



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5  
tel.(071) 344 65 87, (071) 34 05 920, fax (071) 34 05 922  
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-11/11/ZK

Wrocław, 3 sierpnia 2011 r.

**DECYZJA RWR 19/2011**

**I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 roku w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działanie ww. przedsiębiorcy polegające na zamieszczeniu we wzorcu umownym p.n. „Umowa Kredytu nr ....- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]”, w § 2 ust. 10 postanowienia o treści:

„W przypadku niewykonania przez Kredytobiorcę zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Bank ma prawo podjąć działania windykacyjne w następującej kolejności: monity telefoniczne (w tym również za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS oraz automatycznych wiadomości głosowych), monity listowne, windykacyjne wizyty terenowe, wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego, informując każdorazowo Kredytobiorcę o wymaganym zadłużeniu oraz określając warunki spłaty. Niedotrzymanie przez Kredytobiorcę określonych przez Bank warunków spłaty skutkuje podjęciem przez Bank kolejnych czynności windykacyjnych. Kredytobiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Banku opłat w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji pożyczki/kredytu (Tabela), które na dzień podpisania umowy wynoszą odpowiednio: wysłanie monitów (wezwań do zapłaty) – 15 PLN, windykacyjne wizyty terenowe – 110 PLN, wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego – 70 PLN oraz opłaty administracyjnej za pozyskanie danych – od 20 do 50 PLN (w zależności od rzeczywistych kosztów)”,

który jest postanowieniem umownym wpisanym na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 1796

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 19 lutego 2011 roku.

**II.** Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w punkcie I sentencji decyzji karę pieniężną w wysokości 252 552 zł (słownie: dwieście pięćdziesiąt dwa tysiące pięćset pięćdziesiąt dwa złote) płatną do budżetu państwa.

## UZASADNIENIE

Do wrocławskiej Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpłynęła skarga konsumenta dotycząca umów o kredyt konsolidacyjny oraz o prowadzenie konta dla osób fizycznych zawartych z Euro Bank S.A. we Wrocławiu [zwany dalej również Bankiem lub Spółką].

Jej wstępna analiza, jak i analiza załączonych do niej dokumentów wykazała możliwość stosowania przez Euro Bank S.A. we Wrocławiu w obrocie konsumenckim postanowienia, które mogło być uznane za tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, co stanowić może praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku z tym - Postanowieniem nr RWR 94/2011 z dnia 18 kwietnia 2011 r. - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę Euro Bank S.A. we Wrocławiu, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zw. dalej także ustawą o ochronie (...)] polegającej na umieszczeniu w § 2 ust. 10 wzorca umowy pn. „Umowa Kredytu nr ....- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]” postanowienia, które jest zbieżne z wpisanymi do rejestru postanowieniami wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

dowód: karta 1-2

Ponadto — zgodnie z punktem II Postanowienia nr RWR 94/2011 — Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów następujące materiały zgromadzone w postępowaniu wyjaśniającym

sygn. akt RWR 403-45/10/ZK:

- pismo Euro Bank S.A. z dnia 15.12.2010 r.,
- wzorzec umowy p.n. „Umowa Kredytu nr ....- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]” wraz z załącznikiem o nazwie „Tabela opłat i prowizji pożyczki/kredytu”;
- odpis aktualny z rejestru przedsiębiorców.

dowód: karta 1-2

W trakcie postępowania Euro Bank S.A. we Wrocławiu, w piśmie z dnia 10 maja 2011 roku ustosunkował się do postawionych ww. Postanowieniem zarzutów wskazując, iż zapis zawarty w § 2 ust. 10 stosowanego wzorca umownego ustalał kolejność i rodzaje podejmowanych przez Bank działań windykacyjnych, jak również w sposób nie budzący wątpliwości określał zasady zgodnie z którymi dopiero niedotrzymanie przez kredytobiorcę określonych przez Bank warunków spłaty skutkowało podjęciem przez Bank dalszych czynności windykacyjnych, przy zachowaniu kolejności ustalonej w tym zapisie. Wskazując na powyższe podkreślił, iż w oparciu o omawiany zapis wykluczone było jednoczesne stosowanie co najmniej dwóch rodzajów czynności windykacyjnych, których koszt obciążałby konsumenta. Spółka podkreśliła, iż dołożyła należytej staranności, aby podejmowane działania windykacyjne nie naruszały interesów ekonomicznych klienta, a w szczególności nie powodowały jego dalszego zadłużenia poprzez nadmierną częstotliwość działań. Reasumując, Bank wskazał, iż stosowane w zakwestionowanym postanowieniu opłaty za czynności windykacyjne zostały w dostateczny sposób opisane we wzorcu umownym ze wskazaniem zasad, jakimi kierował się Bank przy wykonywaniu tychże czynności. Zgodnie z obowiązującą Tabelą Opłat i Prowizji, opłacie podlegały wyłącznie pisemne upomnienia i wizyty terenowe. Spółka zwróciła uwagę na fakt, iż czynności windykacyjne takie jak monity telefoniczne i SMS były podejmowane bez obciążania konsumenta dodatkową opłatą. Euro Bank S.A. we Wrocławiu podał również, iż przedmiotowe postanowienie wzorca umowy zostało z dniem 19 lutego 2011 roku zmienione poprzez wskazanie częstotliwości płatnych czynności windykacyjnych. Podsumowując, Bank wskazał, iż jego zdaniem, kwestionowany zapis nie mieści się w hipotezie klauzuli uznanej za niedozwoloną na mocy wyroku SOKiK z dnia 6 sierpnia 2009 roku (sygn. Akt XVII AmC 624/09). W załączeniu do pisma z dnia 10 maja 2011 roku Spółka przedłożyła zmieniony wzorzec umowy.

dowód: karta 19-21

## **I. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000025313. W ramach prowadzonej działalności posługuje się ona w obrocie konsumenckim od dnia 18 września 2010 roku m.in. wzorcem umowy o nazwie: „Umowa Kredytu nr ....- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]” [zwany dalej również Umową].

dowód: wypis z KRS: k.15-16 , pismo Spółki z 15.12.2010r.: k. 3-4, pismo z dnia 20.07.2011r.: k. 35.

Zgodnie z treścią § 2 ust. 10 Umowy w przypadku niewykonania przez Kredytobiorcę zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Bank ma prawo podjąć działania windykacyjne w następującej kolejności: monity telefoniczne ( w tym również za pomocą krótkich wiadomości

tekstowych SMS oraz automatycznych wiadomości głosowych), monity listowne, windykacyjne wizyty terenowe, wystawienia bankowego tytułu egzekucyjnego, informując każdorazowo Kredytobiorcę o wymaganym zadłużeniu oraz określając warunki spłaty. Nietrzymanie przez Kredytobiorcę określonych przez Bank warunków spłaty skutkuje podjęciem przez Bank kolejnych czynności windykacyjnych. Kredytobiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Banku opłat w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji pożyczki/kredytu (Tabela), które na dzień podpisania umowy wynoszą odpowiednio: wysłanie monitów (wezwań do zapłaty) – 15 PLN, windykacyjne wizyty terenowe – 110 PLN, wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego – 70 PLN oraz opłaty administracyjnej za pozyskanie danych – od 20 do 50 PLN (w zależności od rzeczywistych kosztów).

dowód: wzorzec umowy p.n. „Umowa Kredytu nr ....- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]”: k. 9-13, pismo Spółki z 15.12.2010r.: k. 3-4;

„Tabela opłat i prowizji pożyczki/kredytu” stanowiąca integralną część umowy o kredyt zawieranej na podstawie wzorca o nazwie „Umowa Kredytu nr ....- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]”, ustanawiała następujące stawki opłat za podejmowane przez Bank czynności windykacyjne:

- opłata za wysłanie monitu listem zwykłym (Bank obciąża Klienta opłatą, naliczoną według podanych stawek, za każde pismo wysyłane do Kredytobiorców, Pożyczkobiorców i Poręczycieli) – 15 PLN,
- opłata za wysłanie monitu listem poleconym (Bank obciąża Klienta opłatą, naliczoną według podanych stawek, za każde pismo wysyłane do Kredytobiorców, Pożyczkobiorców i Poręczycieli) – 18 PLN,
- opłata za windykację terenową – 110 PLN.

dowód: Tabela opłat i prowizji: k. 14;

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją 1796, znajduje się postanowienie uznane wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 6 sierpnia 2009 roku (sygn. akt XVII AmC 624/09) za abuzywne o treści: "W przypadku niewykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Kredytobiorca poniesie koszty związane z monitorowaniem Kredytobiorcy: 1) telefoniczne upomnienie Kredytobiorcy związane z nieterminową spłatą kredytu - 13 PLN; 2) korespondencja kierowana do Kredytobiorcy związana z nieterminową spłatą kredytu (zawiadomienie, upomnienie, prośba o dopłatę, wystawienie Bankowego Tytułu Egzekucyjnego), za każde pismo. Opłata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3. wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN".

Zgodnie z oświadczeniem Spółki, od dnia 19 lutego 2011 roku stosuje ona w obrocie konsumenckim zmieniony wzorzec umowy p.n. „Umowa Kredytu nr ....- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]”. Postanowienie zawarte w § 2 ust. 10 zmienionego wzorca umowy otrzymało następujące brzmienie:

„W przypadku niewykonania przez Kredytobiorcę zobowiązań wynikających z niniejszej umowy kredytu:

- a) Bank podejmuje działania windykacyjne w następującej kolejności: monity telefoniczne ( w tym również za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS oraz automatycznych

wiadomości głosowych), monity listowne, windykacyjne wizyty terenowe, wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego, informując każdorazowo Kredytobiorcę o wymaganym zadłużeniu oraz określając warunki spłaty. Niedotrzymanie przez Kredytobiorcę warunków umowy kredytu, skutkuje podjęciem przez Bank czynności windykacyjnych wg kolejności wskazanej powyżej, przy czym włączanie dodatkowych działań windykacyjnych następuje w razie stwierdzenia bezskuteczności poprzednich działań, i dalszego istnienia zadłużenia przeterminowanego. Za wskazane czynności Bank pobiera opłaty zgodnie z Tabelą opłat prowizji (Tabelą kredytu), wskazaną w § 6, z tym zastrzeżeniem, iż opłaty zostaną pobrane za nie więcej niż 3 monity listowne oraz za nie więcej niż 4 windykacyjne wizyty terenowe w danym miesiącu kalendarzowym. Monity listowne przesyłane są listem zwykłym za wyjątkiem wypowiedzenia umowy kredytu. (...)”

dowód: wzorzec umowy p.n. „Umowa Kredytu nr ....- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]”: k. 24-29 , pismo Spółki z 10.05.2011r.: k. 19-21;

Zgodnie z Rocznym Sprawozdaniem Finansowym za rok obrotowy od 1 stycznia do 31 grudnia 2010 roku łączny przychód Spółki z tytułu odsetek oraz z tytułu prowizji wyniósł (...) zł.

dowód: Roczne Sprawozdanie Finansowe za rok obrotowy od 1 stycznia do 31 grudnia 2010 roku: k. 22.

## **II. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

### **Zagrożenie interesu publicznoprawnego.**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Euro Bank S.A. we Wrocławiu. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”, natomiast art. 24 ust. 2 tej ustawy określa, iż „Przez *praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. — Kodeks postępowania cywilnego. (...).*”

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się 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> Kodeksu postępowania cywilnego”.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. **Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479<sup>36</sup> — 479<sup>45</sup> k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie.** Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie — Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479<sup>43</sup> k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy **elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego**. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, 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 kp.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)*”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.ok.ik. [obecnie art. 24] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu 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 u.ok.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)*”.

Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o

dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie wzorca umownego pn. „Umowa Kredytu nr ....- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]” stosowanego przez Euro Bank S.A. we Wrocławiu przy zawieraniu umów kredytowych, jest tożsame z treścią postanowienia uznanego za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanym do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego pod pozycją 1796.

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją 1796, znajduje się postanowienie uznane wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i konsumentów z dnia 6 sierpnia 2009 roku (sygn. akt XVII AmC 624/09) za abuzywne o treści: "W przypadku niewykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Kredytobiorca poniesie koszty związane z monitorowaniem Kredytobiorcy: 1) telefoniczne upomnienie Kredytobiorcy związane z nieterminową spłatą kredytu - 13 PLN; 2) korespondencja kierowana do Kredytobiorcy związana z nieterminową spłatą kredytu (zawiadomienie, upomnienie, prośba o dopłatę, wystawienie Bankowego Tytułu Egzekucyjnego), za każde pismo. Opłata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3. wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN". W uzasadnieniu ww. orzeczenia Sąd wskazał, iż powyżej przytoczone postanowienie poprzez brak określenia procedur, jakimi bank kieruje się przy podejmowaniu czynności związanych z dochodzeniem swoich należności, może prowadzić do dowolności działania banku w zakresie zasad, terminów czy częstotliwości korzystania z tych środków i w związku z tym znacznego zwiększenia zadłużenia konsumenta. Brak regulacji w tym zakresie powoduje, iż bank ma możliwość podejmowania działań i tym samym naliczania opłat według własnego uznania, bez zachowania określonej kolejności i terminów. W świetle powyższej regulacji możliwa jest sytuacja, w której bank wyśle zarówno do kredytobiorcy, jak i poręczyciela zawiadomienie o nieterminowej spłacie pożyczki po upływie 4 dni od daty wymagalności raty, po czym ponowi wezwanie do zapłaty po kolejnych 2 dniach, nie dając konsumentowi możliwości podjęcia stosowanych działań. W ocenie Sądu treść omawianego postanowienia może wywoływać u konsumentów błędne przekonanie co do praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy, w szczególności zaś konsument nie będzie w stanie określić jakie, w przypadku opóźnień w zapłacie, bank podejmie środki, z jaką częstotliwością i w jakiej kolejności a w konsekwencji nie ma pełnej wiedzy o rodzaju i wysokości opłat, które obowiązany będzie uiścić. W oparciu o przedmiotowe postanowienie bank może wielokrotnie, w krótkich odstępach czasu podejmować czynności windykacyjne i w związku tym pobierać opłaty związane z dochodzeniem zaległych rat, co w szczególności, gdy opłaty te nie odzwierciedlają nakładów rzeczywiście poniesionych przez bank, w sposób rażący narusza interesy ekonomiczne konsumenta i może przynosić pozwanemu korzyści.

Zdaniem Prezesa Urzędu postanowienie zamieszczone w § 2 ust. 10 wzorca umowy stosowanego przez Euro Bank S.A. we Wrocławiu jest tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod nr. 1796. Tak bowiem, określona nim procedura działań windykacyjnych stosowanych przez Spółkę na wypadek niewykonania zobowiązań przez konsumenta, nie zapewnia mu możliwości ustalenia przynajmniej szacunkowej wartości wszystkich opłat związanych z czynnościami windykacyjnymi wykonanymi przez Bank, do których uiszczenia będzie on zobowiązany. Analizując kwestionowane postanowienie wskazać

należy, iż uregulowano nim kolejność podejmowania przez Bank określonych działań windykacyjnych, co, zgodnie ze stanowiskiem Banku przedstawionym w toku prowadzonego postępowania, wyklucza podejmowanie równocześnie dwóch różnych rodzajów czynności windykacyjnych. Przyznać także należy, iż w omawianym postanowieniu Spółka uzależniła podejmowanie kolejnych czynności windykacyjnych od niedotrzymania przez konsumenta określonych warunków spłaty. Wprowadzenie powyższych zasad postępowania co prawda zapewnia konsumentowi wiedzę o tym, jakie i w jakiej kolejności czynności windykacyjne Bank będzie podejmował, jednakże nadal uniemożliwia mu choćby szacunkowe ustalenie wysokości jego zobowiązań z tego tytułu. W kwestionowanym postanowieniu nie zostały określone ani stosowne terminy ani częstotliwość wykonywania czynności windykacyjnych. W tym zakresie omawiane postanowienie wskazuje jedynie na „warunki spłaty” określane każdorazowo przy podejmowaniu poszczególnych czynności windykacyjnych, które to „warunki spłaty” mogą w istocie zostać określone przez Bank w sposób dowolny. Tym samym, na podstawie omawianego postanowienia Spółka może kilkakrotnie podejmować te same czynności w nieokreślonych odstępach czasu. Podobnie zatem, jak w przypadku klauzuli niedozwolonej wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych pod nr. 1796, możliwa jest sytuacja, na którą dla przykładu wskazał SOKiK w uzasadnieniu wyroku, w której Spółka wysła zarówno do kredytobiorcy, jak i poręczyciela zawiadomienie o nieterminowej spłacie pożyczki po upływie 4 dni od daty wymagalności raty, po czym ponowi wezwanie do zapłaty po kolejnych 2 dniach, nie dając konsumentowi możliwości podjęcia stosownych działań. Możliwość równoczesnego skierowania określonych czynności windykacyjnych nie tylko do dłużnika głównego ale również do poręczycieli wynika z „Tabeli opłat i prowizji pożyczki/kredytu”. Umożliwia to dowolne kształtowanie przez Bank łącznej wysokości opłat, do których uiszczenia zobowiązany będzie konsument. Niewątpliwie takie rozwiązanie narusza interes ekonomiczny konsumentów i może przynosić przedsiębiorcy nieuzasadnione korzyści.

Tym samym skutek stosowania omawianego postanowienia § 2 ust. 10 jest tożsamy ze skutkiem stosowania niedozwolonego postanowienia umownego wpisanego do Rejestru pod nr1796. Biorąc powyższe pod uwagę, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

### **Zbiorowy interes konsumentów**

W myśl art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Euro Bank S.A. we Wrocławiu, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę o kredyt.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu



konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Reasumując, skoro wykazano powyżej, iż kwestionowany zapis wzorca umowy stosowanego przez Euro Bank S.A. we Wrocławiu jest tożsamy z klauzulą wpisaną do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nim w obrocie konsumenckim uznać należy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24, w takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Jednocześnie, w myśl art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie (...) ciężar udowodnienia okoliczności, iż przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów spoczywa na tymże przedsiębiorcy. Stanowi to konsekwencję tego, iż to przedsiębiorca wywodzi korzystne dla siebie skutki prawne z udowodnienia okoliczności, o której mowa w przedmiotowym przepisie.

W trakcie niniejszego postępowania Spółka w załączeniu do pisma z dnia 10 maja 2011 roku przedłożyła nowy wzorec „Umowy Kredytu nr ....- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]” zawierający zmodyfikowany zapis postanowienia zamieszczonego w § 2 ust. 10. Spółka wskazała jednocześnie, iż wzorec ten stosuje w obrocie konsumenckim od 19 lutego 2011 roku. Dokonana modyfikacja przedmiotowego postanowienia, zdaniem Prezesa Urzędu, znosi jego bezprawność w zakresie tożsamości z klauzulą abuzywną wpisaną do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod nr. 1796. Wprowadza bowiem czytelne procedury postępowania windykacyjnego pozwalające konsumentowi określić rodzaj, kolejność i częstotliwość środków, do których podjęcia bank będzie uprawniony, a tym samym określić wysokość opłat, które konsument będzie obowiązany uiścić. Mając powyższe na uwadze uznać należało, iż z dniem 19 lutego 2011r. Euro Bank S.A. we Wrocławiu zaniechał stosowania praktyki opisaney w punkcie I sentencji decyzji.

### **Kara pieniężna**

Zgodnie z art.106 ust.1 pkt.4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 .

Z treści przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny. W związku z tym Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego decyduje, czy zasadne jest w danej sprawie nałożenie kary. Ustawa nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary. W art. 111 ustawy o ochronie (...) jedynie wskazano, iż ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności uprzedniego naruszenia przepisów ustawy. W rozpatrywanej sprawie, w punkcie I sentencji decyzji stwierdzono, że Spółka naruszyła zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji konsumentów. Zakaz ten ma charakter bezwzględny, zatem nie istnieją przesłanki natury prawnej, które umożliwiłyby zalegalizowanie tych praktyk. Spełniona jest zatem podstawowa przesłanka warunkująca nałożenie kary pieniężnej. Prezes Urzędu uznał więc za uzasadnione w

niniejszej sprawie, wobec uznania, iż Euro Bank S.A. we Wrocławiu stosowała praktykę opisaną w punkcie I sentencji decyzji nałożenie na nią kary pieniężnej za przypisaną praktykę.

Wskazać należy, iż fakt nałożenia kary podkreślać ma naganność zachowania podmiotu, który dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym naruszył ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów. Kara pieniężna nakładana przez Prezesa Urzędu pełni funkcję represyjną, prewencyjną oraz edukacyjną. Funkcja represyjna ma stanowić dolegliwość dla przedsiębiorcy łamiącego prawo oraz ma na celu przymuszenie go do powstrzymania się od podobnych działań. Funkcja prewencyjna oraz edukacyjna mają na celu powstrzymanie przedsiębiorcy stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Przy wymierzaniu kary za powyższą praktykę przede wszystkim wzięto pod uwagę fakt, iż naruszenie przez przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów polegało na stosowaniu postanowienia umownego tożsamego z klauzulą abuzywną. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z sytuacją, w której konsument zainteresowany ofertą przedsiębiorcy udaje się do biura z zamiarem podpisania umowy kredytowej oferowanej przez przedsiębiorcę, zatem wyraża zamiar zawarcia kontraktu. Z kolei działanie przedsiębiorcy to stosowanie praktyki polegającej na takim opracowaniu wzorca tej umowy, który zawiera w swojej treści zapis tożsamy z zapisem uznanym przez Sąd Ochrony Konkurencji Konsumentów za niedozwolony. Konsument podejmując decyzję o zawarciu umowy w oparciu o narzucony mu przez przedsiębiorcę wzorzec zawierający bezprawne zapisy nie ma możliwości rzeczywistego wpływu na istnienie i treść zawartych w nim postanowień. Strona zawierająca umowę według narzuconego wzorca jest nim związana z chwilą zawarcia umowy. Na przedsiębiorcy prowadzącym działalność gospodarczą, jako na profesjonalistcie ciąży obowiązek działania zgodnie z obowiązującymi normami prawa.

W niniejszej decyzji, w jej punkcie I zakwestionowano jedno postanowienie zamieszczone we wzorcu umownym p.n. „Umowa Kredytu nr ...- [kredyt konsolidacyjny] [kredyt konsolidacyjny powtórny]. Wpływało ono w istotny sposób na sytuację prawną konsumentów poprzez takie ukształtowanie ich obowiązków, które prowadzić mogło do obciążenia ich nadmiernymi i niczym nieuzasadnionymi kosztami prowadzenia ewentualnych czynności windykacyjnych.

Wymierzając karę w niniejszej sprawie Prezes Urzędu wziął po uwagę również niespełna roczny okres stosowania stwierdzonej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał, iż waga omawianego naruszenia w niniejszej sprawie kształtuje się na poziomie (...) % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2010 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość (...) % przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę wynosi (po zaokrągleniu do zł.) (...) zł.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę rozważono również zastosowanie zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących, jak i zaostrzających wymiar kary. Prezes Urzędu uwzględniając poszczególne ww. okoliczności miał na uwadze całokształt zebranego w postępowaniu materiału dowodowego.

W przedmiotowej sprawie okolicznością łagodzącą, mającą wpływ na wymiar kary, był fakt zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania powyżej wskazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Tym samym uwzględnienie wskazanej powyżej okoliczności

łagodzącej wymiar kary pieniężnej spowodowało jej obniżenie o (...)%, to jest o kwotę (po zaokrągleniu do zł.) (...) zł, do kwoty **252 552** zł. Jednocześnie Prezes Urzędu nie dopatrył się żadnych okoliczności obciążających, mających wpływ na podwyższenie kary.

Po myśli art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów maksymalną karą, jaką mógłby w niniejszej sprawie zastosować Prezes Urzędu byłaby kara na poziomie 10% przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2010 roku, to jest kara w wysokości (...) zł. Kara pieniężna orzeczona w punkcie II sentencji niniejszej Decyzji stanowi (...) % przychodu przedsiębiorcy za rok 2010 r. czyli (...) % kary, jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstraszący dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszaniem słuszych interesów konsumentów.

Przyjmując wspomniane ww. wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości określonej **jak w punkcie II sentencji decyzji**.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Warszawie: **NBP O/O Warszawa 511010100078782231000000**.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Otrzymuje:  
Euro Bank S.A. we Wrocławiu  
Ul. Świętego Mikołaja 72  
50-126 Wrocław