśniającego wykazały istnienie podstaw do postawienia Spółce zarzutu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik.

W związku z tym, postanowieniem nr RKR-59/2020 z dnia 12 listopada 2020 r. (karty nr 1-6) Prezes Urzędu wszczął przeciwko Spółce postępowanie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w sentencji decyzji.

Jednocześnie, postanowieniem nr RKR-60/2019 (karty nr 8-9) zaliczono w poczet dowodów postępowania materiał dowodowy z postępowania wyjaśniającego w postaci pism Spółki wraz z załącznikami.

Pismem z dnia 12 listopada 2020 r. (karty nr 46-47) Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Odnosząc się do zawiadomienia o wszczęciu postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w piśmie z 27 listopada 2020 r. (karta nr 48-52) Bank w całości podtrzymał wyrażane podczas postępowania wyjaśniającego stanowisko. Dodał, że: *„(...) kwestia rozliczeń dodatkowych kosztów (prowizji) dla przedmiotowych spłat dokonanych przez klientów Banku przed 11 września 2019 r. ma dla Banku charakter sporny. Ewentualne korygowanie już dokonanych rozliczeń z konsumentami z mocą „wsteczną” (dla wcześniejszych spłat poprzedzających Wyrok Lexitor) powinno być dokonywane w trybie prywatnoprawnym na indywidualnej ścieżce dochodzenia roszczeń, zapewniającej możliwość wystuchania Banku i skorzystania z prawa do obrony poprzez podniesienie zarzutów, o których mowa powyżej”*.

Rozpatrywanie roszczeń dotyczących przedterminowej spłaty kredytu według ostatecznego stanowiska Banku kształtuje się więc następująco:

- kredyty spłacone do 10 września 2019 r. - wnioski konsumentów rozpatrywane negatywnie (*„Reklamacje konsumentów w powyższym zakresie są rozpatrywane w sposób indywidualny, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa. Roszczenia zgłaszane przez konsumentów dotyczące zwrotu prowizji są ponadto przedmiotem postępowań w ramach pozasądowych metod rozstrzygania sporów a także postępowań sądowych, w których Bank*



korzysta z prawa do obrony”¹),

- kredyty spłacone od 11 września 2019 r. - Bank rozlicza automatycznie².

W odpowiedzi na pismo Prezesa UOKiK z 28 grudnia 2020 r., w którym zwrócono się m.in. o przedstawienie oświadczenia o wysokości obrotu, rodzajów oferowanych produktów finansowych oraz liczbę otrzymanych reklamacji w przedmiocie prowadzonego postępowania administracyjnego (karty nr 75-76), Spółka pismem z dnia 19 stycznia 2021 r. złożyła wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 uokik oraz wstępną propozycję zobowiązania (karty nr 77-82), która była następnie modyfikowana w kolejnych pismach z 15 lutego 2021 r. (karty nr 93-35), 17 lutego 2021 r. (karta nr 96) oraz 14 kwietnia 2021 r. (karta numer 114).

Zawiadomieniem z dnia 22 kwietnia 2021 r. (karta nr 115) strona została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.), Bank został także poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Spółka skorzystała z przysługującego jej uprawnienia i zapoznała się z aktami sprawy. Spółka skorzystała z możliwości wyrażenia ostatecznego stanowiska w sprawie nie wnosząc zastrzeżeń do treści zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego.

Stan faktyczny:

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000001538. Zakres prowadzonej przez Spółkę działalności obejmuje m.in. udzielanie kredytów i pożyczek pieniężnych (PKD 64.19.Z).

[dowód: wydruk z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczący Banku Handlowego w Warszawie Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z dnia 1 marca 2021 r. (karty nr 97-113)]

W okresie od 18 grudnia 2011 r. do 10 września 2019 r. Spółka posiadała w swojej ofercie dwa rodzaje umów kredytu konsumenckiego, do których zastosowanie znajdują przepisy art. 49 ust. 1 i 2 ukk: *Pożyczka gotówkowa* i *Pożyczka do karty*.

[dowód: pismo Banku Handlowego z dnia 19 stycznia 2021 r. (karty nr 77-82), pismo Banku Handlowego z dnia 15 lutego 2021 r. (karty nr 88-92)]

Spółka wskazała, że przed 11 września 2019 r. (data wyroku TSUE w sprawie Lexitor) w zawieranych przez nią umowach kredytu konsumenckiego przewijała była jedynym składnikiem całkowitego kosztu kredytu, który nie podlegał pomniejszeniu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu.

[dowód: pismo Banku Handlowego z dnia 30 października 2019 r. (karty nr 14-19)]

Ustosunkowując się do zawiadomienia o wszczęciu postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w piśmie z 27 listopada 2020 r. Bank po raz kolejny wskazał, że jego zdaniem: „Wyrok Lexitor ma prawotwórczy charakter i zawiera element „nowości normatywnej” w takim zakresie, że zmienia dotychczasową utrwaloną literalną wykładanie art. 49 ust 1 UKK oraz praktykę rynkową dotyczącą rozumienia tego, czym są koszty dotyczące okresu, o który skrócono czas

¹ pismo Banku z 19 października 2020 r. (karty nr 37-38)

² pismo Banku z 27 listopada 2020 r. (karty nr 48-52)



obowiązywania umowy. Do wydania Wyroku Lexitor Bank pozostawał w uzasadnionym przekonaniu, że koszty podlegające rozliczeniu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu nie obejmują opłat jednorazowych takich jak prowizja. (...) Dodatkowo Bank wskazuje, że przyjęte rozumienie zakresu obowiązku rozliczenia się z konsumentami na podstawie art. 49 ust. 1 UKK miało daleko idący wpływ na sposób skalkulowania warunków oferowanych kredytów konsumenckich, w tym w szczególności ich struktury kosztowej. W praktyce Banku zasadą wpisaną w konstrukcję oferowanych konsumentom produktów kredytowych było to, że prowizja nie była uzależniona od okresu kredytowania a jej wysokość była kalkulowana przy założeniu, że nie podlega rabatowaniu również w przypadku wcześniejszej spłaty”.

Spółka wniosła o umorzenie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, argumentując że zarzucana jej praktyka nie jest już stosowana, a skutki jej stosowania w przeszłości są usuwane.

Jednocześnie Spółka wykazała dowody mające świadczyć o zaniechaniu zarzucanej praktyki: „(...) Bank z dniem 28 września 2020 r. wdrożył rozwiązanie polegające na automatycznym zwrocie prowizji, według preferowanej przez Prezesa UOKiK metody liniowej, w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego dokonanej 11 września 2019 r. lub później, dla umów zawartych po dniu wejścia w życie UKK („Nowa Metoda Rozliczeń”). (...) Przyjęta Nowa Metoda Rozliczeń powoduje, że kwestionowana przez Prezesa UOKiK Zarzucana Praktyka została zaniechana z dniem 28 września 2020 r. Przedterminowe spłaty kredytu konsumenckiego dokonywane od tej daty są bowiem rozliczane zgodnie z wytycznymi określonymi w Wyroku Lexitor i według pożądaną przez Prezesa UOKiK metody liniowej. Dodatkowo Bank postanowił dobrowolnie usunąć skutki potencjalnego naruszenia poprzez objęcie Nową Metodą Rozliczeń, konsumentów, którzy dokonali spłat od daty 11 września 2019 r. do 27 września 2020 r. (rekompensata publiczna). Bank poszukuje klientów, którzy dokonali spłaty w tym okresie i rozlicza koszty kredytu ponownie tym, którym wcześniej rozliczył spłacone kredyty bez pomniejszania prowizji”.

[dowód: pismo Banku Handlowego z dnia 27 listopada 2020 r. (karty nr 48-74)]

Spółka potwierdziła, że jej stanowisko w sprawie interpretacji oraz stosowania art. 49 ust. 1 i 2 ukk odnosi się do wszystkich umów Pożyczki gotówkowej i Pożyczki do karty zawartych w okresie od 18 grudnia 2011 r. do 10 września 2019 r.

[dowód: pismo Banku Handlowego z dnia 19 stycznia 2021 r. (karty nr 77-82), pismo Banku Handlowego z dnia 15 lutego 2021 r. (karty nr 88-92)]

W trakcie postępowania Spółka zmieniła jednak stanowisko składając wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 uokik oraz propozycje zobowiązania zawartą w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

[dowód: pisma Banku Handlowego z dnia 19 stycznia 2021 r. (karty nr 77-82), 15 lutego 2021 r. (karty 93-95), 17 lutego 2021 r. (karta nr 96) oraz 14 kwietnia 2021 r. (karta numer 114)]

Ocena prawna ustalonych faktów

naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa UOKiK prowadzona jest w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa UOKiK ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa UOKiK 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 UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowę o kredyt konsumencki oraz zdecydowali się na skorzystanie z uprawnienia do jego przedterminowej spłaty. Działanie Spółki nie dotyczyło interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawiało się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorcy.

Stwierdzenie przez Prezesa Urzędu stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem stwierdzenia łącznego zaistnienia następujących przesłanek:

- 1) kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
- 2) zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) zachowania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców* (Dz. U. z 2021 r. poz. 162). W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 ww. ustawy).

Bank Handlowy w Warszawie S.A. jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod KRS 0000001538. Z odpisu z tegoż Rejestru wynika, że Spółka prowadzi działalność w zakresie m.in. udzielania kredytów i pożyczek pieniężnych (PKD 64.19.Z). Działalność Banku Handlowego w Warszawie S.A. ma zatem charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy. Wobec powyższego należy uznać, iż Spółka spełnia przesłanki, jakich wyżej powołane ustawy wymagają do uznania podmiotu za przedsiębiorcę. W konsekwencji jej działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.



przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 28 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 tej ustawy, 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 UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą³. 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 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.

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

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

naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia zbiorowy interes konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów: „*jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania*

³ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048

przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pojęcie to obejmuje swym zakresem prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy. Efektem naruszenia interesu prawnego może być naruszenie również stricte ekonomicznych interesów konsumentów (o wymiarze majątkowym). Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W niniejszej sprawie skutkami działań Spółki dotknięta mogła zostać nieoznaczona grupa konsumentów, która zawarła ze Spółką umowę o kredyt konsumencki oraz zdecydowała się na skorzystanie z uprawnienia do przedterminowej spłaty kredytu. Działanie Spółki nie dotyczyło zindywidualizowanego kręgu osób. Nie mieliśmy tutaj również do czynienia z sytuacją, w której Spółka występowała ze swoją ofertą do poszczególnych, zindywidualizowanych konsumentów z osobna. Praktyka Spółki mogła naruszać za to majątkowy interes konsumentów, wyrażający się w niezwracaniu im w przypadku spłaty kredytów przed terminem określonym w umowach, prowizji, która dotyczy okresu, o który skrócono czas obowiązywania umów.

Mając powyższe na uwadze należy stwierdzić, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów zostało uprawdopodobnione.

uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów.

Rozważenia przy ocenie sprzeczności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami.

Ustawodawca w art. 24 ust. 2 uokik nie wskazuje konkretnie, jakiego rodzaju sprzeczność z prawem zachowania przedsiębiorcy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik, wystarczy stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami. Z tego względu, przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest wykazanie, czy w ustalonym stanie faktycznym Bank mógł dopuścić się naruszenia art. 49



ust. 1 i 2 ukk, poprzez nieobniżanie w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego całkowitego kosztu kredytu o koszty prowizji, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy.

Zgodnie art. 49 ukk w przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą (ust. 1). W przypadku spłaty części kredytu przed terminem określonym w umowie, ust. 1 stosuje się odpowiednio (ust. 2).

Bank przy prezentowaniu swojego stanowiska zaznaczał, że prowizja jako związana z czynnościami zrealizowanymi przed zawarciem umowy lub z chwilą udzielenia kredytu, nie wypełnia przesłanki powiązania z okresem, o który skrócono czas obowiązywania umowy, wynikający według Banku z art. 49 ukk. W ocenie Prezesa Urzędu⁴ art. 49 ust. 1 ukk należy natomiast rozumieć w ten sposób, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego następuje obniżenie wszystkich możliwych kosztów takiego kredytu, niezależnie od ich charakteru i niezależnie od tego, kiedy koszty te zostały faktycznie poniesione przez kredytobiorcę, z tym że redukcja ta ma charakter proporcjonalny, tj. odnosi się do okresu od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie - i to stanowi jedyny, wskazany w ukk, ogranicznik ustalenia redukcji kosztu kredytu związanego z jego wcześniejszą spłatą. Należy wskazać, że zgodnie z literalnym brzmieniem art. 49 ust. 1 ukk, przepis ten obejmuje swoim zakresem całkowity koszt kredytu. Definicja całkowitego kosztu kredytu zawarta została z kolei w art. 5 pkt 6 tej ustawy i zgodnie z tym przepisem obejmuje: „wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta”. Tym samym, art. 49 ust. 1 ukk nie wyłącza przedmiotowo możliwości obniżenia żadnego z rodzajów kosztów określonych w art. 5 pkt 6 tej ustawy. W ocenie Prezesa Urzędu nie jest uzasadniony pogląd, według którego ustawodawca na potrzeby tego przepisu wprowadza dwie kategorie kosztów: te, których wysokość lub powstanie zależy od okresu, na jaki udzielono kredytobiorcy kredytu, oraz te, które nie są zależne od tego okresu. Przyjęcie takiego podziału byłoby sprzeczne z definicją ustawową całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego, a także niespójne z konstrukcją ustawy o kredycie konsumenckim, jej istotą, celem i założeniami⁵. Okoliczność, iż prowizja jest elementem całkowitego kosztu kredytu, nie jest przy tym kwestionowana przez Bank. Art. 49 ust. 1 ustawy jasno wskazuje również, że rekalkulacja (redukcja) kosztów odnosi się nawet do tych kosztów, które już zostały poniesione przez konsumenta. Brak jest przedmiotowego wyłączenia kosztów podlegających redukcji określonych opłat jako jednej z kategorii kosztów.

Wskazana przez Prezesa Urzędu wykładnia art. 49 ukk znajduje również uzasadnienie w innej instytucji prawnej, która przewidziana jest w ustawie o kredycie konsumenckim. Art. 54 ukk

⁴ Wskazana w dalszej części niniejszej decyzji interpretacja przepisu została przedstawiona również w Stanowisku Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim: https://rf.gov.pl/pdf/Stanowisko_UOKiK_RzF_1605016.pdf z dnia 16 maja 2016 r.

⁵ Tak E. Rutkowska-Tomaszewska, Redukcja kosztów kredytu konsumenckiego a przedterminowa jego spłata w świetle art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim, [w:] Studia prawno-ekonomiczne. t. C, 2016, s. 172.

przewiduje, że w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu, natomiast kredytodawcy nie przysługują żadne inne opłaty, z wyjątkiem bezzwrotnych kosztów poniesionych przez niego na rzecz organów administracji publicznej. Koszty, które zostały już poniesione przez konsumenta, a które mają rekompensować kredytodawcy koszty przygotowania umowy (prowizja, nawet jeżeli została pobrana jednorazowo), podlegają w takim przypadku zwrotowi. Ze względu na konieczność zachowania spójności ustawy o kredycie konsumenckim, nie znajduje zatem uzasadnienia powód, dla którego koszty prowizji nie miałyby podlegać proporcjonalnej redukcji w przypadku przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta⁶.

W ocenie Prezesa Urzędu powyższe stanowisko znajduje również odzwierciedlenie w brzmieniu art. 16 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę Rady 87/102/EWG, którego implementację stanowią art. 48 i art. 49 ukk. W zdaniu drugim wskazanego ustępu dyrektywa stwierdza w sposób jasny i niebudzący żadnych wątpliwości, że konsument jest „uprawniony do uzyskania obniżki całkowitego kosztu kredytu, na którą składają się odsetki i koszty przypadające na pozostały okres obowiązywania umowy”. Dyrektywa jasno wskazuje, że obniżce podlegają nie tylko odsetki, ale również wszelkie pozostałe koszty, mieszczące się w definicji całkowitego kosztu kredytu. Przepis ten nie używa natomiast pojęcia „kosztów zależnych od długości trwania umowy kredytu”.

Pojęcie całkowitego kosztu kredytu, którym posługuje się art. 16 ust. 1 Dyrektywy, zostało zdefiniowane w art. 3 pkt g) Dyrektywy. Oznacza ono wszystkie koszty łącznie z odsetkami, prowizjami, podatkami oraz wszelkimi innymi opłatami, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, które to koszty znane są kredytodawcy, z wyjątkiem kosztów notarialnych. Całkowity koszt kredytu zgodnie z przywołanym przepisem obejmuje także koszty usług dodatkowych związanych z umową o kredyt, jeżeli zawarcie umowy dotyczącej takiej usługi jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach.

Przyjęcie przeciwnej wykładni, zgodnie z którą art. 16 ust. 1 Dyrektywy przyznawałby konsumentowi prawo do uzyskania proporcjonalnej redukcji wyłącznie części kosztów - tych, których wysokość jest powiązana z okresem, na który kredyt został udzielony - nie znajduje uzasadnienia w jednoznacznej treści tego przepisu.

Należy zauważyć, że pojęcie „kosztów zależnych od długości trwania umowy kredytu” nie tylko nie zostało użyte w art. 16 ust. 1 Dyrektywy, ale w ogóle nie jest w niej stosowane ani też nie zostało w niej zdefiniowane. Pojęciem tym nie posługuje się też żaden inny akt prawa pochodnego. W konsekwencji należy stwierdzić, że w prawie unijnym nie istnieją normatywne kryteria rozróżnienia między kosztami powiązаныmi z długością trwania umowy i niepowiązаныmi z tą długością, które mogłyby być stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Celem tej regulacji jest umożliwienie kredytodawcy kompensacji kosztów, jakie może ponieść w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu przez konsumenta, przy czym możliwość zastrzeżenia takiej prowizji zgodnie z art. 16 Dyrektywy - jako wyjątek od zasady,

⁶ Tak również E. Rutkowska-Tomaszewska, Redukcja kosztów kredytu konsumenckiego a przedterminowa jego spłata w świetle art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim, [w:] Studia prawno-ekonomiczne. t. C, 2016, s. 169.



że konsument ma prawo dokonać wcześniejszej spłaty kredytu bez ponoszenia kosztów z tego tytułu - jest ściśle ograniczona, a metodologia jej obliczenia została szczegółowo uregulowana. Rozwiązanie przyjęte w art. 16 ust. 2-5 Dyrektywy zabezpiecza więc już interes kredytodawcy w ten sposób, że pozwala mu skompensować stratę, jaką wyjątkowo mógłby ponieść w związku z faktem, że wcześniejsza spłata kredytu przez konsumenta wygenerowała po jego stronie koszty.

Podsumowując, w ocenie Prezesa Urzędu art. 16 ust. 1 Dyrektywy przyznaje konsumentowi, który dokonał całkowitej, wcześniejszej spłaty kredytu prawo do uzyskania proporcjonalnej obniżki całkowitego kosztu tego kredytu, to znaczy wszystkich kosztów określonych w art. 3 lit. g) Dyrektywy, nie zaś wyłącznie tych, których wysokość jest powiązana z długością trwania umowy kredytu. To samo dotyczy częściowej spłaty kredytu. Mając na uwadze zasadę proporcjonalności wykładni prawa, w taki sam sposób rozumieć należy art. 49 ukk.

Stanowisko Prezesa UOKiK w przedmiocie wykładni art. 49 ust. 1 ukk zostało w pełni potwierdzone przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej. W wyroku z dnia 11 września 2019 r., sygn. akt C-383/18 (Lexitor), TSUE wskazał, że art. 16 ust. 1 Dyrektywy należy interpretować w ten sposób, że prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu obejmuje wszystkie koszty, które zostały nałożone na konsumenta. Jak wskazał Trybunał, obniżka całkowitego kosztu kredytu obejmuje również koszty, których wysokość nie jest zależna od okresu obowiązywania umowy.

Uzasadniając rozstrzygnięcie, TSUE przypomniał, że celem Dyrektywy jest zapewnienie wysokiego poziomu ochrony konsumentów. Ów system ochrony opiera się na założeniu, że konsument jest stroną słabszą niż przedsiębiorca zarówno pod względem możliwości negocjacyjnych, jak i ze względu na stopień poinformowania. W celu zagwarantowania tej ochrony art. 22 ust. 3 Dyrektywy zobowiązuje państwa członkowskie do zapewnienia, aby przepisy przyjmowane przez nie w celu wykonania Dyrektywy nie mogły być obchodzone poprzez sposób formułowania umów. Tymczasem skuteczność prawa konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu byłaby osłabiona, gdyby obniżenie kredytu mogło ograniczyć się do uwzględnienia jedynie kosztów przedstawionych przez kredytodawcę jako zależne od okresu obowiązywania umowy, ponieważ wysokość i podział kosztów są określane jednostronnie przez przedsiębiorcę, a rozliczenie kosztów może obejmować pewną marżę zysku. Ponadto ograniczenie możliwości obniżenia całkowitego kosztu kredytu jedynie do kosztów wyraźnie związanych z okresem obowiązywania umowy pociągałoby za sobą ryzyko, że konsument zostanie obciążony wyższymi jednorazowymi płatnościami w chwili zawarcia umowy o kredyt, ponieważ kredytodawca mógłby próbować ograniczyć do minimum koszty zależne od okresu obowiązywania umowy. Trybunał podzielił w tym zakresie ocenę rzecznika generalnego co do tego, że zakres swobody działania, jakim dysponują instytucje kredytowe w swoich rozliczeniach i organizacji wewnętrznej, w praktyce bardzo utrudnia określenie przez konsumenta lub sąd kosztów obiektywnie związanych z okresem obowiązywania umowy.

W tym miejscu należy się odnieść do głównego zarzuty Spółki opartego na rzekomym zastosowaniu zasady „lex retro non agit” w przypadku przedmiotowego rozstrzygnięcia TSUE. Bank określił ten wyrok, jako posiadający charakter prawotwórczy, stąd w myśl powyższej zasady jego skutek powinien rozciągać się jedynie na przyszłość. Prezes UOKiK przedstawił dokument: *Stanowisko Prezesa UOKiK ws. interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim w kontekście wyroku TSUE z dnia 11 września 2019 r. ws. C-383/18*

(Lexitor) opublikowanym na stronie internetowej www.finanse.uokik.gov.pl w ramach zakładki: *kredyty konsumenckie*⁷, w którym szczegółowo wykazał znaczenie wyroku Lexitor dla interpretacji art. 49 ukk. Wskazując fragment tego wyводу: *Orzeczenie TSUE ma znaczenie nie tylko dla konkretnej sprawy rozstrzyganej przez sąd krajowy, który jest z nim związany, lecz również dla spraw rozstrzyganych przez inne sądy, w których zastosowanie mają przepisy prawa UE interpretowane przez Trybunał. Oznacza to, że nie tylko sąd, który zwrócił się z pytaniem prejudycjalnym, ale także wszystkie inne sądy, które rozpatrują podobną kwestię, związane są wyrokiem TSUE, co wynika z art. 4 ust. 3 TUE o lojalnej współpracy. Przedmiotowa zasada rozumiana jest w ten sposób, że wszystkie organy Państwa Członkowskiego, w tym sądy, muszą respektować prawo UE, w tym orzeczenia TSUE. Takie stanowisko prezentuje również Sąd Najwyższy, który wskazał, że „wobec Sądu Najwyższego prejudycjalne orzeczenia wykładnicze TSUE mają względną moc wiążącą poza tzw. sprawą główną. Ich oddziaływanie jest zatem podobne do tego, jakie cechuje uchwały SN mające status zasad prawnych”. Wskazać również należy, że sąd krajowy powinien dokonywać wykładni prawa krajowego zgodnie z prawem UE. Jak podkreśla TSUE, sąd krajowy nie ma żadnych racjonalnych podstaw, aby twierdzić, iż nie może dokonać wykładni przepisu krajowego zgodnie z prawem Unii jedynie ze względu na to, że do tej pory interpretowano ten przepis w sposób, który nie jest zgodny z tym prawem. Obowiązek dokonywania ww. wykładni ograniczony jest przez ogólne zasady prawa, w szczególności zasadę pewności prawa i nie może służyć jako podstawa dla dokonywania wykładni prawa krajowego *contra legem*. Jednakże, o ile obowiązek wykładni zgodnej nie może służyć jako podstawa do dokonywania wykładni prawa krajowego *contra legem*, to sądy krajowe - jeżeli wymagają tego okoliczności - powinny zmienić utrwalone orzecznictwo krajowe, jeżeli opiera się ono na interpretacji prawa krajowego, której nie da się pogodzić z celami dyrektywy. Wyrok TSUE nie jest zatem rozstrzygnięciem prawotwórczym, lecz takim, który dokonuje interpretacji prawa już obowiązującego. Oznacza to, że nie wywołuje on skutku jedynie na przyszłość, ale wykładnia w nim zaprezentowana odnosi się do całego okresu obowiązywania przepisu prawa, który był przedmiotem oceny. Orzeczenia te nie tworzą i nie zmieniają prawa, lecz stanowią jego wykładnię.*

Reasumując zostało uprawdopodobnione, że działanie Spółki polegające na nieobniżaniu w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego całkowitego kosztu kredytu o koszty prowizji, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, może być sprzeczne z art. 49 ust. 1 i 2 ukk.

W ocenie Prezesa UOKiK, z uwagi na to, że działanie Spółki mogło naruszać obowiązujące przepisy *ustawy o kredycie konsumenckim*, za uprawdopodobnione należy uznać naruszenie przez Bank zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym Prezesowi UOKiK na wydanie decyzji zobowiązującej jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie to może polegać na

⁷ <https://finanse.uokik.gov.pl/kredyty-konsumenckie/stanowisko-prezesa-uokik-ws-interpretacji-art-49-ustawy-o-kredycie-konsumenckim-w-kontekście-wyroku-tsue/>.

podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, Spółka 19 stycznia 2021 r. wyraziła wolę podjęcia działań mających na celu wyeliminowanie skutków zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK praktyk. W tym piśmie zaproponowała wstępne rozwiązania mające na celu zaniechanie stosowania praktyki oraz usunięcie skutków naruszeń. Następnie, pismami z 15 lutego 2021 r., 17 lutego 2021 r. oraz 14 kwietnia 2021 r. uszczegółowiła przesłane zobowiązanie.

Ostatecznie Spółka złożyła pełne zobowiązanie określone w sentencji niniejszej decyzji. Wobec powyższego stwierdzić należy, iż przestanka złożenia przez Spółkę wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 uokik została spełniona.

uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań

Wobec woli zakończenia naruszeń i usunięcia ich skutków oraz złożonej propozycji zobowiązania wyrażonej przez Spółkę w toku postępowania, Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w przedstawionym zakresie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami.

W tym stanie faktycznym i prawnym, mając również na względzie powyższe rozważania związane z celami wynikającymi z niniejszego postępowania, Prezes UOKiK uznał, że zasadne jest przyjęcie zobowiązania Spółki.

W ocenie Prezesa UOKiK zaproponowane przez Spółkę rozwiązanie zmierza do zakończenia naruszeń oraz usuwa ich trwające skutki. Bank zobowiązał się do:

- złożenia na swoich stronach internetowych jednokrotnego oświadczenia, w którym informuje konsumentów, którzy w okresie od 18 grudnia 2011 r. do 10 września 2019 r. dokonali spłaty *Pożyczki gotówkowej* lub *Pożyczki do karty* przed terminem umownym, jeżeli zawarli umowę o wskazane produkty również w powyższym okresie, o możliwości wniesienia o ponowne rozliczenie prowizji poprzez wskazanie produktu i umowy oraz numeru rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot. Oświadczenie to będzie dostępne dwa miesiące od czasu jego umieszczenia,
- jednorazowego przesłania za pośrednictwem poczty elektronicznej informacji o treści odpowiadającej treści oświadczenia określonego powyżej, w terminie trzech miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, na najbardziej aktualne adresy e-mail będące w dyspozycji Banku, do konsumentów, którzy w okresie od 18 grudnia 2011 r. do 10 września 2019 r. zawarli umowę o *Pożyczkę gotówkową* lub *Pożyczkę do karty* i w okresie od 16 maja 2016 r. do 10 września 2019 r. dokonali spłaty *Pożyczki gotówkowej* lub *Pożyczki do karty* przed terminem umownym.

Termin 16 maja 2016 r. jest związany z datą opublikowania *Stanowiska Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim*. Wskazane stanowisko zostało upublicznione na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Rzecznika Finansowego oraz stało się ogólnodostępnym źródłem wiedzy dla podmiotów rynku finansowego. Z kolei od 11 września 2019 r. Bank dokonuje rozliczenia prowizji w sposób zautomatyzowany,



- dokonania zwrotu - w ramach przysporzenia konsumenckiego - części prowizji, proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy o kredyt konsumencki, tym konsumentom, którzy w okresie od dnia 18 grudnia 2011 r. do dnia 10 września 2019 r., spłacili *Pożyczkę gotówkową* lub *Pożyczkę do karty* w terminie wcześniejszym niż przewidziany w umowie zawartej również w tym okresie. Przysporzenie będzie dotyczyć konsumentów, którzy zwrócą się do Spółki o zwrot po raz pierwszy oraz w przypadku, gdy wcześniej kierowali tego rodzaju wnioski, lecz były one przez Spółkę rozpatrywane negatywnie,

- dodatkowo Spółka zobowiązała się do podjęcia działań w celu zakończenia sporów sądowych z konsumentami dochodzącymi roszczeń zakresem odpowiadających zwrotom opisanym wyżej.

Wykonanie przez Spółkę wskazanych zobowiązań poprzez usunięcie naruszenia w warstwie informacyjnej (oświadczenia na stronach internetowych, komunikacja e-mailowa) może się przełożyć na podjęcie przez konsumentów odpowiednich działań na drodze reklamacyjnej w celu odzyskania nadpłaconych kwot. Natomiast zakończenie sporów sądowych stanowi inicjatywę Spółki w celu wyeliminowania wszystkich negatywnych następstw związanych ze stosowaną praktyką. Tym samym, w efekcie wydania niniejszej decyzji usunięte pozostają tak ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne skutki dokonanych przez Spółkę naruszeń.

Metoda obliczania obniżenia kosztów prowizji, która będzie zgodna z przesłankami z wyroku TSUE i zapewni odpowiedni poziom ochrony konsumentów, to metoda liniowa. Została ona także wskazana przez Spółkę jako stosowany przez nią obecnie sposób zwrotu. Metoda ta zakłada proporcjonalny zwrot tej części prowizji, która dotyczy okresu, o który skrócono okres kredytowania. Formuła obliczenia kwoty zwrotu będzie wymagała ustalenia:

- jaka część kosztów prowizji przypada na jeden dzień kalendarzowy;
- liczby dni, o które skrócono okres kredytowania (liczba dni od daty spłaty kredytu do daty jego wymagalności).

Kwota obniżenia prowizji będzie stanowiła iloczyn tego kosztu przypadającego na jeden dzień kalendarzowy i liczby dni, o które skrócono okres kredytowania.

Przykładowo, jeżeli klient zaciągnął pożyczkę w kwocie 6 150,00 zł na okres 24 miesięcy (730 dni), a koszty prowizji wynoszą 512 zł, to część tych kosztów przypadająca na jeden dzień kalendarzowy pożyczki wynosi $512 \text{ zł} / 730 = 0,70 \text{ zł}$. Jeżeli pożyczka została spłacona wcześniej, po upływie 21 miesięcy, to okres kredytowania uległ skróceniu o 92 dni. Kwota, o jaką należy obniżyć wysokość prowizji należnej pożyczkodawcy i zwrócić w nadpłaconej części pożyczkobiorcy, wynosi 64,40 zł. W toku postępowania Spółka wskazała, że w swojej praktyce postępującej się wskazaną metodą.

Wobec powyższego za zasadne uznano przyjęcie zobowiązania Banku.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji

obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik, w decyzji Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem Bank Handlowy został zobowiązany do złożenia, w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji o stopniu realizacji wskazanego zobowiązania, poprzez złożenie sprawozdania z wykonanych działań. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa Urzędu z konieczności monitorowania zachowań Banku, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest



sprawozdanie. Termin wyznaczono w taki sposób, by Bank miał możliwość wykonania działań, do których się zobowiązał oraz zebrania informacji o stopniu ich wykonania.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 1575, z późn. zm., dalej: kpc) - od niniejszej decyzji stronie przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, pl. Szczepański 5, 31 - 011 Kraków.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. 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 i 807), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 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. Na podstawie art. 103 ust. 2 wymienionej ustawy spółka powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki. Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 wskazanej ustawy, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Jednocześnie art. 117 § 3 kpc stanowi, że 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. Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 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 UOKiK w Krakowie
Waldemar Jurasz

Otrzymują:

1. Bank Handlowy w Warszawie S.A.
ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa
2. RKR a/a

