



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

DDK-61-8/14/MF

Warszawa, dn. 17 listopada 2015 r.

**DECYZJA NR DDK-15/2015**

**I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331; Dz. U. z 2007 r. Nr 99, poz. 660; Nr 171, poz. 1206; Dz. U. z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; Dz. U. 2009 r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241; Dz. U. z 2011 r. Nr 34, poz. 173) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** nieprzekazywanie konsumentom przez Bank Zachodni WBK Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu w dniu zawarcia umowy kredytu konsumenckiego informacji o dacie zawarcia umowy, a tym samym o rozpoczęciu biegu terminu do odstąpienia od tej umowy, co narusza art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lipca 2013 r.**

**II.** Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 2 i 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331; Dz. U. z 2007 r. Nr 99, poz. 660; Nr 171, poz. 1206; Dz. U. z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; Dz. U. 2009 r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241; Dz. U. z 2011 r. Nr 34, poz. 173) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada** na Bank Zachodni WBK Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu **obowiązek publikacji niniejszej decyzji** w całości, na koszt Banku Zachodniego WBK Spółki Akcyjnej z siedzibą we Wrocławiu, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl)), w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

**III.** Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945) oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża **Bank Zachodni WBK Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu** kosztami opisanego w punkcie I sentencji decyzji postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 11,80 zł (słownie: jedenaście złotych osiemdziesiąt groszy), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### UZASADNIENIE

W toku prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowania wyjaśniającego w sprawie wstępnego ustalenia, czy Kredyt Bank S.A. z siedzibą w Warszawie (od dnia 4 stycznia 2013 r. następcą prawnym Kredyt Bank S.A. jest Bank Zachodni WBK S.A.), dopuścił się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach (sygn. akt DDK-405-34/11/MF), ustalono stosowanie postanowienia § 13 „Wniosku o udzielenie kredytu na zakup towarów i/lub usług” o treści: „Z chwilą wydania przez Bank pozytywnej decyzji kredytowej niniejszy wniosek staje się Umową Kredytu. Datą zawarcia Umowy Kredytu jest dzień podpisania Umowy za Bank. Bank prześle Kredytobiorcy podpisany egzemplarz Umowy Kredytu wraz z harmonogramem spłat”. Jednocześnie, konsumenci nie byli informowani o dacie podpisania umowy za Bank.

W piśmie z dnia 30 października 2013 r. Bank wskazał, że „zgodnie z postanowieniem zawartym we wniosku o udzielenie kredytu na zakup towarów lub usług, z chwilą wydania przez Bank pozytywnej decyzji kredytowej wniosek (podpisany przez klienta) stawał się umową kredytu, od której klient mógł w ustawowym terminie 14 dni odstąpić. Taki sposób zawarcia umowy zgodny jest z przepisami prawa i nie narusza praw konsumenta. Podpisując wniosek kredytobiorca wyraził zgodę, iż z chwilą wydania pozytywnej decyzji kredytowej wniosek stanie się umową kredytu, a Bank prześle kredytobiorcy - w celu potwierdzenia zawarcia umowy - podpisany za Bank egzemplarz umowy kredytu wraz z harmonogramem spłat. Bank z chwilą podjęcia pozytywnej decyzji kredytowej przystąpił do wykonania umowy kredytu i przesłał środki z tytułu kredytu na rachunek Sprzedawcy. Należy również podnieść, że zgodnie z art. 78 § 1 k.c. do zachowania pisemnej formy czynności prawnej wystarcza złożenie własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli. Do zawarcia umowy wystarcza wymiana dokumentów obejmujących treść oświadczeń woli, z których każdy jest podpisany przez jedną ze stron, lub dokumentów, z których każdy obejmuje treść oświadczenia woli jednej ze stron i jest przez nią podpisany. O skutkach prawnych złożonego podpisu kredytobiorca został poinformowany we wniosku

kredytowym”. Bank zwrócił również uwagę na brzmienie § 29 ust. 1, zgodnie z którym „Umowę Kredytu sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Banku i Kredytobiorcy, z tym że każdy egzemplarz może być podpisany w imieniu Banku przez różne upoważnione osoby” oraz ust. 2 ww. § 29 umowy, który stanowi, że „Egzemplarz Umowy Kredytu przeznaczony dla Kredytobiorcy, podpisany przez Bank oraz blankiet spłat rat przesłany będzie do Kredytobiorcy przesyłką poleconą. Kredytobiorca zobowiązuje się podpisać egzemplarz Umowy Kredytu przesłany przez Bank, niezwłocznie po jego otrzymaniu. Wszelkie skutki zaniechania złożenia podpisu, o którym mowa powyżej, obciążają Kredytobiorcę”.

Przeprowadzona przez Prezesa UOKiK analiza wzorca umowy oraz wyjaśnień nadesłanych przez Bank była podstawą do wszczęcia w dniu 13 maja 2014 r. wobec Banku Zachodniego WBK S.A. postępowania w związku z podejrzeniem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.; dalej także „uokik”), polegającej na nieprzekazywaniu konsumentom w dniu zawarcia umowy kredytu konsumentowi informacji o dacie zawarcia umowy, a tym samym o rozpoczęciu biegu terminu do odstąpienia od tej umowy, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206; 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 o wszczęciu przedmiotowego postępowania, Prezes Urzędu poinformował Przedsiębiorcę o prawie ustosunkowania się do zarzutów postawionych w sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, Bank w załączeniu do pisma z dnia 2 czerwca 2014 r. przekazał żądane przez Prezesa UOKiK wzorce umowne, wskazał na okres w jakim przedmiotowe wzorce umowne były wykorzystywane w obrocie z konsumentami, przekazał 3 zanonimizowane umowy zawarte z konsumentami oraz - w odpowiedzi na pytanie czy wnioski i umowy opatrzone były datami, a jeśli tak to jakie daty były zamieszczane na dokumentach - poinformował, że „wniosek o zawarcie umowy nie był opatrzony datą, umowa wysyłana do klientów była opatrzona datą jej zawarcia”.

Jednocześnie ustosunkowując się do stawianych zarzutów, Bank podniósł, że przywiązuje on szczególną wagę do poprawności i przejrzystości treści wzorców umownych oraz procesów udzielania kredytów konsumentom. Poinformował, że bezpośrednio po przejęciu Kredyt Banku S.A. podjął działania zmierzające do analizy portfela i zasad udzielania przez Bank kredytów na zakup towarów i usług i w wyniku dokonanej analizy podjął działania zmierzające do najszybszego wycofania z oferty Banku tego typu kredytów, tym samym zaprzestania stosowania wzorców umownych, kwestionowanych przez Prezesa Urzędu w przedmiotowym postępowaniu. Bank wyjaśnił, że wskazany termin wycofania z oferty kredytów na zakup towarów i usług podyktowany był koniecznością porozumienia się i zakończenia współpracy z przedsiębiorcami (placówkami handlowymi), którzy

w imieniu Banku oferowali takie kredyty. Ponadto, Bank zwrócił uwagę, że wycofał się z procesu zawierania umów kredytowych na zakup towarów lub usług i nie stosuje wzorców umownych kwestionowanych w postępowaniu, w związku z czym zawnioskował o wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji o umorzeniu postępowania w trybie art. 105 Kodeksu postępowania administracyjnego.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 kodeksu postępowania administracyjnego, Bank został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Prezes Urzędu pismem z dnia 23 lipca 2015 r. zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Strona skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:**

Bank Zachodni WBK Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu jest zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 8723 (Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego). Przedmiotem działalności Banku jest m. in. pośrednictwo pieniężne, finansowa działalność usługowa, działalność wspomagająca usługi finansowe.

Kredyt Bank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 12 czerwca 2001 r. pod numerem 19597.

W dniu 4 stycznia 2013 r. nastąpiło połączenie Banku Zachodniego WBK S.A. z Kredyt Bankiem S.A. zgodnie z art. 492 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (t.j.: Dz.U. z 2013 r., poz. 1030) poprzez przeniesienie całego majątku (wszystkich aktywów i pasywów) Kredyt Banku S.A. jako spółki przejmowanej, na rzecz Banku Zachodniego WBK S.A. jako spółki przejmującej z równoczesnym podwyższeniem kapitału zakładowego Banku Zachodniego WBK S.A. poprzez emisję akcji połączeniowych, które Bank Zachodni WBK S.A. wyda dotychczasowym akcjonariuszom Kredyt Banku S.A. (wpis do Krajowego Rejestru Sądowego ogłoszony w Monitorze Sądowym i Gospodarczym nr 7/2013 poz. 4016). Zgodnie z art. 494 § 1 Kodeksu spółek handlowych, Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu z dniem połączenia wstąpił w ogół praw i obowiązków Kredyt Banku S.A. W związku z tym postępowanie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte wobec Banku Zachodniego WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu.

Prezes Urzędu ustalił, że przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki wykorzystywane były m.in. następujące wzorce umowy:

- 1) „Wniosek nr ... (o udzielenie kredytu na zakup towarów i/lub usług, przyznanie limitu kredytowego i wydania karty kredytowej)” – WKR/2011/04/01,
- 2) „Wniosek nr ... o udzielenie kredytu na zakup towarów i/lub usług” – WKR/2011/04/02,
- 3) „Wniosek o udzielenie kredytu na zakup towarów i/lub usług nr ....” – WKR/2011/04/05-KB,

- 4) „Wniosek o udzielenie kredytu na zakup towarów i/lub usług nr ....” – WKR/2013/01-BZWBK.

W przedmiotowych wzorcach umowy zamieszczone były postanowienia o następującej treści: „Z chwilą wydania przez Bank pozytywnej decyzji kredytowej niniejszy wniosek staje się Umową Kredytu. Datą zawarcia Umowy Kredytu jest data podpisania egzemplarza Umowy za Bank. Bank prześle Kredytobiorcy podpisany egzemplarz Umowy wraz z harmonogramem spłat” (§ 14 ust 1 wzorca umowy WKR/2011/04/01, podobnie § 13 wzorca umowy WKR/2011/04/05-KB i WKR/2013/01-BZWBK), „Datą zawarcia Umowy Kredytu jest data podpisania egzemplarza Umowy za Bank. Bank prześle Kredytobiorcy podpisany egzemplarz Umowy Kredytu wraz z harmonogramem spłat” (§ 14 ust 1 wzorca umowy WKR/2011/04/02).

Analiza przekazanych przez Bank 3 zanonimizowanych umów wraz z wnioskami o udzielenie kredytu (oraz umowy wraz z wnioskiem kredytowym przekazanych przez konsumenta Prezesowi Urzędu w załączeniu do skargi) wykazała, że na składanych przez konsumentów wnioskach o udzielenie kredytu na zakup towarów i/lub usług nie była zamieszczana data. Datą zawarcia umowy była natomiast opatrywana umowa kredytu na zakup towarów i/lub usług wysyłana do konsumentów.

Prezes Urzędu ustalił również, że w treści wzorca umowy zamieszczone jest postanowienie o treści: „Kredytobiorca ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od Umowy o kredyt w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin do odstąpienia od Umowy jest zachowany, jeżeli Kredytobiorca przed jego upływem złoży w formie pisemnej Oświadczenie o dostąpieniu od Umowy na adres: (...)” (§ 14.1 „Wniosku o udzielenie kredytu na zakup towarów i/lub usług” i § 13.1 „Umowy kredytu na zakup towarów i/lub usług”).

Bazując na oświadczeniu Banku, Prezes Urzędu ustalił, że wzorce umowy były dystrybuowane wśród pośredników kredytowych od 1 lutego 2011 r., a pierwsza umowa na ww. wzorcach została zawarta 13 czerwca 2011 r. Wzorce te były stosowane do 30 czerwca 2013 r.

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

#### **Naruszenie interesu publicznego**

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 Urzędu, 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. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma

miejsce naruszenie przez Bank interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Banku ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy 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 niezgodnego 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 godzi w zbiorowy interes konsumentów,
3. działanie to jest bezprawne.

### **Status przedsiębiorcy**

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 2013 r., poz. 672 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).

Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 8723, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Bezprawność działań**

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.

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 związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie wykazanie, że w omawianym stanie faktycznym Bank stosował nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na nieprzekazywaniu konsumentom w dniu zawarcia umowy kredytu konsumenckiego informacji o dacie zawarcia umowy, a tym samym o rozpoczęciu biegu terminu do odstąpienia od tej umowy.

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.

W myśl art. 6 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Natomiast zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 1 ww. ustawy, wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.

#### Praktyka rynkowa

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 udzielanie przez Bank kredytów konsumenckich 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, w tym praktyki polegającej na zaniechaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Banku w zakresie nieprzekazywania konsumentom w dniu zawarcia umowy kredytu konsumenckiego informacji o dacie zawarcia umowy, a tym samym o rozpoczęciu biegu terminu do odstąpienia od tej umowy powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Przepis art. 2 pkt 8 ustawy 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 konsumenckiego. Adresatem działań Banku, polegających na udzielaniu kredytów konsumenckich, jest ogół konsumentów. Przyjąć należy, że oferta handlowa Kredytodawcy, kierowana jest do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Kredytodawca kierował swoją ofertę 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”), polegającą 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 konsumenckiego miał zatem prawo do uzyskania informacji o zawarciu umowy w dniu, w którym umowa ta została zawarta. Informacja ta przekazana we właściwym czasie dawałaby kredytobiorcy możliwość podjęcia decyzji dotyczącej umowy, tj. pozwoliłaby konsumentowi skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od niej.

#### Nieuczciwa praktyka rynkowa

Zgodnie z orzecznictwem TSUE (wyrok z dnia 19 września 2013 r. w sprawie CHS Tour Services GmbH przeciwko Team4 Travel GmbH, C-435/11), w sytuacji gdy działania przedsiębiorcy spełniają wymagania nieuczciwej praktyki wprowadzającej odbiorcę w błąd, to nie zachodzi konieczność badania, czy taka praktyka jest również sprzeczna z dobrymi obyczajami, które na gruncie art. 5 ust. 2 pkt a dyrektywy 2005/29/WE zdefiniowane zostały jako wymogi staranności zawodowej. Identyczny pogląd w tym zakresie wyraził również Sąd Najwyższy w jednym z ostatnich orzeczeń (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 marca 2013 r., sygn. III SK 34/13). Od 25 grudnia 2014 r. zmianie uległ art. 4 ust. 2. upnpr /znowelizowany w związku z wejściem w życie art. 49 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827)/, który otrzymał brzmienie: „Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk.”

Praktyka stosowana przez Bank narusza dobre obyczaje kontraktowe, które powinny charakteryzować profesjonalistę. Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny *sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe,*



*nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania.*<sup>1</sup> W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom.<sup>2</sup> Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania.<sup>3</sup>

Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.<sup>4</sup> *Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów w tym też dobrych obyczajów – jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie<sup>5</sup> – to zostały one skodyfikowane w tzw. Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej (załącznik Nr 1 do uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26.04.2007 r. ze zm.). (...) Wiążący charakter tychże zasad potwierdza art. 136 ust. 1 Prawa bankowego (Dz.U.02.72.665 j.t. ze zm.), który nakazuje biegłym rewidentom przeprowadzającym badanie sprawozdań finansowych banku powiadamiać Komisję Nadzoru Bankowego o ujawnionych faktach wskazujących na naruszenie zasad dobrej praktyki bankowej lub inne zagrożenie interesów klientów banku.*

Zgodnie z „Kodeksem Etyki Bankowej (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej)”<sup>6</sup> *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 w stosunkach z klientami banki postępują z uwzględnieniem szczególnego zaufania, jakim są darzone oraz wysokich wymagań co do rzetelności, solidności i wiarygodności, traktując wszystkich swoich klientów z należytą starannością, a przy wykonywaniu czynności na rzecz klientów bank powinien działać zgodnie z zawartymi umowami, w granicach dobrze pojętego interesu własnego i z uwzględnieniem interesu klientów. Podkreślono również, że bank nie może wykorzystywać swego profesjonalizmu w sposób naruszający interesy klientów.*

Zgodnie z pkt 1.5 wyrażonym w rozdziale I przedmiotowego dokumentu *Zasady działania banku w stosunkach z Klientami, informacje o świadczonych usługach, a także umowy, dokumenty bankowe i pisma kierowane do Klientów, powinny być formułowane w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty. Do poszanowania prawa klienta do informacji odwołuje się również „Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego”<sup>7</sup> rekomendowany przez*

<sup>1</sup> K. Pietrzykowski red., Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

<sup>2</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., VI ACa 774/2004.

<sup>3</sup> Ewa Łętowska, Prawo umów konsumenckich, wyd. II, Warszawa 2002, str. 215-216.

<sup>4</sup> M. Kępiński, Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

<sup>5</sup> Wyrok SA w Warszawie z dnia 18 czerwca 2010 r., VI ACa 1431/09.

<sup>6</sup> Przyjęty na XXV Walnym Zgromadzeniu Związku Banków Polskich 18.04.2013 r.

<sup>7</sup> Uchwała Nr 99/08 Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 18 marca 2008 r. w sprawie rekomendacji stosowania Kanonu Dobrych Praktyk Rynku Finansowego.

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 dobre obyczaje należy utożsamiać z przestrzeganiem przez Bank obowiązku umożliwienia kredytobiorcy skorzystania z przyznanego mu prawa do odstąpienia od umowy. Zamieszczanie we wzorcach umów (wnioskach o zawarcie umowy, jak i umowach kredytu) postanowienia, które za datę zawarcia umowy kredytu przyjmuje dzień podpisania umowy za Bank oraz fakt braku przekazywania konsumentom informacji o ustalonej przez Bank w umowie dacie zawarcia umowy, powodują, że przyznane konsumentowi uprawnienie do namysłu i odstąpienia od umowy doznaje uszczerbku, gdyż jest ono ograniczane bądź w pewnych przypadkach – wyłączane. Bank, jako profesjonalista, powinien dążyć do tego, aby proces zawierania umowy pozwalał konsumentom na realizację ustawowo przyznanych im uprawnień.

W tym też zakresie mogło również dochodzić do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta i podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. 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. Do istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta mogło dojść w trakcie zawierania umowy, jak również po jej zawarciu.

Zgodnie z ogólnymi regułami, stosownie do treści przepisu art. 70 § 1 kodeksu cywilnego, umowę poczytuje się za zawartą w chwili otrzymania przez składającego ofertę oświadczenia o jej przyjęciu, a jeżeli dojdzie do składającego ofertę oświadczenia o jej przyjęciu nie jest wymagane – w chwili przystąpienia przez drugą stronę do wykonania umowy. W niniejszej sprawie, Bank przyjął w umowie, że datą zawarcia umowy kredytu jest data podpisania egzemplarza umowy kredytu za bank, który dopiero po jego podpisaniu za Bank, jest przesyłany do konsumenta. Zatem, Bank nie przekazywał konsumentom istotnej informacji o dacie zawarcia umowy, a tym samym o rozpoczęciu biegu terminu do odstąpienia od ww. umowy. To zaniechanie powodowało lub mogło powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Należy bowiem podkreślić, że zgodnie z przyjętym w umowie rozwiązaniem, umowa zawierana była w dniu podpisania umowy za Bank, a konsument informację o dacie zawarcia umowy otrzymywał dopiero po upływie pewnego czasu, bowiem dopiero w momencie, gdy po wysłaniu pocztą umowy przez Bank, doręczony mu został egzemplarz umowy. Od momentu podpisania umowy za Bank do czasu doręczenia egzemplarza tej umowy kredytobiorcy upływał czas liczący przynajmniej kilka bądź kilkanaście dni. W tym bowiem czasie w Banku procedowana była wysyłka pism, pismo przekazywane było operatorowi pocztowemu, a ten doręczał je konsumentowi. Przy założeniu, że etapy te przebiegały bez zakłóceń, proces ten trwał kilka dni, jeśli natomiast przyjąć, że na pewnych etapach następowały opóźnienia – mógł się wydłużyć powyżej 14 dni. Taka praktyka powodowała wyłączenie bądź ograniczenie przyznanego kredytobiorcom prawa do namysłu

i zrezygnowania z zawartej umowy, z którą wiązały się określone ekonomiczne obciążenia po stronie konsumenta. Od dnia zawarcia umowy rozpoczyna bowiem bieg 14-dniowy termin, w którym konsument ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki. O uprawnieniu tym kredytodawca informuje konsumenta, wskazując w treści umowy, że „Kredytobiorca ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od Umowy o kredyt w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin do odstąpienia od Umowy jest zachowany, jeżeli Kredytobiorca przed jego upływem złoży w formie pisemnej Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy na adres: (...)” (§ 14.1 „Wniosku o udzielenie kredytu na zakup towarów i/lub usług” i § 13.1 „Umowy kredytu na zakup towarów i/lub usług”). Przy czym procedura/termin ten nie został w żaden sposób zmodyfikowany w sposób, który uwzględniałby fakt, że kredytobiorca nie ma możliwości skorzystania z 14-dniowego prawa do namysłu i odstąpienia od zawartej umowy. Podkreślić należy, że uprawnienie do namysłu i odstąpienia od umowy, jest niezbywalnym prawem konsumenta przyznanym przepisami konsumenckiego prawa umów.

W ten sposób istotnie mogło zostać zniekształcone zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta (a więc jego decyzja dotycząca umowy). Nie znając bowiem daty podpisania umowy za Bank, a nawet nie będąc pewnym czy umowa w ogóle została zawarta (w przypadku, gdy Bank nie doręczył umowy w terminie 14 dni od podpisania), kredytobiorca nie mógł skorzystać (w pełni bądź w ogóle – w zależności od tego czy o zawarciu umowy konsument dowiedział się jeszcze przed upływem 14 dni od dnia jej podpisania za Bank czy po tym okresie) z przyznanego mu przez ustawodawcę prawa do odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego. Konsument, w związku z tym, że umowa kredytu konsumenckiego w dniu jej zawarcia nie była mu doręczana, mógł żywić przekonanie, że nie została ona w ogóle zawarta (skoro jej nie otrzymał). Zatem w jego ocenie nie musiał on składać oświadczenia woli o odstąpieniu od niej.

Za informacje istotne należy uznać takie informacje, od których konsument uzależniał podjęcie decyzji dotyczącej umowy, a przedsiębiorca nie podał tych informacji konsumentowi lub podał je w sposób nierzetelny. Bezspornym jest, że informacja o dacie zawarcia umowy kredytu konsumenckiego, a tym samym o rozpoczęciu biegu terminu do odstąpienia od tej umowy stanowi dla konsumenta informację istotną. Istotne jest również, aby konsument otrzymał tę informację we właściwym czasie, a więc w dniu zawarcia umowy, tak, aby mógł w pełni wykorzystać przysługujący mu czas do namysłu na odstąpienie od umowy. Nieprzekazywanie konsumentowi informacji o ustalonej przez Bank w umowie dacie zawarcia umowy, od której liczony jest termin na odstąpienie od umowy, w dniu podpisania umowy za Bank umowy, a dopiero wraz z doręczeniem egzemplarza umowy powoduje, że przyjęta przez Bank procedura zawarcia umowy mogła wyłączać bądź ograniczać przyznane konsumentom prawo do odstąpienia od umowy.

Decyzja dotycząca umowy w omawianym stanie faktycznym będzie sprowadzać się do sytuacji, w której konsument nie skorzysta z przysługującego mu prawa do odstąpienia od umowy w związku z brakiem informacji o dniu zawarcia umowy, a tym samym o rozpoczęciu biegu terminu do odstąpienia.

W świetle powyższego uznać należy, że działanie Banku stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr.

## Naruszenie 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 SN, 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., I CKN 504/01). W innym orzeczeniu SN 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., III SK 27/07; por. również wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., 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 (zindywidualizowanych) 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 zindywidualizować, 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 wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem 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 Bank, zawierający m.in. wzorce umów kredytu konsumenckiego wraz z wnioskami o udzielenie tych kredytów stosowane przez Bank. Podkreślić przy tym należy, że działanie Banku było podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i liczego kręgu podmiotów. Oferta handlowa Banku kierowana była bowiem do wszystkich potencjalnych klientów. Tym samym kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Banku, polegające na nieprzekazywaniu konsumentom w dniu zawarcia umowy kredytu konsumenckiego informacji o dacie zawarcia umowy, a tym samym o rozpoczęciu biegu terminu do odstąpienia od tej umowy dotyczyło tych kontrahentów Banku, którzy zawarli umowy na podstawie wykorzystywanych przez Bank w obrocie wzorców umów kredytu na zakup towarów i/lub usług niemających świadomości w którym dniu umowa została zawarta (wymienionych wyżej w części ustalającej decyzji).

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 zagrażała zarówno interesom niemajątkowym konsumentów, poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat istotnych informacji dotyczących umowy, jak i interesom ekonomicznym, bowiem powodowała wyłączenie bądź ograniczenie przyznanego kredytobiorcom prawa do zrezygnowania z zawartej umowy, z którą wiązały się określone ekonomiczne obciążenia po stronie konsumenta.

### **Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**

Na podstawie art. 27 uokik w przypadku zaprzestania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 uokik, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu przedmiotowej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

W przedmiotowym postępowaniu Bank zaprzestał stosowania wzorców umów zawierających kwestionowaną konstrukcję zawiadamiania kredytobiorców o dacie zawarcia umowy z dniem 1 lipca 2013 r.

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

### **Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Obowiązek publikacji decyzji**

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 27 ust. 4 uokik, przepis art. 26 ust. 2 stosuje się odpowiednio w przypadku decyzji, o których mowa w art. 27 ust. 2 uokik.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu nałożył na Bank Zachodni WBK Spółkę Akcyjną z siedzibą we Wrocławiu obowiązek publikacji niniejszej decyzji w całości, na koszt Banku Zachodniego WBK Spółki Akcyjnej z siedzibą we Wrocławiu, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl)), w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz utrzymywany jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

W ocenie Prezesa Urzędu nałożony na Bank obowiązek publikacyjny zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów – również tych, którzy nie zawarli z Bankiem umowy o kredyt konsumencki, jak i profesjonalnych uczestników rynku) informacji o działaniu Banku uznanego za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jakim czasie – zgodnie z prawem – przekazywać konsumentom informacje o dacie zawarcia umowy, a tym samym o dacie rozpoczęcia biegu terminu do odstąpienia od umowy. Jednocześnie ma ostrzegać, że w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i zastosowania podobnych praktyk muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, że nałożony obowiązek publikacyjny na stronie internetowej nie będzie wiązał się z koniecznością poniesienia przez Spółkę dodatkowych istotnych kosztów i pozostanie irrelevantny dla jej sytuacji ekonomicznej. Podkreślenia wymaga również, że w niniejszej sprawie doszło do naruszenia podstawowego prawa konsumenta do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych. Czynnikiem kompensującym konsumentowi jego słabszą pozycję rynkową jest natomiast prawo do uzyskania od przedsiębiorcy rzetelnej i pełnej informacji, stanowiącej główny czynnik podejmowania przez konsumenta racjonalnych decyzji rynkowych.

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

### **Rozstrzygnięcie w pkt III sentencji decyzji. Koszty postępowania**

Zgodnie z art. 80 uokik Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Natomiast w myśl art. 77

ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Analogicznie - stosownie do treści przepisu art. 264 § 1 k.p.a. - jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Do kosztów postępowania – zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a. - zalicza się (...) również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów uokik. Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną i w związku z tym postanowiono obciążyć Bank kosztami postępowania w wysokości 11,80 zł (słownie: jedenaście złotych osiemdziesiąt groszy). Koszty niniejszego postępowania Bank obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479 (28) § 2 k.p.c. w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks 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.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 479(32) § 1 i 2 k.p.c. oraz art. 264 § 2 k.p.a. w związku z art. 83 tej ustawy, przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

Otrzymują:  
1. Pani Małgorzata Skotarek  
Dyrektor ds. Relacji z Biznesem  
pełnomocnik Banku Zachodniego WBK S.A.  
Bank Zachodni WBK S.A.  
ul. Rynek 9/11  
50-950 Wrocław

2. a/a