



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY**

Warszawa, 17 stycznia 2023 r.

DOZIK-2.610.5.2022.AG

**WERSJA JAWNA - INFORMACJE STANOWIĄCE TAJEMNICĘ PRZEDSIĘBIORSTWA ORAZ INNE
INFORMACJE PRAWNIE CHRONIONE OZNACZONO [***]**

DECYZJA DOZIK-2/2023

I. Na podstawie art. 27 ust. 2 w zw. z art. 27 ust 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust.1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania **BNP Paribas Bank Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie** polegające na ograniczaniu konsumentom możliwości składania za pośrednictwem bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu, o którym mowa w art. 73 ust. 5 i ust. 6 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz.U. z 2022 r. poz. 1488), w ten sposób, że jeden wniosek mógł dotyczyć maksymalnie 2 miesięcy (najbliższych rat), co narusza art. 73 ust. 6 pkt 4 w zw. z art. 73 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 8 września 2022 r.

II. Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na BNP Paribas Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (Bank) obowiązek publikacji niniejszej decyzji, wraz z zaznaczeniem, że jest ona prawomocna, w określonej poniżej formie:

1) opublikowania w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i utrzymywania na stronie internetowej Banku przez okres 3 (trzech) miesięcy hipertączya prowadzącego do zamieszczonego w domenie *decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf* pliku pdf, zawierającego treść niniejszej decyzji.

Informacja ta będzie opublikowana w następujący sposób:

- hipertączye będzie zamieszczone w górnej części strony głównej domeny *www.bnpparibas.pl* i na każdej innej stronie internetowej Banku zastępującej ww. stronę w przyszłości, w osobnej ramce, zapewniającej widoczność - z możliwością zamknięcia

informacji przez użytkownika poprzez kliknięcie krzyżyka w prawym górnym rogu ramki; hipertączę ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (ramka nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

- czarną czcionką Arial (16 px, w wersji mobilnej 12 px; RGB #000000) na białym tle (RGB #ffffff),

- tekst umieszczony w ramce o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona hipertączęm, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm (w wersji mobilnej 0,3 cm) z każdej strony,

- w przypadku zmiany nazwy Banku, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Banku, lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej.

2) opublikowania w mediach społecznościowych Banku, w terminie 2 (dwóch) tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, hipertączę prowadzącego do zamieszczonego w domenie decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf pliku pdf, zawierającego treść niniejszej decyzji.

Informacja ta będzie opublikowana w następujący sposób:

- hipertączę będzie zamieszczone jako post/wpis na prowadzonych przez Bank profilach w serwisach Twitter i Facebook oraz jakichkolwiek innych mediach społecznościowych prowadzonych przez Bank w chwili uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

- informacja zostanie sformułowana zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną w zakresie marki BNP Paribas Bank Polska, tj. post zawierający hipertączę do decyzji Prezesa UOKiK będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki oraz wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości,

- w przypadku zmiany nazwy Banku, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem Banku, lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,

- hipertączę w mediach społecznościowych będzie dostępne przez okres 2 (dwóch) miesięcy od daty jego publikacji.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w związku z art. 112 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na przedsiębiorcę BNP Paribas Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie karę pieniężną, płatną na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej, w wysokości 2 720 515,50 zł (słownie: dwa miliony siedemset dwadzieścia tysięcy pięćset piętnaście złotych i pięćdziesiąt groszy), za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt. I sentencji niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275), oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 2000) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża BNP Paribas Bank Polska Spółkę



Akcyjną z siedzibą w Warszawie kosztami niniejszego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 35,10 zł (słownie: trzydzieści pięć złotych i dziesięć groszy) i zobowiązuje BNP Paribas Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Prezes Urzędu; Prezes UOKiK) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. DOZIK-2.403.13.2022) w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec BNP Paribas Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (Bank; Przedsiębiorca; Spółka) w związku z zasadami, na jakich Bank udziela konsumentom zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego (tzw. wakacje kredytowe) na podstawie art. 73-75 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsiębiorstw gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz.U. z 2022 r. poz. 1488; dalej: u.f.s.; ustawa o finansowaniu społecznościowym).

Prezes Urzędu w procesie monitorowania sytuacji na rynku finansowym w związku z wejściem w życie ustawy o finansowaniu społecznościowym oraz po analizie otrzymanych sygnałów konsumenckich, posiadał wiedzę, że Bank ogranicza klientom możliwość wnioskowania o zawieszenie spłaty kredytu na dowolnie wskazane lub wszystkie okresy wskazane w art. 73 ust. 3 u.f.s., co poskutkowało wezwaniem Prezesa UOKiK z 4 sierpnia 2022 r. o dobrowolne zaprzestanie stosowania kwestionowanej praktyki.

W odpowiedzi na wezwania Prezesa Urzędu z 28 lipca i 4 sierpnia 2022 r. Bank pismami z 8 i 25 sierpnia 2022 r. wyjaśnił, że klienci mają możliwość złożenia wniosku zarówno w postaci papierowej, jak i elektronicznie - w szczególności za pośrednictwem bankowości internetowej - oraz że udostępnione w bankowości internetowej oraz w oddziałach Banku predefiniowane wnioski umożliwiają wybór zawieszenia spłaty kredytu na jeden z wybranych przez klienta okresów: jedno- lub dwumiesięczny na III kwartał 2022 roku. Jednocześnie przedłożył wzory stosowanych formularzy oraz opisał procedurę składania tego typu wniosków, wskazując, że w przypadku złożenia przez konsumenta wniosku na jeden miesiąc III kwartału bieżącego roku, prawo do złożenia kolejnego wniosku na okres jednego albo dwóch miesięcy, przysługuje klientowi od pierwszego dnia po upływie wcześniejszego zawieszenia spłaty kredytu. Dodatkowo Bank wyjaśnił, że brak zapewnienia systemowej możliwości złożenia wniosku na okres dłuższy niż najbliższe dwa miesiące (przez udostępnienie formularza) nie wyklucza przyjęcia przez Bank poprawnie złożonego przez klienta pisemnego wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego w walucie polskiej zawierającego wszelkie wymagane ustawą elementy. Bank wskazał również, że przystąpił do przygotowania rozszerzenia systemowego umożliwiającego, w sposób zautomatyzowany, przyjmowanie wniosków na okres dłuższy niż dwa miesiące, które to rozwiązanie miałyby być wdrożone nie później niż do 30 września 2022 r.

Ustalenia dokonane w toku postępowania wyjaśniającego dały podstawę do sformułowania zarzutu naruszenia ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275; u.o.k.k.) w związku z podejmowanymi przez Bank działaniami określonych w pkt. I sentencji niniejszej decyzji. W związku z powyższym postanowieniem z 2 września 2022 r. Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie DOZIK-2.610.5.2022.AG w sprawie stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postanowieniami z 2 września i 16 listopada 2022 r. w poczet dowodów zaliczono dokumenty, wyjaśnienia i inne dowody uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego (sygn. DOZIK-2.403.13.2022) oraz sygnały konsumenckie otrzymane przez Prezesa Urzędu.



Ustosunkowując się do postawionego zarzutu Bank w piśmie z 9 września 2022 r. poinformował, że funkcjonalność umożliwiająca konsumentom złożenie jednorazowo w bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego na wszystkie okresy przewidziane w art. 73 ust 3 u.f.s. została wdrożona w dniu 8 września 2022 roku. Podkreślił, że systemowe prace przygotowawcze były prowadzone jednocześnie z pracami legislacyjnymi, zaś pełne wdrożenie ich w późniejszym terminie było skutkiem obiektywnych trudności technologicznych a nie złej woli czy zamiaru naruszenia praw klientów. W ocenie Banku jego działania nie powinny być traktowane jako naruszenie ustawy o finansowaniu społecznościowym, bowiem zgodnie z art. 73 ust. 5 tej ustawy konsument składa wnioski o zawieszenie spłaty kredytu w postaci papierowej albo elektronicznej, stąd wystarczy zapewnienie przez kredytodawcę przyjęcia wniosku co najmniej w jednej formie. Tym samym wskazał, że Bank umożliwił konsumentom złożenie wniosku w formie papierowej na dowolnie wybrane okresy, o ile wnioski takie zawierały wszystkie elementy wymagane ustawą, stąd brak zapewnienia formularza elektronicznego, przy zapewnieniu przyjęcia wniosku złożonego w formie papierowej, należy uznać za spełnienie przez Bank wymogów ustawowych. Bank podkreślił również, że zgodnie z wcześniejszymi deklaracjami, skontaktuje się z klientami, którzy zgłosili zamiar wnioskowania o inne okresy w przyszłości, a jednocześnie nie złożyli wniosku w formie papierowej, o możliwości skorzystania z elektronicznego wniosku, niezwłocznie po wdrożeniu zautomatyzowanego rozwiązania. Bank załączył również aktualny formularz wniosku umieszczonego w bankowości elektronicznej oraz wniósł o umorzenie postępowania.

Następnie w dniu 19 października 2022 r. doszło do spotkania przedstawicieli Urzędu i Przedsiębiorcy, na którym Bank wyraził chęć współpracy z Urzędem i przekonywał, że nie doszło do naruszenia ustawy, zaś sam problem z wnioskowaniem konsumentów o pełen okres zawieszenia spłaty kredytu trwał krótko. Bank ponownie wniósł o umorzenie postępowania w sprawie a w przypadku braku takiej możliwości, poproszono o wydanie decyzji zobowiązującej.

Pismem z 25 października 2022 r. Bank uzupełnił swoje stanowisko w sprawie i poinformował, że w okresie między 29 lipca a 7 września 2022 r. zebrał dane [***] klientów, uprawnionych do zawieszenia spłaty kredytu w trybie ustawy o finansowaniu społecznościowym, skarżących się na brak możliwości złożenia przez bankowość elektroniczną wniosku na okres dłuższy niż 2 miesiące. Bank, zgodnie z wcześniejszymi deklaracjami, skontaktował się z tą grupą konsumentów w celu poinformowania ich o wdrożeniu odpowiednich rozwiązań technologicznych tuż po ich wprowadzeniu. Wskutek powyższego [***] osób z powyższej grupy złożyło wnioski o zawieszenie spłaty kredytu na dalsze okresy.

Pismem z 5 grudnia 2022 r. Prezes UOKiK zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowej sprawie oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca skorzystał z przysługującego mu uprawnienia i pismem z 9 grudnia 2022 r. ustosunkował się do zebranych w postępowaniu dowodowym materiałów, podtrzymując, że nie doszło do naruszenia interesów konsumentów z uwagi na możliwość skorzystania w pełni z ustawowego uprawnienia do zawieszenia spłaty kredytu począwszy od 8 września 2022 r.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000011571. Przedmiotem działalności Banku są m.in. pozostałe formy udzielania kredytów.



(dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, k.80-86)

W dniu 29 lipca 2022 r. weszła w życie ustawa z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (Dz.U. z 2022 r. poz. 1488), która umożliwiła konsumentom zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego udzielonego w walucie polskiej (tzw. wakacje kredytowe).

Bank od 29 lipca 2022 r. do 7 września 2022 r. umożliwiał uprawnionym kredytobiorcom składanie wniosków o zawieszenie spłaty posiadanego kredytu hipotecznego poprzez bankowość elektroniczną *GOonline* za pośrednictwem dostarczonego przez Bank, predefiniowanego formularza wniosku w formie checkboxu. Wniosek ten dawał możliwość zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego jedynie na najbliższe miesiące danego kwartału, co w powyższym przypadku umożliwiało wybór zawieszenia spłaty na 1 lub 2 miesiące w III kwartale 2022 r.

Wniosek o wakacje kredytowe

Składam wniosek o ustawowe wakacje kredytowe na najbliższy miesiąc lub dwa miesiące następujące po sobie w danym kwartale kalendarzowym w 2022 r. 

Okres zawieszenia umowy kredytowej

☐ 1 miesiąc

☐ 2 miesiące

 **Odkryj dane**

Adres e-mail, na który zostanie wysłane zaświadczenie

p***@gmail.com

Jeżeli Twój adres e-mail jest inny pamiętaj, że w każdej chwili możesz go zaktualizować w ustawieniach bankowości internetowej. **Zaktualizuj e-mail w GOonline**

(dowód: zrzut ekranu z sygnału konsumenckiego z 1 września 2022 r., znak pisma RPW/56896/2022 k.92; załączniki nry 1 i 14 do pisma Banku z 25 sierpnia 2022 r. k.19-20; 47-59)

Jednocześnie w przypadku złożenia przez konsumenta wniosku na jeden miesiąc III kwartału bieżącego roku, prawo do złożenia kolejnego wniosku na okres 1 albo 2 miesięcy przysługiwało klientowi od pierwszego dnia po upływie wcześniejszego zawieszenia spłaty kredytu. (dowód: pismo Banku z 25 sierpnia 2022 r. k.12-60)

Tożsame zasady obowiązywały w przypadku generowania formularza wniosku w formie pliku poprzez bankowość elektroniczną albo w oddziale Banku. (dowód: pismo z 25 sierpnia 2022 r., w tym załączniki nr 1 - sposoby rejestracji wniosku k.19-20, nr 2 - opis procedury k.21-22, nr 3 - formularz wniosku k.24 i nr 14 - prezentacja szkoleniowa dla pracowników z procedurą składania i rejestrowania wniosku k.47-59)

Powyższy stan potwierdzały ponadto liczne sygnały konsumenckie otrzymywane przez Prezesa Urzędu od czasu wejścia w życie ustawy o finansowaniu społecznościowym, w których konsumenci skarżyli się na brak możliwości złożenia poprzez bankowość elektroniczną wniosku na okres inny niż 1 lub 2 miesiące ówczesnego kwartału, w tym niemożność złożenia jednorazowego wniosku na cały, wskazany ustawą, okres w tym trybie:

„nie da się w tej chwili złożyć wakacji kredytowych dla kolejnych terminów. Na stronie jest ograniczenie do miesiąca/2 mies. kwartału, w którym składa się wniosek. Ja mam ratę 1 października. Czyli mam czekać do 1 października aż będę mógł złożyć wniosek, ale to dzień płatności raty. Nie wspomnę o kolejnym roku. W innych bankach z góry można zaznaczyć miesiące.”

(dowód: sygnał konsumencki z 1 września 2022 r., znak pisma RPW/56896/2022 k.92)

„(...) bank BNP Paribas, który - w mojej ocenie - stosuje nieuczciwe praktyki polegające na tym że:

1. uniemożliwia wybrania więcej niż dwóch terminów "wakacji kredytowych" (mowa o wakacjach wprowadzonych na mocy ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom).

2. Uniemożliwienia wybrania terminów, w których chcę skorzystać z prawa do zawieszenia rat - poprzez takie skonstruowanie formularza, iż jest to niemożliwe.”

(dowód: sygnał konsumencki z 17 sierpnia 2022 r., znak pisma RPW/51032/2022 k. 104)

„bank nie daje możliwości złożenia wniosku na wakacje kredytowe w okresie październik/listopad 2022 roku na IV kwartał 2022 roku oraz brak jest możliwości złożenia wniosku na 2023 rok. W zakładce kredytu hipotecznego jest dostępny wniosek na wakacje kredytowe tylko na III kwartał 2022 roku. Gdy próbowałem złożyć wniosek na IV kwartał 2022 roku został on odrzucony przez bank”

(dowód: sygnał konsumencki z 5 sierpnia 2022 r., znak pisma RPW/48307/2022 k.101)

„BNP Paribas nie daje możliwości klientom kredytów hipotecznych, wybrania konkretnych miesięcy które mają być wakacjami kredytowymi. Ponadto umożliwia wzięcie wakacji kredytowych tylko na dwa miesiące nie podając zakresu tych wakacji. Klient nie ma możliwości złożenia wniosku na pozostałe przysługujące mu ustawowo, 6 rat. (...) Mimo wielu rozmów w oddziałach BNP Paribas, bank nie zmienił swojej polityki, która jest niezgodna z obowiązującą ustawą i odmawia klientom możliwości złożenia wniosku na pozostałe 6 rat oraz odmawia możliwości wyboru konkretnych miesięcy które mają być objęte wakacjami kredytowymi.”

(dowód: sygnał konsumencki z 3 sierpnia 2022 r., znak pisma RPW/47346/2022 k.98)

„Wniosek banku pozwala na zawieszenie spłat jedynie w bieżącym kwartale (1 lub 2 miesiące), a co za tym idzie wymusza złożenie łącznie 6-ciu wniosków by skorzystać z całego programu. W dodatku wnioski na kolejne kwartały nie są obecnie dostępne. Uważam, że jest to praktyka mająca na celu utrudnienie konsumentom pełnego skorzystania z programu Wakacji Kredytowych i wprowadzenie konsumentów w błąd lub doprowadzenie do zaniedbania terminów.”

(dowód: sygnał konsumencki z 2 sierpnia 2022 r., znak pisma RPW/47228/2022 k.95)

Z dniem 8 września 2022 r. Bank wprowadził funkcjonalność umożliwiającą konsumentom złożenie jednorazowo w bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego na wszystkie okresy przewidziane w art. 73 ust 3 u.f.s., w tym zmienił treść generowanego elektronicznie formularza wniosku w formie pliku. (dowód: pismo z 9 września 2022 r. wraz z załącznikiem - formularzem wniosku k.67-69)

Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 u.o.k.k. ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu prowadzona jest 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 funkcjonowaniu¹.

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 praktyki stosowanej przez Bank. Działanie Banku nie dotyczyło interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, którzy zawarli z Bankiem umowę kredytu hipotecznego w walucie polskiej w przewidzianym przez ustawę o finansowaniu społecznościowym okresie. Oznacza to, że na działanie Banku był narażony każdy konsument, uprawniony ustawą do zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego w walucie polskiej, który poprzez bankowość elektroniczną chciał złożyć wniosek na okres dłuższy niż 2 miesiące.

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 Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocena zachowania Banku w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 u.o.k.k. stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorcy.

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

1. Oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. Zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. Zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 u.o.k.k. pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2021 r. poz. 162). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy - Prawo przedsiębiorców jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą.

BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000011571. Przedmiotem działalności Banku są m.in. pozostałe formy udzielania kredytów. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego wyżej art. 4 pkt 1 u.o.k.k.

¹ Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

Tym samym Spółka 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.

Sprzecznność zachowania przedsiębiorcy z prawem

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzecznność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Rozważenia, przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

Ustawodawca w art. 24 ust. 2 u.o.k.k. nie wskazuje konkretnie, jakiego rodzaju sprzecznność z prawem zachowania przedsiębiorcy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 1 u.o.k.k., wystarczy stwierdzenie sprzecznności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami. Z tego względu, przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie wykazanie, czy w ustalonym stanie faktycznym, Przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o finansowaniu społecznościowym.

Sprzecznność zachowania przedsiębiorcy z prawem, opisana w pkt. I sentencji decyzji, Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 73 ust. 6 pkt 4 w zw. z art. 73 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom. W myśl art. 73 ust. 5 u.f.s. *konsumant składa wniosek o zawieszenie spłaty kredytu w postaci papierowej albo elektronicznej, w tym za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej*. Jak stanowi art. 73 ust. 6 pkt 4 tej ustawy wniosek ten musi zawierać wskazanie wnioskowanego okresu lub okresów zawieszenia spłaty kredytu. Interpretując ten przepis w powiązaniu z art. 73 ust. 3 ustawy, określającym wymiar przysługującego konsumentom zawieszenia spłaty kredytu (sumarycznie 8 miesięcy), należy jednoznacznie stwierdzić, że konsumentowi przysługuje ustawowe uprawnienie do złożenia jednego wniosku o wakacje kredytowe, obejmującego dowolną kombinację okresów wskazanych w art. 73 ust. 3, w wybranej przez niego formie - papierowej albo poprzez bankowość elektroniczną.

Uregulowana w art. 73 ustawy instytucja polega na możliwości zawieszenia spłaty rat kredytu hipotecznego udzielonego w walucie polskiej (z wyłączeniem kredytów indeksowanych lub denominowanych do innych walut), na wybrane przez konsumenta okresy (łącznie do 8 miesięcy), w stosunku do jednej umowy kredytu, w drodze wniosku złożonego w wybranej przez konsumenta formie papierowej albo elektronicznej (w tym w bankowości elektronicznej). Powyższe elementy łącznie składają się na uprawnienie konsumenta do skorzystania z tzw. wakacji kredytowych. Należy zaznaczyć, że jest to prawo podmiotowe skorelowane z powinnością działania po stronie kredytodawcy. Art. 73 ust. 1 ustawy wskazuje bowiem, że na wniosek konsumenta kredytodawca zawiesza spłatę kredytu - posłużenie się przez ustawodawcę czasownikiem w trzeciej osobie czasu

² Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07

teraźniejszego, w myśl zasad wykładni językowej, należy interpretować jako ustanowienie nakazu.

Za powyższą interpretacją przemawia również wykładnia celowościowa ustawy o finansowaniu społecznościowym. Przedstawione w toku prac legislacyjnych uzasadnienie do projektu ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom (druk nr 2269)³ jasno wskazuje, że ustawodawca chciał stworzyć możliwie prostą konstrukcję prawną, której cechami byłyby transparentność zarówno dla kredytobiorców, jak i kredytodawców, możliwość szybkiego rozpatrzenia wniosku oraz „elastyczny dobór okresu zawieszenia według wyboru kredytobiorcy”. W uzasadnieniu podkreślono również, że kredytobiorca sam decyduje, czy skorzysta z możliwości zawieszenia i w jakim okresie, zaś realizacja uprawnienia następuje na jego wniosek, który będzie można złożyć za pośrednictwem bankowości elektronicznej.

Na uwagę zasługuje również fakt, że Ministerstwo Finansów, będące autorem ustawy, powieliło wskazane wyżej cele w udostępnionym przez siebie, jeszcze przed wejściem w życie omawianych przepisów, *Przewodniku po wakacjach kredytowych*⁴, w którym podkreślono, że to kredytobiorca sam decyduje o liczbie zawieszonych rat i może złożyć wniosek jednorazowo za cały okres, jego część lub składać pojedyncze wnioski na każdy z wybranych przez siebie miesięcy.

Zdaniem Przedsiębiorcy umożliwienie konsumentom złożenia wniosku w formie papierowej na dowolnie wybrane okresy, o ile wniosek taki zawierał wszystkie elementy wymagane ustawą, przy jednoczesnym braku zapewnienia formularza elektronicznego w bankowości internetowej, spełnienia wymogi ustawowe i tym samym praktyka ta nie narusza praw konsumentów oraz przepisów ustawy o finansowaniu społecznościowym. Według twierdzeń Banku wynika to z art. 73 ust. 5 u.f.s., zgodnie z którym konsument składa wniosek o zawieszenie spłaty kredytu w postaci papierowej albo elektronicznej, zaś spójnik „albo” wprowadza alternatywę rozłączną, co oznacza, że wystarczy zapewnienie przez kredytodawcę przyjęcia wniosku co najmniej w jednej ze wskazanych form.

W opinii Prezesa UOKiK niezapewnienie przez Bank odpowiedniego, obejmującego możliwość wnioskowania o wszystkie ustawowe okresy, rozwiązania technologicznego w bankowości elektronicznej skutkuje całkowitym pozbawieniem konsumentów możliwości złożenia elektronicznego wniosku o zawieszenie spłaty kredytu na dowolny lub pełen okres. W przedmiotowej sytuacji nie jest istotne, czy złożenie wniosku na wszystkie okresy, do których konsument jest uprawniony, możliwe jest w postaci papierowej, ponieważ nadal przypadek taki pozbawia konsumenta ustawowego uprawnienia do złożenia wniosku na dowolnie wskazany okres za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej. Tym samym Bank przedstawiając elektroniczny wniosek w proponowanym, w okresie naruszenia, kształcie ograniczał uprawnienia konsumenta określone w ustawie. Wskazać należy, że to Bank jest podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym za sprawne funkcjonowanie własnego systemu bankowości elektronicznej, jak i władnym do jego modyfikacji. Konsument nie mogą obejść powyższego ograniczenia, gdyż działają w granicach wyznaczonych przez oferowane im rozwiązania informatyczne i tym samym nie mają możliwości realizacji ich ustawowego uprawnienia.

Odnosząc się zaś do interpretacji Banku art. 73 ust. 5 u.f.s., powtarzając wcześniejsze rozważania, wskazać należy, że to konsument jest wyłącznie władny do decydowania, w jakiej formie (kanale komunikacji) chce złożyć wniosek. Spójnik „albo” w przypadku niniejszym nie oznacza uprawnienia Banku do wyboru jednej z form - papierowej lub elektronicznej - złożenia wniosku, a odnosi się do możliwości wyboru dogodnej formy przez konsumenta, któremu powinno się zapewnić także możliwość elektronicznego wnioskowania o zawieszenie spłaty kredytu, jeżeli bank prowadzi bankowość elektroniczną. Zostało to również podkreślone w uzasadnieniu do projektu ustawy o

³ www.sejm.gov.pl/Sejm9.nsf/druk.xsp?nr=2269

⁴ www.podatki.gov.pl/media/8442/wk_przewodnik_ver_1_6.pdf

finansowaniu społecznościowym, co wskazano już w treści niniejszej decyzji. Ponadto alternatywa ta jest naturalną konsekwencją faktu, że konsument składa wyłącznie jeden wniosek, na dany okres i konkretny udzielony mu kredyt hipoteczny w walucie polskiej, i na gruncie art. 73 u.f.s. nie ma konieczności dublowania przez niego tożsamego wniosku. Stwierdzić zatem należy, że Bank stosując w okresie naruszenia elektroniczny formularz wniosku, w proponowanym wówczas kształcie, ograniczał uprawnienia konsumenta określone w ustawie o finansowaniu społecznościowym. Uniemożliwiał on bowiem złożenie jednego wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego w pełnym lub dowolnym wymiarze czasu, przewidzianym przepisami prawa, za pośrednictwem bankowości elektronicznej.

Zdaniem Prezesa Urzędu opisana wyżej praktyka narusza art. 73 ust. 6 pkt 4 w zw. z art. 73 ust. 3 i ust. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom a tym samym wypełnia przesłankę sprzeczności z prawem wyrażoną w art. 24 ust. 2 u.o.k.k.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów:

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w 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. 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.

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. Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat definicji zawartej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalnie daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.

Sąd Najwyższy wskazał, że sformułowanie „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. 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 przedsiębiorcy⁵.

Działanie Banku w niniejszej sprawie odnosiło się do zbiorowości tych konsumentów, dla których skutek był wspólny. Oczywistym jest zatem, że sprzeczne z prawem zachowanie Banku nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy czy indywidualny, ani też grupy takich osób, lecz narusza ono uprawnienia szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku. Zbiorowy interes realizuje się

⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

poprzez fakt, że potencjalnie wszyscy konsumenci, ustawowo uprawnieni do złożenia wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego w walucie polskiej, byli narażeni na działanie Banku.

Bez znaczenia pozostaje tym samym wskazana przez Przedsiębiorcę liczba klientów [***], którzy zgłosili mu problem braku możliwości złożenia wniosku o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego w walucie polskiej, na pełen okres, poprzez bankowość elektroniczną, bowiem problem ten dotyczył wszystkich uprawnionych do złożenia takiego wniosku klientów Banku. Na marginesie pokreślić należy, że rzeczywista liczba klientów realnie niezadowolonych z braku stosownego rozwiązania informatycznego mogła być większa. Istnieje ryzyko, że nie każdy zdecydowany na skorzystanie w całości z zawieszenia spłaty kredytu klient złożył reklamację lub zgłosił się do Banku z zapytaniem o możliwość złożenia stosownego wniosku przez bankowość elektroniczną na dowolny okres. Prawdopodobnie wielu konsumentów, chętnych skorzystać z pełnego okresu zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego w walucie polskiej, złożyło wniosek poprzez bankowość elektroniczną na maksymalny okres, jaki Bank oferował w tamtym momencie (tj. dwa miesiące) lub nawet zrezygnowało z tego rodzaju funkcjonalności, np. poprzez samodzielne napisanie wniosku i złożenie go w oddziale bankowym. Również osoby chętne złożyć wniosek na okres inny niż ówczesny kwartał mogły nie zgłosić Bankowi swoich zastrzeżeń.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest przy tym ani możliwe, ani zasadne. Pod pojęciem naruszenia zbiorowego interesu konsumentów należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego dokonywanych czynności. Jak podniósł Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 15 lutego 2017 r., sygn. akt VI ACa 1918/15: „Pojęcie interesów konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp.” Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W świetle przedstawionych powyżej okoliczności nie ulega wątpliwości, że kwestionowane zachowanie Banku było dla konsumentów szkodliwe i godziło w ich chronione prawem interesy gospodarcze. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy. Odnosząc się zaś do naruszenia interesów konsumentów w sferze pozaekonomicznej wskazać należy dodatkowy stres i niepewność związane z niemożnością złożenia wniosku na pełen okres, jak również stratę czasu przeznaczoną na wizytę w oddziale Banku lub na poczcie celem złożenia wniosku w formie papierowej.

Zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów:

Zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów Zgodnie z art. 27 ust. 1 i ust. 2 u.o.k.k., w przypadku zaprzestania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26 u.o.k.k., natomiast Prezes Urzędu wydaje w tym przypadku decyzję o



uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Odnosząc się do wniosku Przedsiębiorcy o umorzenie postępowania oraz prośby o wydanie decyzji zobowiązującej wskazać należy, że Bank uzasadniał swój wniosek faktem, że od 8 września 2022 r. udostępniona została przez bankowość elektroniczną możliwość wnioskowania o zawieszenie spłaty kredytu na dowolnie wskazane lub wszystkie okresy ujęte w art. 73 ust. 3 u.f.s. Zdaniem Prezesa Urzędu doszło zatem do zmiany niezgodnej z przepisami ustawy praktyki, co prowadzi do konieczności wydania decyzji uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania. Tym samym Prezes Urzędu nie widział podstaw do umorzenia postępowania, czego wyrazem jest wydanie niniejszej decyzji.

W kwestii dyskusji o ewentualnym zobowiązaniu podkreślenia wymaga, że Bank na spotkaniu z przedstawicielami Urzędu 10 października 2022 r. deklarował, że złoży stosowny wniosek wraz z propozycją zobowiązania, jakie mogłoby być nałożone na Bank w celu usunięcia skutków naruszenia, czego ostatecznie nie uczynił. Wskazać ponadto należy, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie nakładają na Prezesa UOKiK obowiązku wydania decyzji zobowiązującej (nawet pomimo złożenia zobowiązania przez przedsiębiorcę), a jedynie stwarzają mu prawną możliwość wydania takiej decyzji, o ile stosowne zobowiązanie zostanie przez stronę postępowania złożone i dojdzie do uprawdopodobnienia stosowania zarzucanej praktyki, a także - w uznaniu Prezesa UOKiK - taki sposób zakończenia sprawy będzie wystarczający do realizacji celów określonych ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, co nie miało miejsca w niniejszym przypadku.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. I niniejszej decyzji.

Ad II. Nakaz publikacji

Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 3 u.o.k.k. Prezes Urzędu może nakazać publikację decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna, w określonej w niej formie, na koszt przedsiębiorcy.

W rozpatrywanej sprawie doszło do zaniechania stosowania kwestionowanej praktyki przez Przedsiębiorcę jeszcze na etapie prowadzenia przez Prezesa UOKiK postępowania w sprawie praktyki godzącej w zbiorowy interes konsumentów. Mając na uwadze powyższe, a także fakt, że skutki stosowanej przez Bank praktyki nie mogły zostać usunięte z uwagi na przemijający charakter uprawnienia do wnioskowania o zawieszenie spłaty kredytu, Prezes Urzędu uznał za niecelowe przyjęcie od Przedsiębiorcy zobowiązania o którym mowa w art. 28 u.o.k.k. i nałożył na Spółkę obowiązek publikacji niniejszej decyzji na stronie internetowej i w mediach społecznościowych Banku, w sposób określony w pkt. II niniejszej decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu publikacja niniejszej decyzji przez Bank zapewni konsumentom informację o wydaniu przedmiotowego rozstrzygnięcia oraz o tym, że jest ono prawomocne. Szerokie rozpowszechnienie przedmiotowego oświadczenia za pośrednictwem strony internetowej Banku spełni zarówno funkcję edukacyjną wobec konsumentów, jak i funkcję prewencyjną wobec innych przedsiębiorców. Dodatkowo publikacja decyzji za pośrednictwem strony internetowej Przedsiębiorcy będzie stanowić czytelną i jednoznaczną informację dla przedsiębiorców, że nieakceptowana jest sytuacja, w której przedsiębiorcy stosują praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto Prezes Urzędu nałożył na Bank obowiązek publikacji hiperłącza do wydanej decyzji na profilach Banku w mediach społecznościowych, w których Bank jest obecny na dzień uprawomocnienia się niniejszej decyzji, a co pozwoli dodatkowo na rozpowszechnienie informacji o wydanej decyzji wśród szerokiego kręgu konsumentów.



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

Ad III. Rozstrzygnięcie o karze pieniężnej

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k., Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 u.o.k.k., ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przy tym przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 u.o.k.k. te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 u.o.k.k.). Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie.

Analizując okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zakwestionowanej praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów oraz skalę naruszeń, Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest nałożenie na Bank kary pieniężnej za stosowanie. W ocenie Prezesa Urzędu wymiar kary pieniężnej zasadny jest także z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstraszający Bank od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku finansowego, że tego typu działania nie mogą być podejmowane pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania, uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.

Nieumyślność naruszenia

Zgodnie z art. 106 ust. 1 u.o.k.k. kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Bank zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust. 2 u.o.k.k. w przypadku praktyki określonej w pkt. I sentencji decyzji. W niniejszej sprawie brak jest dowodów wskazujących na to, że Bank celowo nie wprowadził rozwiązań systemowych, umożliwiających konsumentom składanie wniosków o wakacje kredytowe za pośrednictwem bankowości elektronicznie zgodnie z ustawą o finansowaniu społecznościowym na dowolny okres, o czym świadczą chociażby podjęte, przed wszczęciem niniejszego postępowania, działania w postaci gromadzenia deklaracji konsumentów chętnych wnioskować o zawieszenie spłaty kredytu na pełen okres, w celu poinformowania ich później o możliwości złożenia takiego wniosku poprzez bankowość elektroniczną. Niemniej, podkreślenia wymaga, że na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Bank bez wątpienia posiada zasoby finansowe, kadrowe i ekonomiczne pozwalające na wprowadzenie odpowiednich

rozwiązań systemowych pozwalających konsumentom na realizację ich ustawowych uprawnień. Wskazać należy również, że Bank w znacznym stopniu opiera swoją działalność na wykorzystaniu rozwiązań technologicznych, informatycznych, w tym poprzez prowadzenie bankowości elektronicznej. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie Banku było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego na rynku finansowym. Mając na uwadze wskazane powyżej okoliczności Prezes Urzędu uznał, że naruszenie dokonane przez Bank, określone w pkt. I sentencji niniejszej decyzji, nie było umyślne.

Zasady kalkulacji kary

Stosownie do przepisu art. 106 ust. 3 pkt 1 u.o.k.k. obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 u.o.k.k., oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi obrót potwierdzony rachunkiem zysków i strat Banku osiągnięty w 2021 r., który wyniósł [***] zł (słownie: [***] złotych). Zgodnie z art. 106 ust. 7 pkt 1 ustawy w przypadku, gdy przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, Prezes Urzędu, nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1, uwzględnia obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok. Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia. Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa. W dalszej kolejności należy rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w poprzedniej części uzasadnienia niniejszej decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Banku polegało na stosowaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegające na ograniczaniu konsumentom możliwości składania za pośrednictwem bankowości elektronicznej wniosku o zawieszenie spłaty kredytu, o którym mowa w art. 73 ust. 5 i ust. 6 ustawy o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom, w ten sposób, że jeden wniosek mógł dotyczyć maksymalnie 2 miesięcy (najbliższych rat). Kwestionowana praktyka Banku ujawniała się na etapie wykonywania kontraktu.

Uprzednie naruszenie

Należy wskazać, że zgodnie z przepisem art. 111 ust. 1 u.o.k.k., Prezes Urzędu, ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, uwzględnia m.in. uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Dotychczas Prezes Urzędu wydał następujące prawomocne decyzje w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, tj.:

Decyzja nr DDK-5/2016

Prezes UOKiK uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Banku, polegające na prezentowaniu w telewizyjnych reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego, emitowanych w ramach kampanii „Orzech odsetkowy”, zawierających dane dotyczące kosztu kredytu, informacji o: a) stopie oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, b) całkowitej kwocie kredytu, c) rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, d) czasie obowiązywania umowy, e) całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta oraz wysokości rat w sposób



uniemożliwiający ich odczytanie z uwagi na wielkość czcionki oraz krótki czas ich prezentacji, co narusza art. 7 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2014 r. poz. 1497 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 26 maja 2014 r.

Decyzja nr RBG-4/2019

Prezesa UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Banku polegające na informowaniu konsumentów, którzy są stroną umowy o usługę płatniczą zawartą z Bankiem i którzy aktywowali dostęp do serwisu elektronicznego System Pl@net, o proponowanych zmianach postanowień umowy w trakcie trwania umowy wyłącznie za pomocą wiadomości elektronicznych, przesyłanych w ramach serwisu elektronicznego System Pl@net, które nie stanowią trwałego nośnika informacji w rozumieniu art. 2 pkt 30 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2003 ze zm.), co stanowi naruszenie obowiązku o którym mowa w art. 29 ust. 1 oraz ust. 3 w zw. z art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lutego 2017 r.

Treść powyższych decyzji dostępna jest na stronie internetowej UOKiK pod adresem: www.uokik.gov.pl.

Okres stosowania

Bank stosował praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w pkt. I sentencji decyzji, w okresie od 29 lipca 2022 r. do 7 września 2022 r., tj. przez 41 dni. W związku z powyższym, jak i biorąc pod uwagę chwilę wszczęcia postępowania wyjaśniającego, okres stosowania praktyki należy uznać za krótkotrwały.

Stopień i skutki rynkowe naruszenia (z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia)

W zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił, że stosowane przez Przedsiębiorcę praktyki, opisanej w pkt. I niniejszej decyzji, jest działanie niezgodne z prawem, godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Zarzucane Bankowi działanie wywołuje skutki przede wszystkim w zakresie interesów ekonomicznych i decyzyjności konsumentów. Oceniając stopień naruszenia uwzględnić trzeba także specyfikę rynku, który w tym przypadku związany jest świadczeniem usług finansowych. Tym samym należy mieć na uwadze, że Bank - jako profesjonalista i instytucja zaufania publicznego - w stosunkach z konsumentami powinien działać w sposób rzetelny.

W ocenie Prezesa Urzędu działanie Banku odbiegało od praktyki większości kredytodawców, zawieszających spłatę kredytu w związku z wakacjami kredytowymi, którzy w tożsamym czasie zapewniali technologiczne rozwiązania umożliwiające złożenie wniosku na dowolny lub pełen okres, czego pozbawieni byli klienci Banku. Stan ten powodował dodatkowe niedogodności, w tym konieczność składania kolejnych, odrębnych wniosków o zawieszenie spłaty kredytu. Stopień naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zatem zakwalifikować jako umiarkowany.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na [***]% obrotu osiągniętego przez Bank w 2021 r. Spółka osiągnęła w 2021 r. obrót w wysokości [***] zł a zatem kwota bazowa kary wynosi [***] zł.

Okoliczności łagodzące i obciążające



Zgodnie z przepisem art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 111 ust. 3 pkt 1 lit. a-d u.o.k.k., okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu, wyliczając karę pieniężną, w odniesieniu do praktyki określonej w pkt. I, wziął pod uwagę okoliczność, że Bank zaniechał stosowania zakazanej praktyki niezwłocznie po wszczęciu postępowania, tj. w terminie 6 dni, tym samym obniżył wysokość kwoty bazowej kary o [***]%. Ponadto Przedsiębiorca aktywnie współpracował z Prezesem Urzędu w toku postępowania w celu szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania, w tym zainicjował spotkanie z przedstawicielami Urzędu oraz wyrażał chęć wypracowania korzystnego dla konsumentów rozwiązania i naprawienia skutków naruszenia, co przełożyło się na obniżenie kwoty bazowej o [***]%. Na skutek powyższych okoliczności kwota bazowa kary zmniejszona została łącznie o [***]%. Prezes Urzędu nie zidentyfikował okoliczności obciążających.

Obliczenie kary

W związku z tym nałożona na Bank kara, z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt. I niniejszej decyzji, wynosi 2 720 515,50 zł (słownie: dwa miliony siedemset dwadzieścia tysięcy pięćset piętnaście złotych i pięćdziesiąt groszy), co stanowi [***]% obrotu osiągniętego przez Bank w 2021 r. i [***]% maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Bank na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k.

Podsumowanie

Nakładając niniejszą decyzją karę pieniężną za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu kierował się przesłankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 u.o.k.k. Kara w powyższej wysokości jest w ocenie Prezesa Urzędu adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że kara ta spełni funkcję prewencyjną (zarówno w ujęciu ogólnym, jak i indywidualnym) oraz funkcję represyjną. Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. III sentencji niniejszej decyzji. Zgodnie z przepisem art. 112 ust. 2 i 3 u.o.k.k. karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rzecz Funduszu Edukacji Finansowej na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. III rozstrzygnięcia niniejszej decyzji.

Ad IV. Koszty postępowania

Zgodnie z przepisem art. 80 u.o.k.k., Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Jednocześnie zgodnie z przepisem art. 77 ust. 1 u.o.k.k., jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z przepisem art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 kpa a także koszty



spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczania stronom pism urzędowych. Zgodnie z przepisem art. 264 § 1 kpa, 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. W wyniku przeprowadzonego postępowania, Prezes Urzędu w pkt. I sentencji niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną w trakcie postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć Bank kosztami postępowania w wysokości 35,10 zł (słownie: trzydzieści pięć złotych i dziesięć groszy). Koszty niniejszego postępowania, określone w pkt. IV sentencji niniejszej decyzji, Bank obowiązany jest wpłacić, w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP O/O Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej Decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k. w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 1805) od niniejszej decyzji przysługuje Stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, na podstawie art. 264 § 2 kpa, w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy, w związku z art. 479³² Kodeksu postępowania cywilnego, stronie 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.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2022 r. poz. 1125) odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, natomiast zażalenie na jego postanowienie podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego



strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Artur Zwaliński
Zastępca Dyrektora
Departamentu Zbiorowych Interesów Konsumentów

Otrzymują:

1. [...]
2. aa