

Natalia Matlak\*

## Przegląd decyzji Prezesa UOKiK dotyczących naruszeń zbiorowych interesów konsumentów na rynku usług finansowych w latach 2012–2014

### Spis treści

- I. Uwagi wprowadzające
- II. Stosowanie niedozwolonych postanowień umownych
- III. Praktyki wprowadzające w błąd oraz naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji
- IV. Zaniechania niezwłocznego przekazywania do Biura Informacji Kredytowej informacji o wygaśnięciu zobowiązań kredytobiorców
- V. Podsumowanie

### Streszczenie

W niniejszym opracowaniu przedstawiono wybrane decyzje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu) dotyczące naruszeń zbiorowych interesów konsumentów na rynku usług finansowych wydanych w latach 2012–2014. Opisano w nim także praktyki banków, które były często stosowane i uznane zostały przez Prezesa UOKiK za naruszające wspomniane interesy.

**Słowa kluczowe:** decyzje Prezesa UOKiK; naruszenia zbiorowych interesów konsumentów; klauzule niedozwolone; praktyki wprowadzające w błąd

## I. Wprowadzenie

W ostatnich latach możemy zaobserwować wzmożoną aktywność Prezesa UOKiK w zakresie kontroli działalności przedsiębiorców na rynku usług finansowych. Z roku na rok rośnie liczba postępowań wyjaśniających oraz postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, prowadzonych przez Prezesa UOKiK. Tendencję wzrostową wykazują także liczba i wysokość kar pieniężnych nałożonych przez Prezesa UOKiK na instytucje finansowe. Przykładowo, w 2010 r. przeprowadzono 566 postępowań wyjaśniających, 272 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz nałożono kary o łącznej wysokości 65 mln zł kar. Z kolei w roku 2011 wielkości te kształtowały się następująco: 752 postępowań wyjaśniających, 372 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz 72 mln zł kar, w 2012 r. zaś odpowiednio – 923 postępowań wyjaśniających,

\* Doktorantka w Katedrze Publicznego Prawa Gospodarczego Krakowskiej Akademii im. A. Frycza-Modrzewskiego.

450 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz 68 mln zł kar<sup>1</sup>. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: UOKiK) regularnie monitoruje praktyki stosowane przez banki<sup>2</sup> i inne instytucje finansowe<sup>3</sup> w celu eliminowania zachowań niedozwolonych. Z analizowanych decyzji Prezesa UOKiK wynika, iż do praktyk najczęściej kwestionowanych przez UOKiK należą: sprzeczne z prawem postanowienia wzorców umowy uznanych za niedozwolone w umowach zawieranych między konsumentami a bankami, brak prawdziwej, pełnej i rzetelnej informacji, jak również wprowadzające w błąd przekazy marketingowe stosowane w różnych nośnikach przekazu reklamowego. Niniejsze opracowanie opiera się na przeglądzie przeszło 20 decyzji Prezesa UOKiK wydanych w latach 2012–2014, a także na niektórych z wcześniejszego okresu (opublikowanych na [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)).

## II. Stosowanie niedozwolonych postanowień umownych

Przegląd decyzji Prezesa UOKiK dotyczących stosowania przez bank postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> kodeksu postępowania cywilnego (dalej: k.p.c.)<sup>4</sup>, warto rozpocząć od decyzji Prezesa UOKiK nr DDK 13/2013, wydanej przeciwko Powszechnej Kasie Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna (dalej: PKO BP). W sprawie tej Prezes Urzędu uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie przez bank postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki<sup>5</sup>, co stanowi naruszenie art. 24 ust 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: uokik)<sup>6</sup>. Prezes UOKiK nałożył na bank karę pieniężną w wysokości 17 235 617 zł, wskazując iż charakter stosowanej praktyki, jej możliwe skutki w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów stanowią wystarczające przesłanki do nałożenia kary pieniężnej. W toku postępowania Prezes stwierdził, iż przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki, bank posługiwał się wzorcami umów w rozumieniu art. 384 kodeksu cywilnego (dalej: k.c.)<sup>7</sup>. Badając stan faktyczny i prawny w niniejszej sprawie Prezes wykazał, iż stosowane przez „PKO BP” wzorce umów, a konkretnie zawarte w nich klauzule zawierające sformułowania „oprocentowanie może ulegać zmianom”<sup>8</sup> są niedozwolone<sup>9</sup>. Sąd Najwyższy (dalej: SN)<sup>10</sup> wskazał na niedozwolony charakter klauzuli<sup>11</sup>, przez użycie w niej określenia „może ulec zmianie”. Jak wyjaśniał sąd, „w rezultacie tego niejednoznacznego sformułowania nie jest wiadomo czy nastąpi zmiana oprocentowania kredytu w razie nawet wystąpienia jednego czy kilku czynników. (...) Abuzywność tej klauzuli nie może budzić wątpliwości, skoro nie obliguje banku do obniżki stopy oprocentowania kredytu w wypadku zmiany czynnika bądź czynników na korzyść kredytobiorcy”.

<sup>1</sup> M. Surdek, E. Świdarska, *Aktualne trendy i rozwiązania w ochronie konsumenta na rynku usług finansowych w Europie i w Polsce*. Pobrano z: [www.cmslegal.com](http://www.cmslegal.com).

<sup>2</sup> Bank w rozumieniu art. 2 ustawy z 29.08.1997 r. – Prawo bankowe (Dz.U. 2012.1376 t.j.).

<sup>3</sup> Instytucje finansowe w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 7 ustawy – ibidem.

<sup>4</sup> Ustawa z dnia 17.11.1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. 2014.101 j.t.).

<sup>5</sup> Kredyt konsumencki w rozumieniu ustawy z dnia 12.05.2011 r. o kredycie konsumencki (Dz.U. Nr 126, poz. 715 ze zm.).

<sup>6</sup> Ustawa z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

<sup>7</sup> Ustawa z dnia 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 2014 r. poz. 121 t.j.).

<sup>8</sup> Uprawniające bank do podjęcia dowolnej decyzji, co do tego czy dokonać zmiany oprocentowania.

<sup>9</sup> Były one już przedmiotem oceny Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zob. Wyr. SOKiK z dnia 9 kwietnia 2010 r. sygn. akt XVII AmC 959/09. Klauzula wpisana do rejestru 3018.

<sup>10</sup> Wyr. SN z dnia 21.12.2011 r. sygn. akt I CSK 310/11 LEX nr 1108504.

<sup>11</sup> Klauzula wpisana do rejestru nr 3016.

Prezes UOKiK stoi na stanowisku, że wpis klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu potwierdza orzecznictwo Sądu Najwyższego<sup>12</sup>, w którym wskazano, iż „(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za naruszające zbiorowe interesy konsumentów (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów z art. 23a uokik obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych, polegających na przedstawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a uokik znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”<sup>13</sup>.

Kolejna decyzja Prezesa UOKiK nr 54/2012 wydana w sprawie *Raiffeisen Bank Polska S.A.* (dalej: *Raiffeisen Bank*) dotyczyła stosowania w umowach o kredyt hipoteczny jedenastu niedozwolonych postanowień umownych. Wątpliwości Prezesa UOKiK wzbudziły praktyki stosowane przez Raiffeisen Bank, w wyniku których zobowiązywał on konsumentów do bezwarunkowego zaakceptowania jednostronnych zmian wprowadzanych w umowach. Klienci banku byli powiadamiani o zmianie umowy listami zwykłym. Zmiany dotyczyły regulaminów oraz tabeli opłat związanych z kredytem. Z przepisów z art. 384 § 1 i 2 oraz art. 384<sup>1</sup> § 1 k.c. wynika, że wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony, a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Analogiczne postanowienia: „Bank zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu”<sup>14</sup>, „Wysokość opłaty za usługę może ulec zmianie. Zmiana wysokości opłaty za usługę nie stanowi zmiany Regulaminu”<sup>15</sup> są już w rejestrze klauzul niedozwolonych. Zgodnie z prawem założenie, że zmiana tabeli opłat nie modyfikuje umowy o kredyt jest bezpodstawne i stanowi niedozwolone postanowienie umowne. Tabela opłat i prowizji powinna być integralną częścią umowy, a w przypadku jej zmiany konsument powinien być o tym wcześniej poinformowany i mieć zagwarantowane prawo do odstąpienia od umowy.

Inne analizowane postanowienie w przedmiotowej sprawie dotyczyło zapisów umowy, które generowały po stronie konsumenta dodatkowe nieuzasadnione koszty, a po stronie Raiffeisen Bank nieuzasadnione korzyści. W przypadku zadłużenia w spłacie dwóch lub trzech rat kredytu, konsument zobowiązany był do pokrycia kosztów wyceny nieruchomości będącej przedmiotem zadłużenia. Tożsame postanowienie jest już w rejestrze klauzul niedozwolonych<sup>16</sup>. Skutkuje ono

<sup>12</sup> Uchwała SN z dnia 13.07.2006 r. sygn. akt III SZP 3/06, OSNP 2007, Nr 1–2, poz. 35.

<sup>13</sup> Uchwała SN z dnia 13.07.2006 r. została wydana na gruncie poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 15.12.2000 r. o ochronie konkurencji (Dz.U. Nr 122, poz. 1319 ze zm.). Treść art. 23a zawiera obecnie art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik.

<sup>14</sup> Wyr. SOKiK z dnia 20.01.2012 r. o sygn. akt XVII AmC 1809/09, klauzula wpisana do rejestru nr 2286.

<sup>15</sup> Wyr. SOKiK z dnia 19.05.2010 r. o sygn. akt XVII AmC 607/10, klauzula wpisana do rejestru nr 2093.

<sup>16</sup> Klauzula wpisana do rejestru nr 1741.

rażącym naruszeniem interesów konsumentów oraz kształtuje ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

Jedną z ostatnich decyzji Prezesa UOKiK nr RPZ 2/2014 w zakresie monitoringu wzorców umownych stosowanych przez banki dotyczyła praktyki stosowanej przez bank PKO BP, który nie zamieszczał w umowach o prowadzenie rachunku bankowego istotnych informacji dotyczących dodatkowych opłat związanych z wypłatą gotówki w swoich agencjach. Prezes UOKiK zwrócił uwagę, iż „wysokość opłaty miesięcznej za prowadzenie poszczególnych rodzajów rachunków bankowych, przy jednoczesnym ustaleniu dodatkowej opłaty z tytułu wypłaty gotówki z tychże rachunków w agencjach banku, doprowadziła do sytuacji, w której konsument nie jest w stanie określić rzeczywistego kosztu prowadzenia rachunku bankowego”. Konsument powinien być poinformowany o rzeczywistych kosztach usługi przed zawarciem umowy, tak by racjonalnie mógł podjąć decyzję o wyborze partnera na rynku usług finansowych. Kwestionowane postanowienia są zbieżne w swej treści z klauzulami wpisanymi już do rejestru klauzul niedozwolonych<sup>17</sup>. Zaznaczyć należy, iż tak jak ww. klauzule, kwestionowane postanowienia kształtują skutek obligacyjny w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, jednoczesnym rażącym naruszeniem interesów aktualnych i potencjalnych posiadaczy rachunków bankowych w PKO BP.

W aktualnym orzecznictwie SN dominuje pogląd odmienny od stanowiska Prezesa UOKiK przedstawionego w pierwszej z omawianych decyzji w zakresie obowiązywania postanowień wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych. Sąd Najwyższy<sup>18</sup> konsekwentnie odmawia rozciągnięcia mocy wiążącej wyroku uznającego postanowienia wzorca umownego za niedozwolone na przedsiębiorców innych niż pozwany. W przywołanym wyroku SN przytacza szereg publikacji doktryny opowiadających się za jednym i drugim poglądem. Za zawężoną mocą wiążącą (z zastrzeżeniem, że poglądy popierające rozszerzoną moc wiążącą były wyrażone na gruncie poprzedniej linii orzecniczej) jest więcej głosów. Jednym z zasadniczych argumentów za rozszerzeniem mocy wiążącej na innych przedsiębiorców, które podnosił SN<sup>19</sup>, była konieczność zapewnienia efektywności dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich. W niniejszym wyroku SN wskazał, że ta argumentacja jest już nieaktualna w związku z wydaniem przez TSUE wyroku z 26 kwietnia 2012 r. w sprawie *C-472/10Invitel*. SN twierdzi, że obecnie „nie ma potrzeby odwoływania się do zasady efektywności prawa unijnego w celu poszerzenia zakresu skutków wpisu postanowienia do rejestru niedozwolonych postanowień”. Co więcej – powołując się na opinię Rzecznik Generalnej z 6 grudnia 2011 r., stwierdza, że „dokonywanie takiej rozszerzającej interpretacji byłoby raczej sprzeczne z prawem unijnym”<sup>20</sup>. W wyniku analizy ostatnich decyzji Prezesa UOKiK, nie tylko dotyczących usług finansowych, można zauważyć, że w sprawach klauzul Prezes często wydaje decyzje zobowiązujące, co wydaje się być z korzyścią zarówno dla przedsiębiorców, jak i konsumentów.

Mimo wszystko banki powinny konstruować wzorce umowne z uwzględnieniem przepisów art. 385<sup>1</sup> i nast. k.c., jak również powinny zdawać sobie sprawę z potrzeby dostosowywania wykonywanych przez siebie wzorców umownych w taki sposób, by nie były one tożsame z wpisami

<sup>17</sup> Klauzule wpisane do rejestru nr 11570 i 1170.

<sup>18</sup> Wyr. SN z dnia 12.02.2014 r. sygn. akt III SK 18/13, Lex nr 1448753.

<sup>19</sup> Uchwała SN z dnia 13.07.2006 r. sygn. akt III SZP 3/06, OSNP 2007, Nr 1-2, poz. 35.

<sup>20</sup> M. Strzelecki, *Skutki wpisania niedozwolonego postanowienia do rejestru – utrwalone obecnie orzecznictwo Sądu Najwyższego*; [www.praworeklamylawbrogspot.pl](http://www.praworeklamylawbrogspot.pl).

zamieszczonymi w rejestrze<sup>21</sup>. W przedstawionych decyzjach można zauważyć, że problem stosowania niedozwolonych klauzul umownych na rynku usług finansowych jest poważny. Stanowi czynnik, który obniża poziom ochrony konkurencji i konsumentów, jak również wskazuje na wysokie ryzyko wystąpienia nieprawidłowości na tym rynku.

### III. Praktyki wprowadzające w błąd oraz naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji

W prowadzonych postępowaniach UOKiK wykazał, iż częstym nadużyciem stosowanym przez przedsiębiorców działających na rynku usług finansowych są praktyki wprowadzające konsumentów w błąd. Obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest nagminnie łamany. Praktyki wprowadzające konsumentów w błąd dotyczą sposobu prezentowania i przekazywania konsumentom informacji o produktach bankowych zarówno przez pracowników banków, jak i w przekazach reklamowych typu ulotki, plakaty, reklamy telewizyjne i internetowe.

Jedną z decyzji dotyczących praktyk wprowadzających w błąd jest decyzja Prezesa UOKiK nr RKT 55/2013. W tej sprawie Prezes otrzymał wiele skarg i reklamacji<sup>22</sup> zgłaszanych przez klientów. Konsumenty kwestionowali m.in. sposób przekazywania informacji przez pracowników banku przy zawieraniu umów<sup>23</sup>. W toku postępowania Prezes uznał za bezprawne działanie Getin Noble Bank S.A. (dalej: Getin Bank), polegające na przekazywaniu informacji w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd. W przedmiotowej decyzji stwierdził, iż działanie banku stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o jakiej mowa w art. 5 ust. 3 pkt 8 w związku z art. 5 ust. 1 oraz art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (dalej: upnpr)<sup>24</sup>, a w związku z tym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z kolei art. 24 ust. 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c., naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa UOKiK do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Do naruszenia interesu publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotyczą wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku<sup>25</sup>. Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 uokik muszą kumulatywnie zostać spełnione trzy przesłanki: ocenianie zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu uokik, praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów, praktyka musi być bezprawna. W analizowanej sprawie zgodnie z art. 2 pkt 2 uopnpr działanie banku w zakresie informacji przekazywanych

<sup>21</sup> Rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

<sup>22</sup> W przedmiotowej sprawie UOKiK zaliczył w poczet materiału dowodowego 93 skargi konsumentów oraz kilka tysięcy skarg złożonych przez konsumentów w banku w sprawie przedmiotowych produktów w okresie od września 2009 r. do maja 2013 r.

<sup>23</sup> Umowy dotyczyły przystąpienia do grupowych ubezpieczeń na życie i dożycie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi.

<sup>24</sup> Ustawa z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206).

<sup>25</sup> K. Kohutek [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2008, s. 47.

konsumentom przy prezentowaniu i objaśnianiu warunków umów produktów bankowych może zostać ocenione przez pryzmat powołanego wyżej przepisu. Powyższa ustawa podaje definicję przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 uopnpr jest nim konsument, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się 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. Jak wskazuje Prezes UOKiK zachowanie banku będące przedmiotem decyzji powinno być oceniane z perspektywy modelu przeciętnego konsumenta. W doktrynie wskazuje się, iż „stopniowy rozwój orzecznictwa ETS doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. To, czego można oczekiwać od rozsądnego konsumenta wynika przede wszystkim z tego, jak daleko sięga obowiązek informacji handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedzialności”<sup>26</sup>. Zauważa się także, iż konsument „atakowany jest niezwykle szeroką paletą towarów, usług, przy jednoczesnym utrzymywaniu jego pozycji jako słabszej strony kontraktu. Dodatkowo produkcja usług, w tym usług bankowych, doprowadziła do standaryzacji warunków umownych”<sup>27</sup>. Ważnym czynnikiem, który musi zostać w niniejszej sprawie wzięty pod uwagę jest fakt, iż umowy zawierane były w placówkach oznaczonych „Getin Noble Bank”. Konsument, nabywając usługi od banku, pokłada w nim znacznie większe zaufanie, co do sposobu działania, niż w stosunku do innych przedsiębiorców. Konsument wierzy, że bank zapewnia ochronę powierzonych mu środków i przekazuje konsumentowi najważniejsze i najistotniejsze informacje zawierane go kontraktu. Na dowód powyższego Prezes Urzędu przywołał stanowisko Komisji Nadzoru Finansowego<sup>28</sup>. Osobami poszkodowanymi w wyniku stosowania przedmiotowej praktyki są głównie osoby, które były już klientami banku zanim zaproponowano im nowy produkt. Konsument może być łatwo wprowadzony w błąd, bank proponując mu bowiem nowy produkt korzysta z wiedzy konsumenta, którą posiada on w stosunku do innego produktu bankowego, nie zdając sobie sprawy, że *de facto* proponowana usługa bankowa jest zupełnie inna, dużo bardziej skomplikowana i ryzykowna niż ta, którą znał do tej pory. Prezes Urzędu zauważył, iż w przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z konsumentami rozważnymi, przeciętnie zorientowanymi (zawierali już wcześniej umowy z bankiem) jednak nieprzygotowanymi merytorycznie do zawierania umów o przystąpienie do nowego, skomplikowanego produktu proponowanego przez bank. W dalszej części Prezes UOKiK wykazał, iż kwestionowane działania banku stanowiły nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 4 ust. 1 uopnp. W tym zakresie konieczne było rozważenie czy przedmiotowe praktyki były sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształciły lub mogły zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy. W niniejszej sprawie – jak wskazuje Prezes UOKiK – dobre obyczaje należy oceniać jako prawo do rzetelnej i jednoznacznej informacji, jaką w ramach przekazu profesjonalista–przedsiębiorca

<sup>26</sup> E. Łętowska: *Europejskie prawo umów konsumenckich*, C.H. Beck, Warszawa 2004, s. 73.

<sup>27</sup> E. Rutkowska-Tomaszewska, *Nieuczciwe praktyki na rynku bankowych usług konsumenckich*, Lex, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2011.

<sup>28</sup> Stanowisko w sprawie świadczenia przez firmy inwestycyjne usług doradztwa inwestycyjnego. Urząd Komisji NF Warszawa, dnia 27 marca 2012 r. Stanowisko można w pełni zastosować do banków i w omawianej decyzji.

powinien kierować do przeciętnego konsumenta. Naruszenie tak rozumianych dobrych obyczajów zostało dokonane przez bank w niniejszej sprawie. Prezes Urzędu analizując Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady<sup>29</sup> stanowiące, iż „staranność zawodowa” oznacza standard stosowania szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, dokonał interpretacji klauzuli dobrych obyczajów i doszedł do wniosku, że jest to pojęcie znaczeniowo zbliżone do pojęcia „staranności zawodowej”. Zgodnie z art. 2 pkt e) Dyrektywy 2005/29/WE definiuje termin „istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów” jako wykorzystanie praktyki handlowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłania go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął. Prezes Urzędu zwrócił uwagę na stanowisko Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego (dalej: UKNF) „iż instytucje finansowe oraz współpracujący z nimi pośrednicy powinni rzetelnie informować o oferowanym produkcie, w tym w szczególności o konstrukcji tego produktu, czynnikach warunkujących osiągnięcie ewentualnego zysku (...)”<sup>30</sup>. Prezes Urzędu przyjął, iż stosowana praktyka banku naruszała dobre obyczaje oraz mogła wprowadzać konsumentów w błąd i doprowadzić do podjęcia decyzji, których by nie podjęli, gdyby dysponowali pełnymi informacjami. Niniejsza decyzja znajduje odzwierciedlenie w stanowisku Najwyższej Izby Kontroli<sup>31</sup>: „Od lat rynek finansowy w Polsce rozwija się niezwykle dynamicznie. Wielość nowych usług i instrumentów finansowych oraz rosnący stopień ich skomplikowania sprawiają, że konsumenci często nabywają usługi i produkty finansowe, nie identyfikując zagrożeń, jakie wiążą się z ich wykorzystaniem. Skutkiem tego mogą być nieoczekiwane koszty i straty. Podmioty działające na rynku finansowym zazwyczaj narzucają klientom warunki korzystania z oferowanych usług”.

W kolejnej decyzji Prezesa UOKiK nr DDK 4/2012 uznał on, iż ING Bank Śląski S.A. (dalej: Bank ING, Spółka) naruszył zbiorowe interesy konsumentów poprzez działania polegające na podawaniu w kampanii reklamowej wprowadzających w błąd informacji, dotyczących opłat za dokonywane przelewy w formie elektronicznej oraz pomijaniu kluczowych dla konsumentów informacji o opłatach za usługę. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu wykazał istnienie wszystkich przesłanek koniecznych dla stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ocena działań Banku w aspekcie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przebiegała według schematu opisanego w poprzedniej decyzji. Ze względu na tożsamość stosowanych praktyk w obu decyzjach, jak również podstawę prawną postawionych zarzutów, analiza poprzedniej decyzji jest aktualna w niniejszym przypadku. Niemniej jednak w decyzji dotyczącej Banku ING na uwagę zasługuje zdanie tego przedsiębiorcy. Stał on na stanowisku, iż reklamy skierowane były przede wszystkim do przeciętnych konsumentów, którzy korzystali już z usług banku i znają mechanizmy oraz koszty ich użytkowania, a reklamy te mają pomóc im w podjęciu decyzji o skorzystaniu z innej bezpłatnej usługi. Tym samym nie doszło do naruszenia przepisów upnpr.

<sup>29</sup> Prezes UOKiK powołał się na art. 2 lit. H Dyrektywy 2005/29 WE, zmieniającą dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. UE.L.2005149.22).

<sup>30</sup> Stanowisko UKNF z dnia 26.09.2012 r. w sprawie praktyk sprzedażowych związanych z oferowaniem produktów inwestycyjnych skierowane do podmiotów z rynku bankowego i ubezpieczeniowego.

<sup>31</sup> Informacja o wynikach kontroli zob. NIK, *Funkcjonowanie Systemu Ochrony Praw Klientów Podmiotów Rynku Finansowego*, 04.08.2014 r. Pobrano z: [www.nik.gov.pl](http://www.nik.gov.pl).

Bank przedstawił dodatkowe wyjaśnienia na temat modelu przeciętnego konsumenta oraz specyficznych cech języka reklamy. W swoim piśmie podkreślił, że model przeciętnego konsumenta charakteryzuje: posiadanie wiedzy o otaczającej go rzeczywistości, cecha „racjonalności” postępowania oraz odpowiedni stopień krytycyzmu. Odstępstwo od tego modelu może być poczynione tylko w wypadku, gdy przekaz skierowany jest do konkretnej grupy konsumentów, która ze względu na występowanie pewnych cech (np. wiek, niepełnosprawność) powinna być chroniona w wyższym stopniu. Zdaniem banku osoby korzystające z Internetu, do których była kierowana kwestionowana reklama, do takiej grupy nie należą. Bank wskazał, że rozwój konkurencyjności bankowości oraz technik marketingowych w Polsce nie pozostaje bez wpływu na model przeciętnego konsumenta. Zazaczył, iż reklama kierowana była do osób intensywnie korzystających z Internetu, a nie do ogółu konsumentów. Bank podkreślał, że działania były typowe i odpowiadały standardom reklamy, a najistotniejszą cechą reklamowanej usługi, świadcząca o jej unikatowości i odróżniająca ją od konkurencji, była w tym przypadku bezpłatność. Bank stanął na stanowisku, iż osoby korzystające aktywnie z internetu mają większą, szczególnie wiedzę dotyczącą produktów finansowych. Tym czasem raport Związku Banków Polskich „NetB@ank. Bankowość Internetowa i Płatności Bezgotówkowa. Podsumowanie 2011 r.” dowodzi iż obecnie z internetu oraz kont internetowych korzysta co raz więcej osób, także takich, które nie posiadają szczególnej wiedzy na temat użytkowania komputera lub produktów finansowych obsługiwanych za jego pomocą. Dlatego Prezes Urzędu przyjął, że to właśnie te grupy mogą być głównymi odbiorcami reklam, tym bardziej, że ich liczba na rynku znacznie wzrosła, jak dowodzi ww. raport<sup>32</sup>. Prezes UOKiK zakwestionował reklamę banku, która dotyczy pierwszego etapu kontraktu, czyli jeszcze przed zawarciem umowy. Warto zwrócić uwagę na stanowisko wyrażone przez SOKiK<sup>33</sup>: „konsument, do którego reklama jest kierowana ma prawo do rzetelnej informacji już w chwili zapoznania się z reklamą bez konieczności zasięgnięcia jej dopiero w miejscu sprzedaży u powoda; przedsiębiorca ma obowiązek poinformowania w sposób rzetelny i prawdziwy o cechach oferowanego towaru już w reklamie, a klient zwabiony jego ofertą nie ma obowiązku jej weryfikacji w miejscu sprzedaży”. Zdaniem banku przekazanie większej ilości informacji mogłoby wręcz wpłynąć negatywnie na procesy interpretacyjne klienta, który nie byłby w stanie zrozumieć przekazu reklamowego. W omawianym przypadku naruszenie przejawia się w prezentowaniu reklam, których treść wprowadza konsumentów w błąd, co zostało uznane za działanie bezprawne.

Jedną z ostatnich decyzji Prezesa UOKiK nr RWA 5/2014 wydana w sprawie Banku BPH Spółka Akcyjna (dalej: BPH) dotyczyła działań banku, który przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki pozbawiał konsumenta rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o wartości wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy kredytu. Bank podawał informację o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu. W świetle art. 13 ust. 1 pkt 5 ustawy o kredycie konsumenckim<sup>34</sup> (dalej: uokk), kredytodawca jest zobowiązany podać całkowitą kwotę kredytu.

<sup>32</sup> Od końca 2006 r. do końca 2011 r. liczba klientów bankowości elektronicznej wzrosła o ponad 5,58 miliona, czyli o 135%. Zob. Związek Banków Polskich, *NetB@ank. Bankowość Internetowa i Płatności Bezgotówkowa. Podsumowanie 2011 r.* Raport (dostępny na: [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)).

<sup>33</sup> Wyr. SOKiK z dnia 19.12.2007 r., XVII AmA 64/07 (niepubl.).

<sup>34</sup> Ustawa z dnia 12.05.2011 r. o kredycie konsumencki (Dz.U. Nr 126, poz. 715 ze zm.).

Zgodnie z art. 5 pkt 7 uokk przez całkowitą kwotę kredytu należy rozumieć sumę wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt do swobodnej dyspozycji. Natomiast stosownie do art. 5 pkt 8 uokk całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta jest to suma całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu. Wszelkie koszty w szczególności odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże stanowią całkowite koszty kredytu, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt. Wobec powyższego kredytowane koszty kredytu nie mogą zawierać się w całkowitej kwocie kredytu. Odmienne stanowisko oznaczałoby podwójne uwzględnienie kredytowanych kosztów kredytu w całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta.

Komisja Europejska przedstawiła swoje stanowisko w „Wytycznych w sprawie stosowania przepisów dyrektywy o kredycie konsumenckim dotyczących rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania”<sup>35</sup>. Zgodnie z powołanym dokumentem całkowita kwota kredytu (*total amount of credit*) nie obejmuje całkowitych kosztów kredytu.

W omawianej decyzji Prezes UOKiK wskazuje, iż „za takim stanowiskiem przemawia również *ratio legis* regulacji, która w art. 13 ust 1 pkt 5 uokk, zobowiązuje kredytodawcę do poinformowania konsumenta o całkowitej kwocie kredytu. Sprowadza się ona do konieczności udzielenia konsumentowi przed zawarciem umowy o kredyt rzetelnej informacji o wysokości kwoty, jaką będzie mógł dysponować w sposób dowolny po zawarciu umowy”.

Powyższe argumenty pozwoliły uznać działania banku za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W niniejszym temacie nie bez znaczenia pozostaje wpływ orzecznictwa sądów<sup>36</sup> oraz stanowiska doktryny<sup>37</sup> na definicję przeciętnego konsumenta. Sądy w wielu przypadkach pozwalają sobie na odstępianie od modelu unijnego. W powyższym wyroku Sąd odwołał się do dopuszczalności modyfikacji wzorca przeciętnego konsumenta z uwagi na czynniki społeczne, kulturowe i językowe, co uważam za poważny błąd. Takie działanie stanowi lekceważenie procesu pełnej harmonizacji i eliminacji wszelkich różnic w regulacjach krajowych. Cel dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych powinien być realizowany. Ustanowienie wspólnych reguł zwalczania nieuczciwych praktyk rynkowych oraz spójnego i jednolitego systemu ochrony konsumentów dyktuje przyjęcie jednego wspólnego wyjściowego modelu konsumenta jednako-  
wego dla rynku wewnętrznego.

Praktyka orzecznicza Prezesa UOKiK z poprzednich lat pokazuje różnorodność spraw, w których dochodziło do wprowadzania konsumentów w błąd za pośrednictwem reklamy usług bankowych. Praktyki banków w tym zakresie są niekorzystne dla rynku finansowego. Przekazy informacyjne są nieprawdziwe, nieszczerze i niejasne przez co wpływają negatywnie na postrzeganie banków przez klientów będących konsumentami. Znacząco zaniżają zaufanie do usług finansowych oferowanych przez banki.

<sup>35</sup> European Commission, Commission Staff working document, *Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relations to costs and the Annual Percentage Rate of charge*, SWD (2012) 128 final, Bruksela 8.05.2012, s. 11.

<sup>36</sup> Wyr. SN z dnia 8.05.2014 r., sygn. akt III SK 45/13. Pobrano z: internetowa baza orzeczeń SN [www.sn.pl/orzecznictwo](http://www.sn.pl/orzecznictwo); Wyr. SA z dnia 29.09.2011 r. sygn. akt VI Aca 747/11, portal orzeczeń SA w Warszawie, 27.11.2012.

<sup>37</sup> A. Tischner [w:] E. Nowińska, D. Kasprzycki (red), *Nieuczciwe praktyki rynkowe. Ocena regulacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2012, s. 125.

## IV. Zaniechania niezwłocznego przekazywania informacji o wygaśnięciu zobowiązań kredytobiorców do Biura Informacji Kredytowej

Przedmiotem decyzji Prezesa UOKiK wydanych w latach 2012–2014 były także praktyki polegające na opieszałości banków w przekazywaniu informacji gospodarczych o konsumentach do Biura Informacji Kredytowej S.A. (dalej: BIK)<sup>38</sup>. Prezes Urzędu w niniejszych sprawach analizował praktyki stosowane przez banki pod kątem ich zgodności z art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (dalej: uznk)<sup>39</sup> oraz przepisami uokik. Potwierdzeniem doniosłości problemu i permanentnego charakteru stosowanej praktyki są wysokie kary finansowe nałożone na banki. W decyzji Prezesa UOKiK nr RKR 57/2012 w sprawie dot. *Banku Polska Kasa Opieki S.A.* kwota kary wyniosła prawie dwa miliony złotych, mimo umorzenia postępowania, co do jednego z postawionych zarzutów.

W powyższej sprawie bankowi zostały postawione dwa zarzuty. Pierwszy z nich polegający na przekazywaniu do BIK informacji dotyczących wygaśnięcia zobowiązania niezgodnie z § 5 ust. 1 rozporządzenia w sprawie szczegółowego zakresu przetwarzanych informacji (...). Drugi zarzut polegający na nieprzekazywaniu do BIK informacji o wykonaniu zobowiązania przez kredytobiorców w sytuacji, gdy wykonanie zobowiązania nastąpiło po dacie przekazania do BIK Wsadu Informacyjnego – co, jako naruszające dobre obyczaje, może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji. Ustosunkowując się do pierwszego przedstawionego zarzutu, bank uznał go w niniejszej sprawie za bezpodstawny z powodu braku naruszenia interesu prawnego konsumentów oraz z powodu braku bezprawności w jego działaniach. W ocenie banku, biorąc pod uwagę wąski cel przetwarzania danych, nie można z obowiązku niezwłocznego przekazania przez bank komunikatu dotyczącego daty usunięcia informacji o wygaśnięciu zobowiązania wywodzić interesu prawnego konsumenta, w tym jego naruszenia. Bank zwrócił uwagę, iż jego działania powinny być zgodne z § 5 ust. 1 rozporządzenia w sprawie szczegółowego zakresu przetwarzanych informacji (...)<sup>40</sup>, co wiąże się przede wszystkim z „niezwłocznym” przekazywaniem komunikatu dotyczącego daty usunięcia informacji. Interpretując użyte we wskazanych wyżej przepisach określenie „niezwłocznie”, w ocenie banku, należy posłużyć się wypracowaną w prawie cywilnym bogatą doktryną i orzecznictwem. Zgodnie z powyższym „niezwłocznie” nie oznacza „natychmiast”, lecz bez nieuzasadnionego opóźnienia. Jak wskazał bank, jest to termin realny, a przy jego spełnieniu należy uwzględnić okoliczności miejsca i czasu, rodzaj i rozmiar świadczenia<sup>41</sup>. W zakresie pojęcia „niezwłocznego świadczenia” powinny decydować każdorazowo okoliczności konkretnego przypadku<sup>42</sup>. Bank podkreślił, iż „niezwłoczność” oznacza konieczność respektowania czasu potrzebnego dłużnikowi do zabezpieczenia prawidłowego wykonania zobowiązania. Długość tego czasu zależna jest od skonkretyzowanego zobowiązania. Czasu potrzebnego do niezwłocznego wykonania zobowiązania nie

<sup>38</sup> Biuro Informacji Kredytowej S.A. (BIK) jest instytucją utworzoną przez Związek Banków Polskich oraz banki w październiku 1997 r. Działa w oparciu o art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29.08.1997 r. – Prawo bankowe (Dz.U. z 2002 r., nr 72, poz. 665 ze zm.).

<sup>39</sup> Ustawa z dnia 16.04.1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r., nr 153, poz. 1503 ze zm.).

<sup>40</sup> Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 27.03.2007 r. w sprawie szczegółowego zakresu przetwarzanych informacji dotyczących osób fizycznych po wygaśnięciu zobowiązania wynikającego z umowy zawartej z Bakiem lub inną instytucją ustawowo upoważnioną do udzielania kredytów oraz trybu usuwania tych informacji (Dz.U. Nr 56 poz. 373).

<sup>41</sup> Wyr. SN z dnia 13.12.2006 r., II CSK 293/06, LEX nr 453147.

<sup>42</sup> Ag. Rzepecka-Gil, *Komentarz do art. 455 k.c.*, LEX 2010.

da się oznaczyć sztywno określoną liczbą dni czy tygodni<sup>43</sup>. Podsumowując powyższą interpretację, bank stwierdził, iż nie istnieje sztywny termin, w którym bank jest zobowiązany do przekazania do BIK komunikatu dotyczącego daty usunięcia informacji, a jednocześnie przy określeniu ram czasowych niezwłoczności należy uwzględnić realność terminu, przez którą rozumie się czas niezbędny do zabezpieczenia prawidłowego wykonania zobowiązania stosownie do wymagań dobrej wiary i zwyczajów uczciwego obrotu. Bank uznał, iż postępuje zgodnie z § 5 ust. 1 rozporządzenia w sprawie szczegółowego zakresu przetwarzanych informacji (...), gdyż komunikat dotyczący daty usunięcia informacji przekazuje do BIK niezwłocznie. Reasumując, bank stwierdził, iż w zakresie pierwszego z przedstawionych powyżej zarzutów, nie stosuje praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ustosunkowując się do drugiego z postawionych zarzutów, bank również nie uznał stanowiska Prezesa UOKiK. Bank podał, iż razem z BIK stosuje aktualne możliwości i rozwiązania techniczne do płynnej i szybkiej wymiany informacji w zakresie przekazywania danych. W ocenie banku postawienie zarzutu w zakresie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na kredytobiorców, tj. podmioty, które nie zawsze są konsumentami jest sprzeczne z art. 24 uokik. Jednocześnie zwrócił uwagę iż brak bieżącej aktualizacji informacji w BIK ze strony banku nie może mieć ujemnych konsekwencji dla kredytobiorców, w postaci trudności z uzyskaniem kolejnego kredytu w innym banku. Zasady przekazywania informacji do BIK są wspólne dla wszystkich banków i obecnie możliwości techniczne nie przewidują innego trybu postępowania. W ocenie banku, uwzględniając jednolitą praktykę banków w zakresie częstotliwości przekazywania danych do BIK, zarzut naruszenia przez bank w tym zakresie dobrych obyczajów jest bezpodstawny. Dalej bank wskazał, iż w kontekście relacji z konsumentami „sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności<sup>44</sup> (...)”, czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania<sup>45</sup>. Bank podał, iż aby ocenić czy doszło do naruszenia dobrych obyczajów, należy wziąć pod uwagę, jakie standardy postępowania zostały naruszone oraz czy w takim przypadku zachowanie banku jest nieuczciwe lub nierzetelne, a zarazem względem konsumenta nieetyczne. W tym miejscu bank podkreślił, iż w zakresie przesyłania informacji do BIK, bank zachowuje standardy właściwe całemu rynkowi bankowemu. W ocenie banku jego postępowanie jest w tym zakresie rzetelne, transparentne, przewidywalne i uczciwe. W niniejszej sprawie bank przywołał stanowisko Związku Banków Polskich (dalej: ZBP), które stanowi odzwierciedlenie stanowiska banku odnośnie do zarzutu naruszenia przez bank § 5 ust. 1 rozporządzenia w sprawie szczegółowego zakresu przetwarzanych informacji (...). ZBP uznał za istotny fakt, iż Generalny Inspektor Danych Osobowych (GIODO) wielokrotnie badał w postępowaniach toczących się ze skarg klientów oraz, w prowadzonych z urzędu, postępowaniach kontrolujących zasady funkcjonowania BIK i nigdy nie dopatrywał się w jego funkcjonowaniu zarzutów będących przedmiotem niniejszego postępowania. Na 633 podmioty sektora finansowego Bank jako pierwszy wdrożył cotygodniowe przekazywanie Wsadów Informacyjnych do BIK. ZBP podniósł, iż nie jest zasadne powoływanie się na naruszenie

<sup>43</sup> Z. Gawlik, *Komentarz do art. 455 k.c.*, LEX 2010.

<sup>44</sup> Wyr. SOKiK z dnia 23.02.2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04, LEX nr 183979.

<sup>45</sup> A. Wędrychowska-Krapińska [w:] A. Stawicki, E. Stawicki (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, Komentarz*, LEX, Wolters Kluwer, Warszawa 2010, s. 544.

dobrych obyczajów w przypadku powszechnego stosowania określonej praktyki, która dodatkowo nie była dotychczas kwestionowana przez organy właściwe do kontroli instytucji finansowych.

Punktem wyjścia do rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie jest ustalenie czy działania banku mogły nosić znamiona praktyk naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Naruszenie następuje wówczas, gdy spełnione są łącznie dwa kryteria. Działania przedsiębiorcy noszą znamiona bezprawności oraz działania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów. Ocena działań banku została przeprowadzona oddzielnie w odniesieniu do każdego z zarzutów. Przesłanka bezprawności w odniesieniu do pierwszego zarzutu. W zakresie terminu „niezwłocznie” Prezes UOKiK szeroko wypowiedział się w uzasadnieniu niniejszej decyzji. Termin, w jakim banki lub instytucje ustawowo upoważnione do udzielania kredytów winny przekazywać komunikat dotyczący daty usunięcia ze zbioru informacji został przez ustawodawcę uznany za istotny na tyle, że uregulował go bezpośrednio w § 5 ust. 1 wspomnianego rozporządzenia w sprawie szczegółowego zakresu przetwarzanych informacji (...), poprzez użycie sformułowania „niezwłocznie”. Ustawodawca nie zdefiniował tego pojęcia, a zatem, dokonując oceny czy stosując opisaną wyżej procedurę przekazywania do BIK Wsadów Informacyjnych, Bank działał zgodnie z § 5 ust. 1 ww. rozporządzenia, należy posłużyć się wypracowanym w prawie cywilnym orzecznictwem. Bank, polemizując ze stanowiskiem Prezesa UOKiK, słusznie podniósł, iż „niezwłocznie” nie oznacza „natychmiast”, lecz bez nieuzasadnionego odwlekania. Zwrócił również uwagę na złożoność i czasochłonność procedury przekazywania do BIK informacji.

Należy wskazać, iż kluczowym w niniejszej sprawie jest orzecznictwo dotyczące interpretacji pojęcia „niezwłocznie” w prawie cywilnym. Stanowisko orzecznictwa nie jest jednolite. Wskazane przez bank zdanie jest wyrazem jednego z dwóch, ukształtowanych w orzecznictwie, podejść w zakresie interpretacji ww. pojęcia. Drugie z podejść bardziej restrykcyjnie traktuje pojęcie „niezwłoczności” w odniesieniu do terminu spełnienia świadczenia. Wprawdzie interpretacja ta również wskazuje, iż czasu potrzebnego do niezwłocznego wykonania zobowiązania nie da się oznaczyć sztywno, to jednak przyjmuje się, iż spełnienie świadczenia oznacza spełnienie w terminie około dwóch tygodni lub 14 dni<sup>46</sup>. Problem ten był już rozstrzygany przez Sąd Najwyższy<sup>47</sup>, gdzie uznał on konieczność ujednolicenia zwrotów niedookreślonych przez ustawodawcę (w tym pojęcia „niezwłocznie”) i stwierdził, iż ich skonkretyzowanie „(...) powinno być wyrażone w ścisłych jednostkach czasu. Za taki termin, jak już była mowa, należy uznać okres dwóch tygodni”. Należy w tym miejscu podkreślić, iż uchwała ta została wpisana do księgi zasad prawnych i jako taka nabrała cech właściwych dla aktu normatywnego.

Wobec powyższego nie można się zgodzić, że przekazywanie przez bank stosownych informacji do BIK w terminie od 4 do 8 tygodni następuje niezwłocznie. Prezes UOKiK zwrócił uwagę, iż umowa zawarta pomiędzy bankiem a BIK nakładała na bank obowiązek przesyłania Wsadów Informacyjnych do 28 dnia każdego miesiąca według stanu na ostatni dzień miesiąca poprzedzającego przesłanie tego Wsadu<sup>48</sup>. Umowa zawarta z BIK nie tylko przewidywała możliwość

<sup>46</sup> Wyr. SN z dnia 28.05.1991 r., II CR 623/90, LEX nr 9056; Wyrok SN z dnia 6 .07.2011 r., ICSK 576/09, LEX nr 1050451; Wyr.SA we Wrocławiu z dnia 20.03.2012 r. I ACa 191/12, LEX nr 1130916.

<sup>47</sup> Uchwała SN z dnia 30.12.1988 r. III CZP 48/88, OSNC 1989, nr 3, poz. 36.

<sup>48</sup> W praktyce oznaczać to powinno, iż w hipotetycznym przypadku, w którym zobowiązanie klienta Banku wygasło 1-go dnia danego miesiąca, to informacja o tym zdarzeniu, jak i powiązane z tym informacje (np. o dacie usunięcia informacji) winna być przekazana do BIK wcześniej niż po 8 tygodniach. Tymczasem, w omawianym przypadku bank ograniczył się do przesyłania raz w miesiącu Wsadów Informacyjnych, rezygnując z aktualizacji danych zawartych w tych Wsadach.

częstszych aktualizacji informacji, ale wręcz nakładała obowiązek takiego działania. Jak wskazał Prezes UOKiK niezależnie od przyjętej wykładni pojęcia „niezwłocznie” należy uznać działania Banku w omawianym zakresie za sprzeczne z § 5 ust. 1 rozporządzenia w sprawie szczegółowego zakresu przetwarzanych informacji (...). Prezes UOKiK po przeanalizowaniu niniejszej sprawy stwierdził, iż kolejna przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów nie została spełniona, interes prawny konsumentów nie był bowiem zagrożony ani też naruszony nawet w sytuacji opieszałego przekazywania do BIK komunikatu. Z przeanalizowanego stanu faktycznego wynika, że dla każdego potencjalnego konsumenta nie ma znaczenia czy bank przekaze do BIK komunikat o dacie usunięcia informacji dotyczących jego zobowiązania niezwłocznie, czy też dopiero po 8 tygodniach, skoro informacje te będą przetwarzane przez kolejne 5 lub 12 lat.

Prezes UOKiK, nie mając możliwości wydania decyzji merytorycznej, orzekł o umorzeniu postępowania w zakresie pierwszego zarzutu. Aby działanie banku mogło być uznane w kontekście drugiego zarzutu postawionego w przedmiotowym postępowaniu za czyn nieuczciwej konkurencji, powinno spełniać przesłankę sprzeczności z dobrymi obyczajami i jednocześnie zagrażać lub naruszać interes klienta. W doktrynie i orzecznictwie wskazuje się, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, to normy postępowania utrwalone i powszechnie przyjęte w danym społeczeństwie. Literatura dopuszcza dokonywanie stosownych ocen w zakresie dobrych obyczajów na podstawie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych<sup>49</sup>. Co się tyczy obowiązujących w bankowości zwyczajów, w tym też dobrych obyczajów – jak wskazał Sąd Apelacyjny w Warszawie – to zostały one skodyfikowane w tzw. Zasadach Dobrej Praktyki Bankowej<sup>50</sup>. Zgodnie z tymi Zasadami<sup>51</sup> „banki, uznając, iż są instytucjami zaufania publicznego, w swojej działalności kierują się przepisami prawa, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Zasadach oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi, z uwzględnieniem zasad: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy”. Prezes UOKiK zauważył, iż bank w niniejszej sprawie dopuścił się naruszenia dobrych obyczajów w powyższym znaczeniu. Przesłanka bezprawności została wypełniona poprzez naruszenie dobrych obyczajów. Naruszenie interesu konsumentów może być powiązane z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie praktyki banku naruszają zarówno gospodarczy interes konsumentów, jak i nieekonomiczny. W tym ostatnim zakresie, według poglądów doktryny, należy też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności<sup>52</sup>. W odniesieniu do drugiego postawionego zarzutu obie przesłanki zostały wykazane.

Innym przykładem nadużyć banków, dotyczących zaniechania w przekazywaniu stosownych informacji do BIK, jest decyzja w sprawie *BRE BANK S.A.* (dalej: BRE Bank), Prezes UOKiK postawił analogiczny zarzut BRE Bank, jak w poprzedniej sprawie. W niniejszej decyzji Prezesa UOKiK nr RKR 45/2013 kara wyniosła ponad półtora miliona złotych. W toku postępowania Prezes przedstawił bardzo podobną analizę stanu faktycznego. Zwrócił dodatkowo uwagę na fakt, iż działania banku mogą być również rozpatrywane w aspekcie działań antykonkurencyjnych

<sup>49</sup> M. Kępiński, *Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, RPEiS 1994, nr 2.

<sup>50</sup> Załącznik nr 1 do uchwały nr 6 XVIII Walnego Zgromadzenia Związku Banków Polskich z dnia 26.04.2007 r. ze zm.

<sup>51</sup> Rozdział I postanowienie nr 2 *Zasady dobrej praktyki bankowej*.

<sup>52</sup> E. Łętowska, *Prawo Umów Konsumentkich*, C.H. Beck, Warszawa 2002, s. 341.

wobec innych banków, ponieważ na skutek opieszalej aktualizacji danych przekazywanych przez bank do BIK, inne banki mogą odmówić udzielenia kredytu konsumentowi i tym samym stracić potencjalnego klienta.

## V. Podsumowanie

Rynek usług finansowych w Polsce stale dynamicznie się rozwija. Prezes UOKiK monitoruje działania banków. W omówionych powyżej decyzjach zostały przedstawione tylko niektóre z praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w sektorze finansowym. Problem sprawnego funkcjonowania usług na rynku finansowym jest złożony. Kontrole Prezesa UOKiK to tylko jedno z działań, które należało by odpowiednio stymulować by doprowadzić do większej przejrzystości usług finansowych i tym samym wzmocnić pozycję konsumenta. Działalność Prezesa UOKiK choć prowadzona jest zgodnie z prawem i coraz bardziej aktywna to nie stwarza konsumentom dostatecznej ochrony. NIK wskazuje na możliwości wzmocnienia systemu ochrony praw konsumentów poprzez zwiększenie prewencyjnego oddziaływania na przedsiębiorców w celu ograniczenia praktyk naruszających interesy konsumentów, m.in. poprzez nagłaśnianie kar, podkreślanie ich nieuchronności czy zacieśnienie współpracy między poszczególnymi instytucjami w zakresie przekazywania informacji o praktykach podlegających sankcjom<sup>53</sup>.

Uchwalona w dniu 10 czerwca 2014 r. ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego, wprowadza szereg zmian mających na celu wzmocnienie krajowego systemu ochrony konkurencji i konsumentów. Prezes UOKiK będzie miał możliwość publicznego ostrzegania o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które mogą narazić ich na poważne straty finansowe. Wprowadzenie instytucji publicznego ostrzegania przez Prezesa UOKiK (art. 73a) poprzez podanie do publicznej wiadomości informacji o praktykach naruszających zbiorowe interesy konsumentów stworzy nowe narzędzie do zwalczania nielegalnych praktyk również na rynku usług finansowych.

Należałoby również zadbać o większą świadomość konsumentów w zakresie możliwości skutecznej ochrony i dochodzenia swoich praw. Nie bez zarzutu pozostają też same banki, które jako przedsiębiorcy odgrywają szczególną rolę w obrocie gospodarczym. Działają nie tylko na własny rachunek, ale dodatkowo muszą wypełniać powierzone im zadania w zakresie ochrony środków pieniężnych m.in. konsumentów – najsłabszych uczestników rynku. Jako instytucje zaufania publicznego zamiast działać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, wykorzystują wiarę klientów, stosując nieuczciwe praktyki rynkowe, czym naruszają zbiorowe interesy konsumentów. Potwierdzają to liczne decyzje Prezesa UOKiK jako organu działającego na rzecz ochrony ich praw i interesów.

Ujednolicenie stanowiska sądów oraz doktryny w kluczowych kwestiach dotyczących problemów nadużywania przez banki niedozwolonych praktyk na rynku usług finansowym usprawniłoby system ochrony konsumentów, jak również wprowadziło jasne zasady, bardziej zrozumiałe dla obu stron.

<sup>53</sup> Informacja o wynikach kontroli – zob. NIK, *Funkcjonowanie Systemu Ochrony Praw Klientów Podmiotów Rynku Finansowego*, 04.08.2014 r. adressem pobrano z: [www.nik.gov.pl](http://www.nik.gov.pl).