



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ADAM JASSER**

DDK-61-7/15/ZT

Warszawa, dn. 28 grudnia 2015 r.

DECYZJA Nr DDK-21/2015

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 184, ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, iż ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na sprzecznym z umowami o kredyt hipoteczny wyrażony/denominowany/indeksowany we frankach szwajcarskich zawartymi z konsumentami nieuwzględnianiu przy obliczaniu wysokości oprocentowania tych kredytów ujemnej stawki bazowej LIBOR, w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w ww. umowach marży kredytu, mimo że suma odsetek należnych dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów przekracza 1 grosz, co może naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206, ze zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, oraz po złożeniu przez ING Bank Śląski Spółkę Akcyjną z siedzibą w Katowicach w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia jego skutków poprzez uwzględnianie przy obliczaniu wysokości oprocentowania tych kredytów ujemnej stawki bazowej LIBOR w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w umowach marży, dopóki suma odsetek należnych temu bankowi dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów będzie przekraczać 1 grosz, poprzez:

1. przeliczenie oprocentowania ww. kredytów wykonywanych w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR dla wszystkich okresów odsetkowych przypadających przed dniem 1 lutego 2016 r., w których suma odpowiedniej stawki LIBOR oraz marży przyjęła wartość ujemną i dokonanie zwrotu na rzecz klientów ING Bank Śląski Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach kwoty wynikającej z różnicy między tak obliczonym oprocentowaniem kredytu a oprocentowaniem rzeczywiście pobranym – do dnia 29 lutego 2016 r.;

2. obliczanie oprocentowania ww. kredytów z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR dla okresów odsetkowych przypadających po dniu 31 stycznia 2016 r., w których suma odpowiedniej stawki LIBOR oraz marży przyjmie wartość ujemną, na bieżąco, począwszy od dnia 1 lutego 2016 r.;
3. przesłanie do klientów ING Bank Śląski Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach posiadających ww. kredyty, drogą pocztową lub elektroniczną, komunikatu informującego ich o działaniach podjętych przez ten bank, o których mowa w pkt. 1 i 2 powyżej; komunikat będzie zawierał informację, że wskazane w nim działania podejmowane przez ING Bank Śląską Spółkę Akcyjną z siedzibą w Katowicach stanowią wykonanie zobowiązania nałożonego na ten bank przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w niniejszej decyzji, z podaniem jej numeru i daty wydania; akcja informacyjna do klientów ING Bank Śląski Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach zostanie zakończona do dnia 31 stycznia 2016 r.;
4. opublikowanie niniejszej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na głównej stronie internetowej ING Bank Śląski Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach w terminie do 5 dni od dnia jej uprawomocnienia się w ten sposób, że treść tej decyzji będzie dostępna na przedmiotowej stronie internetowej przez okres co najmniej 30 dni od dnia jej publikacji,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na ING Bank Śląski Spółkę Akcyjną z siedzibą w Katowicach obowiązek wykonania tego zobowiązania.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 184, ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nakłada na **ING Bank Śląski Spółkę Akcyjną z siedzibą w Katowicach** obowiązek przedłożenia Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, w tym:

1. dowodów wykonania 10 przykładowych zanonimizowanych operacji zwrotu na rzecz klientów ING Bank Śląski Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach kwoty, o której mowa w punkcie I. ppkt 1 sentencji niniejszej decyzji, wraz z wyliczeniem tej kwoty dla każdej z przedmiotowych operacji zwrotu;
2. wysłanych do klientów ING Bank Śląski Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach zanonimizowanych harmonogramów spłaty 10 przykładowych kredytów hipotecznych wyrażonych/denominowanych/indeksowanych we frankach szwajcarskich sporządzonych z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR dla okresów odsetkowych przypadających po dniu 31 stycznia 2016 r., w których suma odpowiedniej stawki LIBOR oraz marży przyjmie wartość ujemną, albo – jeżeli w tych okresach suma odpowiedniej stawki LIBOR oraz marży przyjmie wartość ujemną dla mniejszej liczby ww. kredytów – harmonogramów spłaty wszystkich tych kredytów;

3. treści komunikatu, o którym mowa w punkcie I. ppkt 3 sentencji niniejszej decyzji, wraz z 10 dowodami jego nadania do klientów ING Bank Śląski Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach posiadających kredyt hipoteczny wyrażony/denominowany/indeksowany we frankach szwajcarskich;
4. zrzutów ekranu z głównej strony internetowej ING Bank Śląski Spółki Akcyjnej z siedzibą w Katowicach z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK), wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające (DDK-405-2/15/MF/ZT) w sprawie wstępnego ustalenia czy działania banków związane ze sposobem uwzględniania ujemnych wartości stawek bazowych LIBOR CHF w oprocentowaniu kredytów hipotecznych wyrażonych/denominowanych/indeksowanych we frankach szwajcarskich (dalej: kredyty CHF) mogły naruszyć przepisy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 184, ze zm., dalej także: uokik) lub naruszyć chronione prawem interesy konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Po przeprowadzeniu analizy przekazanych przez ING Bank Śląski Spółkę Akcyjną z siedzibą w Katowicach (dalej: ING, Bank, Spółka) dokumentów oraz informacji Prezes Urzędu ustalił, że w umowach kredytu CHF zawartych z konsumentami i wykonywanych przez Spółkę znajdują się postanowienia, które wskazują, iż ING ustala oprocentowanie dla tych umów jako sumę wartości stałej marży oraz wartości stawki bazowej LIBOR CHF dla przyjętego w umowie terminu np. 6M CHF. Przykładowo, w „Umowie o Mieszkaniowy Kredyt Budowlano-Hipoteczny z dnia 20 października 2006 r.” nr 00010168558572 znajduje się postanowienie w brzmieniu:

„§ 3. 1. Kredyt jest oprocentowany według zmiennej stopy procentowej, która na dzień podpisania umowy kredytu wynosi 2,91% (słownie procent: dwa 91/100) w stosunku rocznym. Wysokość zmiennej stopy procentowej ustalana jest przez Bank jako suma stawki indeksu 6M LIBOR oraz marży Banku.

2. Pierwsza zmiana oprocentowania nastąpi w 6 miesiącu od podpisania niniejszej umowy, w dniu określonym w niej jako dzień spłaty raty kapitałowo-odsetkowej. Każda następna zmiana oprocentowania następuje po upływie 6 miesięcy od poprzedniej”.

Ponadto, Prezes Urzędu ustalił, że – na dzień 13 kwietnia 2015 r. – wśród zawartych z konsumentami umów kredytu CHF wykonywanych przez ING znajdowały się umowy, w przypadku których wartość bezwzględna (ujemnej) stawki bazowej LIBOR CHF relewantnej dla danej umowy była wyższa niż przewidziana w tej umowie marża Banku, tj. suma odpowiedniej stawki bazowej LIBOR CHF oraz marży Spółki, przewidzianych dla danej umowy kredytu CHF, przyjęła wartość ujemną. Jednocześnie, informacje uzyskane

w toku postępowania wyjaśniającego wskazywały na to, że Bank ustalając okresowe należności kredytobiorców nie uwzględniał ujemnego oprocentowania.

Mając na uwadze powyższe ustalenia, Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 1 czerwca 2015 r. wszczął wobec ING postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 uokik, polegającej na sprzecznym z umowami kredytu CHF zawartymi z konsumentami nieuwzględnianiu przy obliczaniu wysokości oprocentowania tych kredytów ujemnej stawki bazowej LIBOR CHF, w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w ww. umowach marży kredytu, mimo że suma odsetek należnych dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów przekracza 1 grosz, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206, ze zm., dalej także: upnpr) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Do akt postępowania w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów włączono stosowną część dokumentacji zgromadzonej w toku postępowania wyjaśniającego.

Zawiadamiając Spółkę, pismem z dnia 1 czerwca 2015 r., o wszczęciu przedmiotowego postępowania oraz o zaliczeniu w poczet dowodów w tym postępowaniu stosownych dokumentów, Prezes UOKiK poinformował ING o możliwości ustosunkowania się do zarzutu przedstawionego w sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania.

W piśmie z dnia 26 czerwca 2015 r. ING ustosunkowało się do przedstawionego Spółce w postanowieniu o wszczęciu postępowania zarzutu. Zdaniem Banku, jeżeli umowa kredytu przewiduje zmienne oprocentowanie składające się z dwóch elementów (stawki LIBOR oraz marży), oprocentowanie to w żadnym okresie odsetkowym nie może być niższe niż 0%, nawet jeżeli suma ujemnej wartości stawki LIBOR oraz wyrażonej w procentach marży jest wartością ujemną. Jak wskazało ING, wykonywanie umów kredytu CHF według tego założenia nie stanowi nieuczciwej praktyki rynkowej oraz nie narusza zbiorowych interesów konsumentów. Nie jest bowiem sprzeczne z dobrymi obyczajami ani nie prowadzi do istotnego zniekształcenia (a co najmniej takiej możliwości) decyzji gospodarczej konsumenta.

W załączeniu do pisma z dnia 26 czerwca 2015 r., na żądanie Prezesa UOKiK, Spółka przekazała sześć umów kredytu CHF wraz ze stosownymi wyliczeniami (wskazane zostały kwoty odsetek naliczonych dotychczas przez Bank; kwoty odsetek jakie dotychczas naliczyłby Bank, gdyby uwzględniał ujemne oprocentowanie; kwoty ujemnych odsetek jakie Bank by naliczył w całym okresie trwania umowy, gdyby uwzględniał ujemne oprocentowanie – przy założeniu, że stawka LIBOR CHF pozostanie na aktualnym poziomie).

Następnie, w piśmie z dnia 7 października 2015 r. Bank złożył wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 uokik i przedstawił propozycję zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia

jego skutków poprzez uwzględnianie przy obliczaniu wysokości oprocentowania kredytów CHF ujemnej stawki bazowej LIBOR w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w umowach marży oraz:

1. przeliczenie oprocentowania ww. kredytów z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR dla wszystkich okresów odsetkowych przypadających przed dniem 1 stycznia 2016 r., w których suma odpowiedniej stawki LIBOR oraz marży przyjęła wartość ujemną i dokonanie zwrotu na rzecz klientów Banku kwoty wynikającej z różnicy między tak obliczonym oprocentowaniem kredytu a oprocentowaniem rzeczywiście pobranym – do dnia 31 stycznia 2016 r.;
2. przeliczenie oprocentowania ww. kredytów z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR dla okresów odsetkowych przypadających po dniu 31 grudnia 2015 r., w których suma odpowiedniej stawki LIBOR oraz marży przyjmie wartość ujemną, na bieżąco, począwszy od dnia 1 stycznia 2016 r.;
3. przesłanie do klientów ING posiadających ww. kredyty, drogą pocztową lub elektroniczną, komunikatu informującego ich o działaniach podjętych przez Bank, o których mowa w pkt 1 i 2 powyżej; komunikat będzie zawierał informację, że wskazane w nim działania podejmowane przez ING stanowią wykonanie zobowiązania nałożonego na Bank przez Prezesa Urzędu w niniejszej decyzji, z podaniem jej numeru i daty wydania; akcja informacyjna do klientów Banku zostanie zakończona do dnia 31 grudnia 2015 r.;
4. opublikowanie niniejszej decyzji Prezesa Urzędu na głównej stronie internetowej ING w terminie do 5 dni od dnia jej uprawomocnienia się w ten sposób, że treść tej decyzji będzie dostępna na przedmiotowej stronie internetowej przez okres co najmniej 30 dni od dnia jej publikacji.

Spółka zaznaczyła, że podjęła decyzję o zmianie dotychczasowej praktyki poprzez zobowiązanie się do podjęcia opisanych wyżej działań, mimo że jej dotychczasowe stanowisko znajduje poparcie w przepisach prawa i poglądach doktryny. Bank wziął jednak pod uwagę, że obecna praktyka banków kształtuje się w ten sposób, iż coraz więcej z nich uwzględnia ujemne oprocentowanie kredytów CHF.

W piśmie z dnia 21 grudnia 2015 r. Bank zmienił wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 uokik. ING zobowiązało się do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia jego skutków poprzez uwzględnianie przy obliczaniu wysokości oprocentowania kredytów CHF ujemnej stawki bazowej LIBOR w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w umowach marży, oraz:

1. przeliczenie oprocentowania ww. kredytów z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR dla wszystkich okresów odsetkowych przypadających przed dniem 1 lutego 2016 r., w których suma odpowiedniej stawki LIBOR oraz marży przyjęła wartość ujemną i dokonanie zwrotu na rzecz klientów Banku kwoty wynikającej z różnicy między tak obliczonym oprocentowaniem kredytu a oprocentowaniem rzeczywiście pobranym – do dnia 29 lutego 2016 r.;

2. przeliczanie oprocentowania ww. kredytów z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR dla okresów odsetkowych przypadających po dniu 31 stycznia 2016 r., w których suma odpowiedniej stawki LIBOR oraz marży przyjmie wartość ujemną, na bieżąco, począwszy od dnia 1 lutego 2016 r.;
3. przesłanie do klientów ING posiadających ww. kredyty, drogą pocztową lub elektroniczną, komunikatu informującego ich o działaniach podjętych przez Bank, o których mowa w pkt 1 i 2 powyżej; komunikat będzie zawierał informację, że wskazane w nim działania podejmowane przez ING stanowią wykonanie zobowiązania nałożonego na Bank przez Prezesa Urzędu w niniejszej decyzji, z podaniem jej numeru i daty wydania; akcja informacyjna do klientów Banku zostanie zakończona do dnia 31 stycznia 2016 r.;
4. opublikowanie niniejszej decyzji Prezesa Urzędu na głównej stronie internetowej ING w terminie do 5 dni od dnia jej uprawomocnienia się w ten sposób, że treść tej decyzji będzie dostępna na przedmiotowej stronie internetowej przez okres co najmniej 30 dni od dnia jej publikacji.

Prezes Urzędu poinformował Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy w siedzibie Prezesa UOKiK w Warszawie i zajęcia stanowiska przed wydaniem decyzji. Bank nie skorzystał z przysługującego mu uprawnienia.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000005459. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów, prowadzenie innych rachunków bankowych, udzielanie kredytów, udzielanie pożyczek pieniężnych, przeprowadzanie bankowych rozliczeń pieniężnych.

/dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki/

Bank w ramach prowadzonej działalności gospodarczej zawierał z konsumentami w rozumieniu art. 22¹ k.c., tj. osobami fizycznymi dokonującymi z przedsiębiorcą czynności prawnych niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością zawodową lub gospodarczą, umowy kredytu CHF, które są aktualnie wykonywane. W umowach tych znajdują się postanowienia, które wskazują, iż przewidziane dla kredytów CHF oprocentowanie zostało ustalone jako suma wartości stałej marży oraz wartości stawki bazowej LIBOR CHF dla przyjętego w umowie terminu np. 6M CHF. Przykładowo, w „Umowie o Mieszkaniowy

Kredyt Budowlano-Hipoteczny z dnia 20 października 2006 r.” nr 00010168558572 znajduje się postanowienie w brzmieniu:

„§ 3. 1. Kredyt jest oprocentowany według zmiennej stopy procentowej, która na dzień podpisania umowy kredytu wynosi 2,91% (słownie procent: dwa 91/100) w stosunku rocznym. Wysokość zmiennej stopy procentowej ustalana jest przez Bank jako suma stawki indeksu 6M LIBOR oraz marży Banku.

2. Pierwsza zmiana oprocentowania nastąpi w 6 miesiącu od podpisania niniejszej umowy, w dniu określonym w niej jako dzień spłaty raty kapitałowo-odsetkowej. Każda następująca zmiana oprocentowania następuje po upływie 6 miesięcy od poprzedniej”.

/dowód: pisma Spółki z dnia: 6 lutego 2015 r. i 16 kwietnia 2015 r. wraz z załącznikami/

Na dzień 13 kwietnia 2015 r. wśród zawartych z konsumentami umów kredytu CHF wykonywanych przez ING znajdowały się umowy, w przypadku których wartość bezwzględna (ujemnej) stawki bazowej LIBOR CHF relewantnej dla danej umowy była wyższa niż przewidziana w tej umowie marża Spółki, tj. suma odpowiedniej stawki bazowej LIBOR CHF oraz marży Spółki, przewidzianych dla danej umowy kredytu CHF, przyjęła wartość ujemną. Jednocześnie, Bank ustalając okresowe należności kredytobiorców nie uwzględniał ujemnego oprocentowania.

/dowód: pismo Banku z dnia: 16 kwietnia 2015 r., 6 lutego 2015 r., 11 lutego 2015 r., 16 lutego 2015 r., 23 lutego 2015 r., 2 marca 2015 r., 9 marca 2015 r., 16 marca 2015 r., 7 kwietnia 2015 r., 27 kwietnia 2015 r. i 18 maja 2015 r./

Dodatkowo, Prezes Urzędu ustalił, że na dzień 13 kwietnia 2015 r. liczba umów o kredyt CHF, w których suma stawki bazowej LIBOR CHF i marży była mniejsza niż zero wynosiła [...], a udział tych umów w całkowitej liczbie wykonywanych przez Bank umów o kredyt CHF stanowił [...] %. Z kolei wartość pozostała do spłacenia takich umów równa była [...] zł (według kursu średniego NBP franka szwajcarskiego z dnia 13 kwietnia 2015 r.), a udział wartości pozostałej do spłacenia takich umów w całkowitej wartości pozostałej do spłacenia dla wykonywanych przez Bank umów o kredyt CHF wynosił [...] %.

Na podstawie sześciu umów przekazanych przez Bank wraz ze stosownymi wyliczeniami (wskazane zostały kwoty odsetek naliczonych dotychczas przez Bank; kwoty ujemnych odsetek jakie dotychczas naliczyłby Bank, gdyby uwzględniał ujemne oprocentowanie; kwoty odsetek jakie Bank by naliczył w całym okresie trwania umowy, gdyby uwzględniał ujemne oprocentowanie – przy założeniu, że stawka LIBOR pozostanie na aktualnym poziomie) Prezes Urzędu ustalił także, że dla umowy zawartej w 2008 r. z marżą na poziomie [...] % (przy kwocie kredytu [...] złotych i oprocentowaniu z umowy [...] %; dalej także „Umowa z niższą marżą”) w okresie od dnia udzielenia kredytu tj. 21 października 2008 r. do dnia 1 czerwca 2015 r., Bank naliczył odsetki w wysokości [...] CHF. Natomiast dla umowy zawartej w 2008 r. z marżą na poziomie [...] % (przy kwocie kredytu [...] złotych i oprocentowaniu z umowy [...] %; dalej także „Umowa z wyższą marżą”) w okresie od dnia uruchomienia kredytu tj. 20 sierpnia 2008 r. do dnia 1 czerwca 2015 r., Bank naliczył odsetki w wysokości [...] CHF. Dla Umowy z niższą marżą wysokość odsetek obliczonych z uwzględnieniem ujemnego oprocentowania dla wszystkich okresów, w których

suma stawki LIBOR CHF i marży Banku przyjęła wartość ujemną, wynosiłaby [...] CHF, a dla Umowy z wyższą marżą wysokość tych odsetek wynosiłaby [...] CHF. Jednocześnie, przy założeniu, że stawka bazowa LIBOR CHF pozostanie na poziomie niezmiennym od dnia 1 czerwca 2015 r., a Bank stosowałby ujemne oprocentowanie, odsetki w całym okresie umownym dla Umowy o niższej marży wyniosłyby [...] CHF (okres kredytowania od dnia 21 października 2008 r. do dnia 5 października 2038 r.), a dla Umowy o wyższej marży: [...] CHF (okres kredytowania od dnia 20 sierpnia 2008 r. do dnia 25 września 2040 r.).

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Interes publicznoprawny

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu (por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90).

W ocenie Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Bank. Podjęta przez Prezesa Urzędu interwencja ma związek z sytuacją, w jakiej kredytobiorcy znaleźli się po ogłoszeniu w dniu 15 stycznia 2015 r. przez szwajcarski bank centralny decyzji o uwolnieniu kursu swojej waluty w stosunku do euro przy jednoczesnym obniżeniu stopy procentowej do poziomu – 0,75 proc., co spowodowało znaczące wzmocnienie franka szwajcarskiego wobec złotego. W efekcie obniżenia stawki bazowej LIBOR dla CHF, w przypadku kredytów hipotecznych w CHF, w których sposób ustalania oprocentowania oparty został o formułę „LIBOR dla CHF + marża”, oprocentowanie kredytu powinno ulec obniżeniu (a wraz z nim wysokość raty kredytu). Powyższe miało istotne znaczenie w sytuacji wzrostu wartości franka szwajcarskiego wobec złotego, który przekładał się na wzrost wysokości rat kredytu (przeliczanych obecnie po wyższym kursie).

Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań ING ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie naruszenia zakazu z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

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

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

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

Ad 1. Strona postępowania (przedsiębiorca)

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 584, ze zm.), tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Podmiot będący stroną niniejszego postępowania posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik, gdyż jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000005459. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. przyjmowanie wkładów pieniężnych płatnych na żądanie lub z nadejściem oznaczonego terminu oraz prowadzenie rachunków tych wkładów, prowadzenie innych rachunków bankowych, udzielanie kredytów, udzielanie pożyczek pieniężnych, przeprowadzanie bankowych rozliczeń pieniężnych. Wobec tego ING jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 („*in initio*”) uokik. Tym samym zachowanie Spółki podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 2. Uprawdopodobnienie bezprawności działań Spółki

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.¹

Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W przedmiotowym postępowaniu Bankowi zarzucono stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik, polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 upnpr. Mianowicie, Prezes Urzędu zakwestionował sprzeczne z umowami o kredyt CHF zawartymi z konsumentami nieuwzględnianie przy obliczaniu wysokości oprocentowania tych kredytów ujemnej stawki bazowej LIBOR CHF, w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w ww. umowach marży kredytu, mimo że suma odsetek należnych dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów przekracza 1 grosz.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr - działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem, sposób w jaki Bank wykonuje umowy kredytu hipotecznego, w ramach którego ustala należności kredytobiorców, spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

Model przeciętnego konsumenta

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Banku w zakresie sprzecznego z umową nieuwzględniania ujemnego oprocentowania powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

¹ Tak SOKiK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., sygn.. akt XVII AmA 45/07, niepubl.

Przepis art. 2 pkt 8 upnpr za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

W przedmiotowej sprawie rekonstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta zawierającego z Bankiem umowę kredytu CHF. Adresatem działań Spółki, polegających na ustalaniu w trakcie wykonywania umowy wysokości oprocentowania, są ci konsumenci, którzy mogli skorzystać z oferty Banku i zawrzeć z nim umowę o kredyt CHF. Przyjąć należy, że oferta handlowa ING, kierowana była do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierali umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoją ofertą do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów. Przez przeciętnego konsumenta należy zatem rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegający na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. W niniejszej sprawie przeciętny konsument, zawierający z Bankiem umowę kredytu CHF ma zatem prawo do tego, aby zawarta przez niego z ING umowa wykonywana była w taki sposób w jaki uzgodnił to w treści zawartej ze Spółką umowy. W przedmiotowej sprawie należy przyjąć, że konsument zna treść umowy kredytu CHF, interpretuje literalnie jej postanowienia dotyczące sposobu ustalania wysokości oprocentowania i na tej podstawie, w prosty matematyczny sposób, potrafi określić, bazując na treści umowy, aktualną wysokość oprocentowania swojego kredytu. Przeciętny konsument, przyjmując zatem obiektywne kryteria i korzystając z wiedzy powszechnie dostępnej (np. wysokość stawki bazowej LIBOR CHF), odczytuje ww. postanowienia umowy w ten sposób, że wzrost stawki bazowej LIBOR CHF prowadzi zasadniczo do wzrostu oprocentowania kredytu, a w konsekwencji do wzrostu wysokości raty kredytu, natomiast spadek ww. stawki – do obniżenia oprocentowania, a w konsekwencji do obniżenia wysokości tej raty. W konsekwencji przeciętny konsument przyjmuje, że ujemna wartość stawki bazowej LIBOR CHF, której wartość bezwzględna przewyższa wysokość marży Banku, powinna wpłynąć na obniżenie oprocentowania w ten sposób, że przy odpowiednich parametrach przyjmuje ono wartość ujemną.

Nieuczciwa praktyka rynkowa

Stosownie do art. 4 ust. 1 upnpr do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą koniecznym jest wykazanie, że:

- stoi ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Praktyka stosowana przez Bank może naruszać dobre obyczaje kontraktowe, które powinny charakteryzować profesjonalistę. Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo². Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy³. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny⁴. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „*in minus*” od standardów postępowania.

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.⁵ „*Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów w tym też dobrych obyczajów – jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie⁶ – to zostały one skodyfikowane w tzw. Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej (załącznik Nr 1 do uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26.04.2007 r. ze zm.). (...) Wiążący charakter tychże zasad potwierdza art. 136 ust. 1 Prawa bankowego (Dz.U.02.72.665 j.t. ze zm.), który nakazuje biegłym rewidentom przeprowadzającym badanie sprawozdań finansowych banku powiadamiać Komisję Nadzoru Bankowego o ujawnionych faktach wskazujących na naruszenie zasad dobrej praktyki bankowej lub inne zagrożenie interesów klientów banku*”.

² A. Wolter, „*Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*”, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

³ Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

⁴ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „*Wokanda*” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „*Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „*Dobre obyczaje w prawie polskim*”, „*Przegląd Prawa Handlowego*”, 2002/5.

⁵ M. Kępiński, „*Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., sygn. akt VI ACa 1431/09.

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”⁷ „banki, jako instytucje zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Banki i ich pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem banki wykonują czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy”. Kodeks ten przewiduje, że „Bank w stosunkach z Klientami i przy wykonywaniu czynności na rzecz Klientów, powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesów Klientów. Bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy Klientów” (pkt 1.3).

Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”⁸ rekomendowany przez Komisję Nadzoru Finansowego, którego treść norm uwzględniana jest również przez „Kodeks Etyki Bankowej” (pkt 6 „Postanowień ogólnych Kodeksu Etyki Bankowej”). Jedną z zasad wyrażonych w Kanonie jest ta, zgodnie z którą „podmiot finansowy zapewnia klientowi jasną i rzetelną informację o oferowanych produktach i usługach oraz o związanych z nimi kosztach, ryzyku i możliwych do osiągnięcia korzyściach, ułatwiając klientowi dokonanie wyboru” (zasada nr 9). W niniejszej sprawie, Bank miał obowiązek sformułowania informacji o produkcie w sposób jasny i rzetelny, w szczególności przekazania w taki sposób informacji o kosztach z tym produktem związanych (w tej sprawie za najistotniejszy koszt należy uznać wysokość oprocentowania i sposób jego ustalania). Zatem, jeżeli Bank wskazując w treści umowy, że oprocentowanie będzie ustalane według formuły „LIBOR CHF + marża”, nie zastrzegł, że umowa w tym zakresie wykonywana będzie przy uwzględnieniu innych czynników (tj. tych, które zdaniem Banku wynikają z treści przepisów prawa), a miał obowiązek zapewnienia konsumentom jasnej i rzetelnej informacji na podstawie ww. postanowień, jak również przepisu art. 69 ust. 2 pkt 5 Prawa bankowego, to nie może wykonywać tej umowy w sposób inny niż wskazany w jej treści.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy utożsamiać z przestrzeganiem przez Bank obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami umów kredytu CHF. Zamieszczając w tych umowach postanowienia, według których oprocentowanie kredytu CHF stanowi sumę wartości stałej marży oraz wartości stawki bazowej LIBOR CHF dla danego okresu, Bank zobowiązał się do ustalania oprocentowania w opisany sposób bez względu na to, jakie wartości przyjmą obydwie te czynniki. Tymczasem, Bank nie przestrzega ustalonej w umowach zasady w sytuacji, gdy w danym okresie rozliczeniowym stawka LIBOR CHF jest ujemna i jednocześnie jej wartość bezwzględna przewyższa wartość zastrzeżonej marży. Bank przyjmuje wówczas, że wartość oprocentowania kredytu CHF wynosi zero. Powoduje to niekorzystne skutki dla konsumentów, ponieważ prowadzi do naliczenia oprocentowania w wysokości wyższej niż w przypadku, gdyby Bank zastosował się do postanowień umów kredytu CHF. Należy zauważyć, że taka praktyka może stanowić naruszenie jednej z podstawowych zasad prawa cywilnego, według której umów należy dotrzymywać (*pacta*

⁷ Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18.04.2013 r.

⁸ Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

sunt servanda), a także ogólnej reguły prawa zobowiązań współdziałania wierzyciela i dłużnika przy wykonywaniu zobowiązania zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom (art. 354 k.c.). Przeciętny konsument ma prawo oczekiwać, że Bank dotrzyma postanowień zawartej z nim umowy – zgodnie z dobrymi obyczajami kupieckimi. Co istotne, twórcą postanowień umów, do których w ramach adhezji przystępowali konsumenci, było ING. Bank jako profesjonalista powinien mieć świadomość, że stopa oprocentowania oparta o sposób wyliczenia zaproponowany przez Spółkę, może przyjąć wartość ujemną. O ile bowiem marża zawsze pozostanie stała, o tyle wartość stawki LIBOR CHF jest zmienna, a kierunek jej zmian nie jest na rynku w żaden sposób ograniczany. Tym samym Bank, będąc profesjonalnym uczestnikiem rynku finansowego, miał bądź powinien mieć świadomość tego, że stawka bazowa LIBOR CHF może przyjąć wartość ujemną⁹. Jednocześnie, Bank w treści umowy nie zawarł postanowienia, zgodnie z którym oprocentowanie kredytu nie mogłoby przyjąć wartości ujemnej.

Jednocześnie, znaczna część profesjonalnych uczestników rynku wykonując umowy o kredyt CHF, przy ustalaniu okresowych należności kredytobiorców, uwzględnia ujemne oprocentowanie (zestawienie wskazujące na fakt, czy dany bank uwzględnia ujemne oprocentowanie: <https://finanse.uokik.gov.pl/zestawienia>; zgodnie z aktualnymi danymi posiadanymi przez Prezesa Urzędu, 13 na 21 banków objętych zestawieniem uwzględnia ujemne oprocentowanie).

Jest prawdopodobne, że opisane wyżej działanie Banku w sposób istotny zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta polega na podjęciu lub możliwości podjęcia określonej decyzji dotyczącej umowy, w sytuacji, gdy wobec innego (uczciwego) zachowania (praktyki rynkowej) przedsiębiorcy, konsument podjąłby lub mógłby podjąć decyzję odmienną.

Konsument mając wiedzę, że Bank nie uwzględnia ujemnego oprocentowania, nie podejmuje określonych działań, mając świadomość, że będą one bezskuteczne. W tej sytuacji zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta może przejawiać się bądź w tym, że konsument rezygnuje z dochodzenia roszczeń o zapłatę kwoty wynikającej z zastosowania ujemnego oprocentowania bądź w tym, że – uiszczając comiesięczną ratę – nie potrąca kwoty wynikającej z zastosowania ujemnego oprocentowania z należności, którą zgodnie z harmonogramem Bank przedstawił konsumentowi do zapłaty. Jako słabsza strona umowy kredytu CHF może się bowiem obawiać konsekwencji nieuiszczenia należności w wysokości wymaganej przez silniejszego kontrahenta takich, jak wypowiedzenie umowy kredytu CHF z tytułu niedotrzymania jej warunków, a w konsekwencji, w przypadku umów zabezpieczonych na nieruchomości, utraty lokalu mieszkalnego stanowiącego często dorobek całego życia. Dodatkowo konsument narażony jest na obowiązek zapłaty odsetek od zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłat związanych z dochodzeniem roszczeń przez ING. Należy przy tym zauważyć, że Bank mógł dochodzić ww. roszczeń poprzez

⁹ Zjawisko ujemnych stóp procentowych w przeszłości występowało na rynku finansowym, np. w latach 70-tych w Szwajcarii (<http://www.ft.com/intl/cms/s/0/b1afca6a-c4d1-11e0-9c4d-00144feabdc0.html#axzz3jRmK1xgs>, strona internetowa dostępna w dniu 21.08.2015).

wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego, który znacznie ogranicza konsumenta w możliwości obrony jego praw przed wszczęciem postępowania egzekucyjnego. W konsekwencji konsument może istotnie zmienić swoje zachowanie rynkowe i spłacać należności w kwocie wskazywanej przez Bank w harmonogramie spłaty, tj. uiszczać raty o wyższej wartości niż wynikałoby to z postanowień umowy.

Tym samym, działanie Banku polegające na nieuwzględnianiu ujemnego oprocentowania (w sytuacji, gdy wartość bezwzględna ujemnej stawki LIBOR jest większa niż wysokość marży zastrzeżonej w umowach kredytu CHF) przy ustalaniu należności kredytobiorców powodowało lub mogło powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Jednocześnie, należy wskazać na prawdopodobieństwo, że zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta zostało lub mogło zostać zniekształcone w sposób istotny. Bezsporne jest, że wysokość raty i to z jakimi miesięcznymi obciążeniami domowego budżetu powinien liczyć się konsument ma dla niego istotne znaczenie. W zależności od kwoty kredytu oraz okresu, który pozostał do końca jego spłaty, wysokość odsetek obliczonych przy zastosowaniu oprocentowania ujemnego przyjmie różną wysokość (część ustalająca niniejszej decyzji, str. 8). Do dnia wydania niniejszej decyzji, zarzucana Bankowi praktyka dotyczyła kilku kolejnych rat i nie jest wiadome jak długo stawka bazowa LIBOR CHF będzie osiągać wartość bezwzględną przekraczającą wysokość najniższej marży zaoferowanej przez Bank. Jednak bez względu na wysokość odsetek obliczonych przy zastosowaniu oprocentowania ujemnego, przyjąć należy, że istotnym dla konsumenta jest, aby rozliczenie jego zobowiązania następowało w sposób prawidłowy, zgodny z treścią zawartej umowy.

W tym miejscu Prezes Urzędu wyjaśnia, że nie kwestionuje zasady odpłatności umowy kredytu CHF, która wynika z brzmienia art. 69 ust. 1 Prawa bankowego. Zgodnie z tym przepisem, przez umowę kredytu bank zobowiązuje się oddać do dyspozycji kredytobiorcy na czas oznaczony w umowie kwotę środków pieniężnych z przeznaczeniem na ustalony cel, a kredytobiorca zobowiązuje się do korzystania z niej na warunkach określonych w umowie, zwrotu kwoty wykorzystanego kredytu wraz z odsetkami w oznaczonych terminach spłaty oraz zapłaty prowizji od udzielonego kredytu. Odpłatność umowy kredytu realizuje się poprzez pobieranie przez bank odsetek, które – w przeciwieństwie do prowizji – są obligatoryjnym elementem tej umowy (art. 69 ust. 2 pkt 5 Prawa bankowego wymaga określenia w umowie kredytu wysokości oprocentowania i warunków jego zmiany, natomiast, zgodnie z art. 69 ust. 2 pkt 9 tej ustawy, zastrzeżenie prowizji jest fakultatywne). Prezes Urzędu uznaje, że zasadę odpłatności należy odnosić do całego okresu umownego, a nie do poszczególnych okresów rozliczeniowych, w których spłacane są pojedyncze raty kredytu. Zatem, Bank powinien uwzględniać przy obliczaniu wysokości oprocentowania kredytu CHF ujemną stawkę bazową LIBOR CHF także w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w umowie marży kredytu – dopóki suma pobranych do tej pory (tj. w całym dotychczasowym okresie umownym) odsetek przekracza wartość odsetek w najniższej możliwej wysokości. Innymi słowy, w ocenie Prezesa Urzędu, wynikające z uwzględnienia ujemnej stawki LIBOR CHF ujemne oprocentowanie kredytu CHF w danym okresie rozliczeniowym nie pozbawia umowy kredytu CHF odpłatnego

charakteru, jeżeli wartość wyliczonych w oparciu o takie oprocentowanie „ujemnych” odsetek jest mniejsza niż suma odsetek pobranych przez Bank we wszystkich poprzednich okresach rozliczeniowych. W związku z tym, Bank powinien uwzględnić ujemną stawkę bazową LIBOR, pod warunkiem, że takie działanie nie pozbawi go odsetek w najniższej możliwej wysokości w skali całego dotychczasowego okresu obowiązywania umowy kredytu CHF. Wymaga przy tym zaznaczenia, że przez odsetki w najniższej możliwej wysokości należy rozumieć odsetki o wartości 1 grosza. Jest to bowiem najniższy nominalny pieniążny występujący w krajowym systemie pieniężnym.

Wskazane okoliczności pozwalają na przyjęcie, że bezprawność działania Banku została uprawdopodobniona.

Ad 3. Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony są zatem interesy wszystkich aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to zostało potwierdzone również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów”* (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01). W innym orzeczeniu Sąd Najwyższy podkreślił, że *„praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”* (wyrok SN z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07; por. również wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13).

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy (zob. M. Szydło, „Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów”, *Monitor Prawniczy* 2004/17/791). Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się indywidualizować, gdyż indywidualizacja konsumentów nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z prawdopodobieństwem naruszenia praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Banku odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę, zawierający m.in. oświadczenie o sposobie ustalania okresowych należności kredytobiorców wraz z wyliczeniami kwoty odsetek jakie dotychczas Bank naliczył oraz kwoty odsetek, które naliczyłyby przy zastosowaniu oprocentowania kredytu CHF określonego jako różnica pomiędzy wartością bezwzględną stawki LIBOR CHF a wartością marży. Podkreślić przy tym należy, że działanie ING było podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i licznego kręgu podmiotów. Oferta handlowa Banku kierowana była bowiem do wszystkich potencjalnych klientów. Tym samym kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki, polegające na sprzecznym z umowami o kredyt CHF zawartymi z konsumentami nieuwzględnianiu przy obliczaniu wysokości oprocentowania tych kredytów ujemnej stawki bazowej LIBOR CHF, w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w ww. umowach marży kredytu, mimo że suma odsetek należnych dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów przekracza 1 grosz, mogło dotknąć każdego konsumenta, który zawarłby z Bankiem umowę kredytu CHF.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie

zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.

W przedmiotowej sprawie praktyka Banku może zagrażać przede wszystkim interesom ekonomicznym, poprzez przyjęcie przez ING niezgodnego z umową i niekorzystnego dla konsumentów sposobu ustalania wysokości oprocentowania.

Powyższe uprawdopodobnia naruszenie w przedmiotowej sprawie zbiorowego interesu konsumentów, przez który należy rozumieć prawo wszystkich konsumentów do wykonywania umowy zgodnie z jej treścią, przepisami prawa powszechnie obowiązującego i z dobrymi obyczajami.

Zobowiązanie Banku złożone w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Stosownie do przepisu art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

W toku postępowania ING złożyło, w trybie art. 28 ust. 1 uokik, zobowiązanie do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia jego skutków poprzez uwzględnianie przy obliczaniu wysokości oprocentowania kredytów CHF ujemnej stawki bazowej LIBOR w sytuacji, gdy wartość bezwzględna tej stawki jest większa niż wysokość zastrzeżonej w umowach marży, poprzez:

1. przeliczenie oprocentowania ww. kredytów wykonywanych w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR dla wszystkich okresów odsetkowych przypadających przed dniem 1 lutego 2016 r., w których suma odpowiedniej stawki LIBOR oraz marży przyjęła wartość ujemną i dokonanie zwrotu na rzecz klientów ING kwoty wynikającej z różnicy między tak obliczonym oprocentowaniem kredytu a oprocentowaniem rzeczywiście pobranym – do dnia 29 lutego 2016 r.;
2. obliczanie oprocentowania ww. kredytów z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR dla okresów odsetkowych przypadających po dniu 31 stycznia 2016 r., w których suma odpowiedniej stawki LIBOR oraz marży przyjmie wartość ujemną, na bieżąco, począwszy od dnia 1 lutego 2016 r.;

3. przesłanie do klientów Banku posiadających ww. kredyty, drogą pocztową lub elektroniczną, komunikatu informującego ich o działaniach podjętych przez Bank, o których mowa w pkt. 1 i 2 powyżej; komunikat będzie zawierał informację, że wskazane w nim działania podejmowane przez ING stanowią wykonanie zobowiązania nałożonego na Bank przez Prezesa Urzędu w niniejszej decyzji, z podaniem jej numeru i daty wydania; akcja informacyjna do klientów Banku zostanie zakończona do dnia 31 stycznia 2016 r.;
4. opublikowanie niniejszej decyzji Prezesa Urzędu na głównej stronie internetowej ING w terminie do 5 dni od dnia jej uprawomocnienia się w ten sposób, że treść tej decyzji będzie dostępna na przedmiotowej stronie internetowej przez okres co najmniej 30 dni od dnia jej publikacji.

Biorąc pod uwagę, że bezprawność działania ING w zakresie praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji została, jak wykazano wyżej, uprawdopodobniona, oraz że Spółka złożyła wniosek o przyjęcie złożonego w toku postępowania zobowiązania zmierzającego do zakończenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i usunięcia jego skutków, możliwe stało się skorzystanie przez Prezesa UOKiK z przewidzianej w art. 28 ust. 1 uokik możliwości nałożenia na Bank obowiązku wykonania tego zobowiązania. Należy jedynie doprecyzować, że publikacja decyzji na głównej stronie internetowej Banku powinna nastąpić poprzez zamieszczenie na tej stronie odnośnika do treści przedmiotowej decyzji. Ponadto, treść zobowiązania została dostosowana do postawionego ING zarzutu, poprzez wskazanie, że uwzględnianie ujemnego oprocentowania przez Spółkę będzie miało miejsce, dopóki suma odsetek należnych jej dotychczas oraz w bieżącym okresie rozliczeniowym wynikającym z umów będzie przekraczać 1 grosz.

Należy uznać, że nałożone na Bank zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do zakończenia uprawdopodobnionego w toku niniejszego postępowania naruszenia art. 24 uokik i usunięcia jego skutków. Za jego przyjęciem przemawia okoliczność, że Spółka złożyła wniosek w trybie art. 28 uokik na początkowym etapie postępowania. Przede wszystkim jednak Prezes Urzędu miał na uwadze, iż rozstrzygnięcie sprawy w oparciu o ww. przepis zapewni szybką i skuteczną eliminację praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji, co odbędzie się z korzyścią dla konsumentów.

Z uwagi na powyższe, zasadnym jest skorzystanie z instrumentu prawnego przewidzianego art. 28 ust. 1 uokik.

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

Informacja o stopniu realizacji zobowiązania

W związku z tym, że w punkcie I sentencji decyzji Prezes UOKiK, w zakresie opisanej w tym punkcie praktyki, nałożył na Spółkę obowiązek wykonania złożonego przez nią zobowiązania, należało wziąć pod uwagę treść art. 28 ust. 3 uokik. Zgodnie z tym przepisem,

w decyzji zobowiązującej Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Stosownie zatem do powołanego art. 28 ust. 3 uokik, ING zostało zobowiązane do przedłożenia Prezesowi Urzędu, w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie. Dowodami tymi będą:

1. dowody wykonania 10 przykładowych zanonimizowanych operacji zwrotu na rzecz klientów ING kwoty, o której mowa w punkcie I. ppkt 1 sentencji niniejszej decyzji, wraz z wyliczeniem tej kwoty dla każdej z przedmiotowych operacji zwrotu;
2. wysłane do klientów ING zanonimizowane harmonogramy spłaty 10 przykładowych kredytów CHF sporządzone z uwzględnieniem ujemnej stawki bazowej LIBOR CHF dla okresów odsetkowych przypadających po dniu 31 stycznia 2016 r., w których suma odpowiedniej stawki LIBOR CHF oraz marży przyjmie wartość ujemną, albo – jeżeli w tych okresach suma odpowiedniej stawki LIBOR CHF oraz marży przyjmie wartość ujemną dla mniejszej liczby ww. kredytów – harmonogramy spłaty wszystkich tych kredytów;
3. treść komunikatu, o którym mowa w punkcie I. ppkt 3 sentencji niniejszej decyzji, wraz z 10 dowodami jego nadania do klientów Banku posiadających kredyt CHF;
4. zrzuty ekranu z głównej strony internetowej ING z pierwszego i ostatniego dnia utrzymywania na tej stronie niniejszej decyzji.

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

Pouczenie:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego – 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.

z up. Prezesa UOKiK
Łukasz Wroński
Z-ca Dyrektora Departamentu Ochrony
Interesów Konsumentów

Otrzymuje:

1. **ING Bank Śląski S.A.**
ul. Sokolska 34
40-086 Katowice
2. a/a