PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
CEZARY BANASIŃSKI

DDK-61-8/06/JO

Warszawa, dn. 15 lutego 2007 r.

DECYZJA Nr DDK-7/2007

Na podstawie art. 23 c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080; Dz.U. z 2006 r. Nr 157, poz. 1119, Nr 170, poz. 1217, Nr 249, poz. 1834), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** uznaje, że działanie **HSBC Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie**, polegające na:
- żądaniu od konsumenta zwrotu równowartości kredytu, udzielonego na zakup towaru lub usługi, w przypadku odstąpienia od umowy kredytu,

jest naruszeniem art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r., Nr 100, poz. 1081 , Dz. U. z 2003 r. Nr 109 poz. 1030, Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959, Nr 162 poz. 1693, Dz. U. z 2005 r. Nr 157, poz. 1316) i jako godzące w zbiorowe interesy konsumentów

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23 a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz nakazuje zaniechanie jej stosowania.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu", działając na podstawie art. 44 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwanej dalej „ustawą", w dniu 25 sierpnia 2005 r. wszczął na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tychach postępowanie wobec banku HSBC Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, zwanego dalej także „HSBC Bank Polska S.A.", „Bank", „Spółka", w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (DDK-61-34/05/KP), polegającej na odmowie uznania przez HSBC Bank Polska S.A. za skuteczne, złożonego w terminie 10 dni przez konsumenta, oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej, zawartej w miejscu sprzedaży za pośrednictwem agenta HSBC Bank Polska S.A. oraz upoważnionego pracownika placówki handlowej/usługowej (sprzedawcy), z bezprawnym żądaniem wcześniejszego zwrotu wypłaconego świadczenia na rzecz sprzedawcy lub przedstawienia dowodu skutecznego odstąpienia od zawartej ze sprzedawcą umowy kupna-sprzedaży. W dniu 28 marca 2006 r. Prezes Urzędu uznał postępowanie za

bezprzedmiotowe i wydał decyzję o umorzeniu postępowania zgodnie z art. 105 § 1 kpa. Okoliczność wskazującą na bezprzedmiotowość, jakim dotknięte zostało niniejsze postępowanie, stanowił brak występowania po stronie Banku działania, na jakie w sentencji wniosku wskazywał Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Tychach. Stanowiące dowód w sprawie pisma Banku kierowane do konsumentów wyraźnie wskazywały na uznanie przez przedsiębiorcę odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego za ważnie dokonane.

W toku ww. postępowania ustalono jednak, że pomimo iż odstąpienie od umowy kredytu udzielonego na zakup towaru lub usługi uważane jest przez HSBC Bank Polska S.A. za skuteczne, Bank żąda zwrotu równowartości kredytu od konsumenta. Wskazały na to skargi złożone przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tychach oraz Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie, które znajdują się w materiale dowodowym, zebranym w trakcie powołanego postępowania oraz treść Umowy z dnia 17 lutego 2004 r. o współpracy w zakresie finansowania sprzedaży kredytem bankowym („Umowa o współpracy”,”UWFS”), zawartej pomiędzy HSBC Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie a KOMPUTERY Sp. z .o.o. z siedzibą w Katowicach. Zgodnie z § 6 pkt 2 Umowy o współpracy *„(...) Z chwilą odstąpienia od umowy kredytu na konsumencie ciąży obowiązek zwrotu równowartości otrzymanego od Banku kredytu”*. Takie działanie banku nie znajduje uzasadnienia w świetle art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim, zwanej dalej także „ukk”, zgodnie z którym: *„Jeżeli spełnienie świadczenia przez kredytodawcę nastąpiło na rzecz podmiotu, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, i między tym podmiotem a kredytodawcą istnieje umowa regulująca zasady udzielania kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy lub usługi, konsument może odstąpić od umowy o kredyt konsumencki poprzez złożenie oświadczenia, o którym mowa w ust. 3. Warunki zwrotu świadczenia kredytodawcy określa umowa zawarta między podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę, a kredytodawcą”.*

Wobec powyższego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, działając na podstawie art. 44 ust. 1 ustawy, w dniu 29 maja 2006 r. wszczął z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem naruszenia przez HSBC Bank Polska S.A. art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim poprzez żądanie od konsumenta zwrotu równowartości kredytu, udzielonego na zakup towaru lub usługi, w przypadku odstąpienia od umowy kredytu, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 1 ustawy.

Pismem z dnia 13 czerwca 2006 r. (karta nr 10) Spółka odniosła się do zarzutów podniesionych przez Prezesa Urzędu, jednakże zarówno pismo jak i dokumenty przedstawione przez Bank nie spełniały wymogów formalnych, gdyż nie były podpisane przez organ uprawniony. W celu uzupełnienia braków formalnych, Prezes Urzędu wezwał Bank pismem z dnia 21 lipca 2006 r. (karta nr 90) do ponownego przekazania pisma przewodniego i wymaganych dokumentów podpisanych przez organ uprawniony do reprezentacji podmiotu w zakresie składania oświadczeń i ich podpisywania w imieniu Banku, zgodnie z Działem 2 Odpisu Krajowego Rejestru Sądowego (Nr KRS 0000030437) w terminie 7 dni. W wymaganym terminie Bank uzupełnił braki formalne wskazane przez Prezesa Urzędu. Spółka uznała postawiony przez Prezesa Urzędu zarzut naruszenia art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim za nieuzasadniony. W piśmie z dnia 13 czerwca 2006 r. wskazano, iż podstawą sformułowania zarzutów była analiza umowy z dnia 17 lutego 2004 r. o współpracy w zakresie finansowania sprzedaży kredytem bankowym, która została zawarta pomiędzy HSBC Bank Polska S.A. a firmą Komputery Sp. z o.o. oraz skarg Powiatowych Rzeczników Konsumentów, znajdujących się w zebranym w poprzednim postępowaniu materiale dowodowym. Bank podkreślił, że zakończył współpracę z firmą Komputery Sp. z o.o. poprzez wypowiedzenie Umowy o współpracy w dniu 31 grudnia 2005

r., tym samym zaprzestał stosowania postanowień Umowy o współpracy, które w opinii Prezesa Urzędu mogły stanowić podstawę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W ocenie Spółki, art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim, będący przedmiotem analizy postępowania, nie reguluje wprost kwestii rozliczeń w przypadku odstąpienia od umowy kredytu, lecz odsyła w tym zakresie do postanowień umowy o współpracy, o ile taka umowa pomiędzy Bankiem a sprzedawcą została zawarta. W opinii HSBC Bank Polska S.A., art. 11 ust. 4 ustawy o kredycie konsumenckim nie może być traktowany jako zakaz dochodzenia należnego świadczenia przez Bank bezpośrednio od klienta w przypadku odstąpienia od umowy kredytu. Przyjęcie takiej argumentacji prowadziłoby do uznania, że konsument, który zakupił towar za kredyt konsumencki, może od umowy o kredyt konsumencki odstąpić, zachowując jednocześnie zakupiony towar. Stanowisko takie można by uzasadnić, jedynie w przypadku, gdyby równocześnie z wypowiedzeniem umowy kredytu rozwiązaniu ulegała także umowa kupna-sprzedaży. Rozwiązanie takie nie zostało jednak przewidziane przez ustawodawcę, co uniemożliwia Bankowi żądanie zwrotu świadczenia bezpośrednio od sprzedawcy. Spółka wskazała na obowiązujące przepisy prawa dotyczące wzajemnych świadczeń i obowiązku ich zwrotu, uregulowane także, obok ustawy o kredycie konsumenckim, w art. 395 § 2, art. 494 oraz art. 405 ustawy - kodeks cywilny. Zdaniem Banku, brak jest podstawy dla żądania zwrotu świadczenia przez Bank bezpośrednio od sprzedawcy, w sytuacji gdy pozostaje w mocy umowa sprzedaży. W ocenie Banku, postanowienia umowy kredytowej (§ 8 ust. 2) oraz Umowy o współpracy (§ 6 ust. 2) nie zakładają, jakoby w każdej sytuacji Bank żądał zwrotu kwoty bezpośrednio od konsumenta. Przywołane postanowienia odnoszą się wprost do sytuacji, w której odstąpienie przez konsumenta od umowy kredytowej nie wiąże się z odstąpieniem także od umowy kupna-sprzedaży. Natomiast ani umowa kredytu ani Umowa o współpracy nie przesądzały kwestii rozliczeń w sytuacji, w której przestawałyby obowiązywać zarówno umowa kredytu jak i umowa sprzedaży. HSBC Bank Polska S.A. wyjaśnił, że pomimo braku w umowie o współpracy literalnych postanowień regulujących kwestię rozliczeń pomiędzy bankiem a sprzedawcą, Bank oraz firma Komputery Sp. z o.o. w wypadkach, w których przestawały obowiązywać zarówno umowa kredytu jak i umowa sprzedaży w praktyce dokonywały rozliczeń między sobą bezpośrednio, bez angażowania konsumenta, jeśli zarówno sprzedawca jak i konsument potwierdzili skuteczność odstąpienia od umowy sprzedaży. Spółka wskazała także, iż jak najszybsze przekazanie przez Bank sprzedawcy środków pochodzących z kredytu pozostaje w interesie kredytobiorcy, ponieważ przyjęcie takiego mechanizmu rozliczenia pozwala na szybkie odebranie zakupionego na kredyt towaru. W kwestii żądania od konsumenta zwrotu świadczenia przekazanego sprzedawcy, Spółka wyjaśniła, że spełnienie świadczenia nastąpiło zgodnie z postanowieniami umowy kredytowej, w ramach której udostępniony konsumentowi kredyt jest bezpośrednio przekazywany na rachunek wskazanego przez konsumenta sprzedawcy (przekaz).

Składając przedmiotowe wyjaśnienia Spółka stwierdziła, że nie stosuje praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a wykorzystywane procedury związane z udzielaniem kredytów pozostają w zgodzie z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim.

W piśmie z dnia 31 lipca 2006 r. (karta nr 99) Spółka poinformowała Prezesa Urzędu o liczbie odstąpień od umów kredytowych udzielonych przez HSBC Bank Polska S.A. w okresie od 1 stycznia 2005 r. do 30 kwietnia 2006 r. oraz potwierdziła, iż w każdym przypadku, w którym Klient odstępuje jednocześnie od umowy kredytowej oraz skutecznie odstąpił od umowy sprzedaży nie jest zobowiązany do spłaty kredytu.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy kodeks postępowania administracyjnego, Spółka przed wydaniem Decyzji miała możliwość zapoznania oraz wypowiedzenia się co do

zebranych dowodów (karta nr 207), z czego jednak, w wyznaczonym terminie, nie skorzystała.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

HSBC Bank Polska S.A. w ramach prowadzonej działalności gospodarczej na rynku usług finansowych udziela kredytów złotowych, bezgotówkowych na zakup towarów i usług pochodzących z oferty współpracujących z nim, na podstawie odrębnej umowy o współpracy, punktów handlowych i usługowych. Odbiorcami ww. usług są m.in. osoby fizyczne, które zawierają umowę sprzedaży z punktami handlowymi i usługowymi w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością zawodową czy gospodarczą. Przedmiotem umowy sprzedaży jest określony towar, nie usługa, który jest finansowany poprzez umowę kredytu zawartą między konsumentem a Bankiem za pośrednictwem upoważnionego przedstawiciela placówki handlowej czy usługowej. We wskazanej sytuacji dochodzi do zawarcia umowy o kredyt konsumencki w rozumieniu art. 2 ust. 1 ukk, tj. *umowy na mocy której przedsiębiorca w zakresie swej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu w jakiejkolwiek postaci*. Konsumenta z Bankiem wiąże umowa o kredyt konsumencki, której integralną część stanowią *Warunki umów kredytowych na zakup towarów i usług w HSBC Bank Polska S.A.* (OWUK). Natomiast Bank z danym punktem handlowym bądź usługowym wiąże *Umowa o współpracy w zakresie finansowania kredytem bankowym* (UWFS). Oba ww. dokumenty mają charakter wzorca umowy, który może być podstawą zobowiązania łączącego Bank z każdym konsumentem oraz odpowiednio z każdym przedsiębiorcą (punktem handlowym, usługowym), co potwierdziła Spółka. W przypadkach wskazanych w toku niniejszego postępowania Bank zawierał umowę o współpracy ze spółką KOMPUTERY z siedzibą w Katowicach (karta nr 40-44 DDK-61-34/05/KP) zajmującą się sprzedażą komputerów wraz z akcesoriami i oprogramowaniem.

Prezes Urzędu, na podstawie analizy ww. wzorców umów oraz informacji pozyskanych w toku postępowania, ustalił następujące zasady przydzielania kredytu konsumenckiego oraz procedury stosowane przy odstąpieniu przez konsumenta od przedmiotowej umowy. Kredyt udzielany był do dnia 1 stycznia 2006 r. na podstawie *wniosku kredytowego/oferty kredytowej z HSBC Bank Polska* (karta nr 25 DDK-61-34/05/KP), natomiast od dnia 1 stycznia 2006 r. na podstawie *wniosku kredytowego/umowy kredytowej z HSBC Bank Polska* (karta nr 144). Spółka akceptując wniosek, udziela kredytu i przekazuje do dyspozycji kredytobiorcy świadczenie bez zbędnej zwłoki. Bank udostępnia konsumentowi kredyt poprzez przekazanie jego kwoty, pomniejszonej o opłatę przygotowawczą, na rachunek wskazanego przez kredytobiorcę sprzedawcy nie później niż w 3 dniu roboczym, licząc od daty otrzymania oryginału wniosku kredytowego. Sprzedawca zawierając umowę o współpracy z Bankiem zobowiązuje się do poinformowania konsumenta o możliwości, warunkach, terminie i miejscu odstąpienia od umowy kredytu zawartej w celu sfinansowania zakupu towarów lub usług; wraz z wnioskiem kredytowym zobowiązuje się ponadto wydać konsumentowi egzemplarz ogólnych warunków umów kredytowych na zakup towarów i usług oraz wyciąg z tabeli opłat i prowizji, a także wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytu.

Prezes Urzędu ustalił, że zgodnie z § 8 OWUK, który udostępniany był konsumentowi wraz z wnioskiem kredytowym przed dniem 1 stycznia 2006 r., kredytobiorca miał prawo do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od daty otrzymania z Banku potwierdzenia zawarcia umowy. Termin przedmiotowy był zachowany, jeżeli w tym czasie kredytobiorca złożył Bankowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy lub wysłał je listem poleconym na adres Banku wskazany w umowie. W razie wykonania prawa do odstąpienia, Umowa uważana była za niezawartą. To, co strony sobie świadczyły, powinno ulec zwrotowi z zastrzeżeniem opłaty przygotowawczej.

Z dniem 1 stycznia 2006 r. Spółka wprowadziła zmiany postanowień zawartych w Ogólnych Warunkach Kredytowych na zakup towarów i usług w HSBC Bank Polska S.A. oraz we Wnioskach kredytowych oferowanych klientom. Zgodnie ze zmienioną treścią § 8 OWUK, kredytobiorca ma prawo do odstąpienia od Umowy w ciągu 14 dni od zawarcia Umowy. Termin ten jest zachowany, jeżeli w tym czasie kredytobiorca złoży Bankowi pisemne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy lub wyśle je listem poleconym na adres Banku wskazany w Umowie. W razie wykonania prawa do odstąpienia, Umowa uważana jest za niezawartą. To, co strony już świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w terminie trzydziestu dni od dnia odstąpienia od Umowy – w przypadku świadczeń Kredytobiorcy, albo od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy – w przypadku świadczeń Banku. Bank zastrzega również w „Oświadczeniu o odstąpieniu od umowy kredytowej", iż opłata przygotowawcza nie podlega zwrotowi w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy kredytu konsumenckiego.

Jak ustalił Prezes Urzędu treść Umowy o współpracę nie uległa zmianie, umowa ta stanowi wzorzec umowny, którym Bank posługuje się w ramach współpracy z innymi punktami handlowymi i usługowymi na terenie Polski. Treść § 6 ust. 2 umowy o współpracę wskazuje, że odstąpienie od umowy kredytu nie oznacza możliwości odstąpienia od umowy kupna-sprzedaży towaru lub usługi. Z chwilą odstąpienia od umowy kredytu, na Kredytobiorcy ciąży obowiązek zwrotu równowartości otrzymanego od Banku kredytu oraz obowiązek uiszczenia opłaty przygotowawczej (jeśli została uiszczona – nie podlega zwrotowi). Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody Banku powstałe w wyniku niespłacenia zaciągniętego kredytu przez klientów Sprzedawcy, pod warunkiem spełnienia wymogów określonych umową o współpracę. Bank i Sprzedawca zobowiązują się ponadto do zachowania poufności treści umowy o współpracę oraz zasad objętych tą umową oraz informacji, które mogłyby uzyskać w związku z wykonywaniem niniejszej umowy i nie ujawniać ich bez wcześniejszej pisemnej zgody drugiej strony.

W oparciu o wyżej opisane zasady będące przedmiotem regulacji umownej, odstąpienie przez konsumenta od umowy kredytowej wiąże się z obowiązkiem zwrotu przez konsumenta świadczenia przekazanego na rachunek Sprzedawcy. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w której umowa sprzedaży nie dochodzi do skutku bądź jest rozwiązana, a konsument nie odstąpił od umowy sprzedaży.

Powyższa praktyka stała się przedmiotem skarg, z jakimi konsumenci występowali się do rzeczników konsumentów. Jako przykład w niniejszym postępowaniu wskazane zostały dwa indywidualne przypadki, w których Bank dla odstąpienia konsumenta od umowy uznaje złożone w tym przedmiocie oświadczenie, występując jednocześnie z żądaniem zwrotu świadczenia od konsumenta bądź potwierdzenia upadku umowy sprzedaży przez Sprzedawcę jako czynności warunkującej zwolnienie konsumenta od obowiązku zwrotu świadczenie pozostającego w posiadaniu Sprzedawcy. Taką praktykę Banku potwierdza także przekazana przez Bank w toku postępowania korespondencja z wybranymi konsumentami.

W toku postępowania ustalono, także że HSBC Bank Polska wypowiedział Umowę o współpracy firmie KOMPUTERY Sp. z o.o. z dniem 31 grudnia 2005 r. (karta nr 143). Jednakże wzorzec umowy o współpracę jest nadal stosowany przez Bank w ramach współpracy z punktami usługowymi i handlowymi na terenie całego kraju.

Prezes Urzędu zważył co następuje.

Art. 23a ust. 1 zd. 1 ustawy stanowi, że „*przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy*". Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Do stwierdzenia praktyki na podstawie art. 23a ustawy konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

I. bezprawność działań przedsiębiorcy,
II. naruszenie tymi działaniami zbiorowego interesu konsumentów.

Ad I

Bezprawność działania oznacza sprzeczność działania przedsiębiorcy z obowiązującym prawem. W niniejszym postępowaniu bezprawność działania przedsiębiorcy przejawia się w naruszeniu regulacji zawartej w ustawie o kredycie konsumenckim, a w szczególności art. 11 ust. 4 ustawy.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest rozstrzygnięcie czy bank może żądać od konsumenta zwrotu równowartości kredytu, udzielonego na zakup towaru lub usługi, w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy kredytu, gdy pomiędzy kredytodawcą a podmiotem od którego konsument nabył rzecz lub usługę istnieje umowa regulująca zasady udzielania kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy lub usługi.

Prezes Urzędu nie uwzględnił argumentacji Spółki, w której wskazywała ona na bezprzedmiotowość niniejszego postępowania, gdyż Bank zakończył współpracę z firmą KOMPUTERY Sp. z o.o., tym samym w ocenie Banku zaprzestano stosowania postanowień Umowy o współpracę, które w opinii Prezesa Urzędu mogły stanowić podstawę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jak wskazano powyżej, przedmiotem zainteresowania Prezesa Urzędu w toku postępowania nie jest sam obowiązek zwrotu świadczenia lecz ustalenie podmiotu uprawnionego do zwrotu świadczenia tj. konsumenta czy też sprzedawcy. Z analizy dokumentów wynika, że Bank uznaje odstąpienie konsumenta od umowy za skuteczne, w następstwie czego domaga się od konsumenta wcześniejszego zwrotu kredytu przekazanego na rachunek sprzedawcy. Ponadto, jak ustalono w toku postępowania, umowa o współpracę stanowi wzorzec umowny stosowany przez HSBC Bank Polska S.A. w stosunkach handlowych z innymi sprzedawcami. Tym samym brak jest podstaw do uznania postępowania za bezprzedmiotowe, gdyż zarzucana praktyka istotnie nadal ma miejsce, czego potwierdzeniem są nie tylko wskazane w toku postępowania (DDK-61-34/05/KP) sprawy konsumentów, ale także sposób polubownego rozwiązania sporów, jaki przyjął Bank (karta nr 60 DDK-61-34/05KP). Dopiero bowiem potwierdzenie przez spółkę KOMPUTERY rozwiązania umowy sprzedaży umożliwiło zaprzestanie żądania zwrotu kredytu od konsumenta i przelanie kwoty otrzymanego świadczenia do Banku przez Sprzedawcę. Tym samym zarzut bezprzedmiotowości postępowania, w rozumieniu art. 105 kpa, nie zasługuje na uwzględnienie.

Prezes Urzędu nie uznał ponadto za właściwe w niniejszym postępowaniu odwoływanie się do innych niż ustawa o kredycie konsumenckim regulacji wskazanych przez Spółkę, tzn. do art. 395 § 2, art. 494 oraz art. 405 kodeksu cywilnego. Powołanych przez Bank przepisów nie można uznać za mające jakiekolwiek (nawet uzupełniające) znaczenie dla rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie, nawet jeżeli stanowią przykładowe potwierdzenie tezy

podnoszonej przez Bank, t.j. obowiązku zwrotu świadczenia przez strony w przypadku upadku stosunku zobowiązaniowego. Odnoszą się one bowiem do możliwości umownej regulacji prawa do odstąpienia (art. 395 § 2 k.c.), zwrotu świadczeń w ramach upadku umowy wzajemnej (art. 494 k.c.) czy też uzyskania korzyści majątkowej bez tytułu prawnego (art. 405 k.c.). Przepisy te znaleźć ewentualnie mogą zastosowanie w relacjach konsument – sprzedawca, ale nie konsument – bank. W tej relacji znajdują zastosowanie przepisy szczególne.

W związku z powyższym jedynym aktem prawnym mającym znaczenie w niniejszej sprawie pozostaje ustawa o kredycie konsumenckim, a w szczególności art. 11 regulujący kwestię odstąpienia od umowy kredytowej. Przyznanie konsumentowi uprawnienia do odstąpienia od umowy w określonym terminie, bez konieczności uzasadniania przyczyny wykonania tego uprawnienia, jest jednym z typowych instrumentów służących ochronie interesów słabszej strony obrotu, jaką pozostaje w stosunku do profesjonalnych instytucji finansowych, konsument. *Ratio legis* omawianej regulacji stanowi zatem zapobieżenie pochopnemu zaciąganiu zobowiazań kredytowych, gdyż sam wymóg wysokich standardów informacyjnych, nałożony na instytucje udzielające kredytów konsumenckich, nie jest wystarczającym instrumentem ochronnym. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy kredytu ma charakter prawnokształtujący, co oznacza, że jego adresat (tu: Bank) nie ma żadnego wpływu na zmiany w stanie prawnym, jakie pociąga za sobą to uprawnienie i musi się im podporządkować. Nie może zatem na drodze umownej ograniczyć czy też wyłączyć przedmiotowego prawa, czy też uzależnić skuteczności jego dokonania od nałożenia na konsumenta dodatkowych obowiązków czy warunków. Takie działanie stanowiłoby naruszenie art. 11 ust. 1 ukk.

Z uwagi na charakter dokonanych czynności prawnych oraz występowanie trzech stosunków prawnych w niniejszej sprawie, należy wziąć pod uwagę ust. 3 i 4 powołanego wyżej art. 11 ukk. Pierwszy z nich odnosi się do sytuacji odstąpienia od umowy kredytu i wskazuje na konieczność złożenia oświadczenia, którego adresatem jest kredytodawca. W razie spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia, to odstąpienie jest skuteczne, jeśli świadczenie zostało zwrócone kredytodawcy łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy. Jako wyjątek od zasady wyrażonej w art. 11 ust. 3 ukk należy więc traktować art. 11 ust. 4 ukk, do którego w ostatnim zdaniu odsyła omawiany przepis posługując się sformułowaniem *„z zastrzeżeniem ust. 4”*. Ww. regulacja prawna dotyczy bowiem szczególnej sytuacji, w której spełnienie świadczenia przez kredytodawcę nastąpiło na rzecz podmiotu, od którego konsument nabył rzecz lub usługę i między tym podmiotem a kredytodawcą istnieje umowa regulująca zasady udzielania kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy lub usługi. Jak wynika z ustaleń dokonanych przez Prezesa Urzędu w toku niniejszego postępowania HSBC Bank Polska zawiera umowy o współpracy w zakresie finansowania sprzedaży kredytem bankowym (UWFS), czego potwierdzeniem jest, załączona jako dowód, umowa o współpracy ze spółką KOMPUTERY oraz oświadczenie Banku, że umowa ta stanowi wzorzec umowny, którym posługuje się Bank w ramach współpracy z innymi punktami handlowymi i usługowymi na terenie Polski. Tym samym regulacje zawarte w art. 11 ust. 4 ukk odnoszą się bezpośrednio do stanu faktycznego będącego przedmiotem prowadzonego przed Prezesem Urzędu postępowania. Treść ww. przepisu wskazuje wyraźnie na możliwość odstąpienia poprzez złożenie stosownego oświadczenia. Natomiast warunki zwrotu świadczenia kredytodawcy ma określać umowa zawarta między podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę a kredytodawcą. W ocenie Prezesa Urzędu, ustawodawca wskazując na miejsce regulacji zasad zwrotu świadczenia (t.j. w umowie łączącej kredytodawcę z podmiotem, od którego konsument nabył rzecz lub usługę) dokonuje rozróżnienia podmiotu zobowiązanego do zwrotu kredytu, w zależności od

tego na czyj rachunek *faktycznie* nastąpiło spełnienie świadczenia. Jeżeli świadczenie zostało spełnione do rąk konsumenta właściwym jest, by wraz ze złożeniem oświadczenia o odstąpieniu, konsument zwrócił także uzyskaną od Banku kwotę kredytu (art. 11 ust. 3 zd. 2 ukk). Nie można natomiast przyjąć, by w przypadku przekazania świadczenia na rzecz Sprzedawcy, ustawodawca uznawał za właściwe wymaganie od konsumenta zwrotu środków, których nie posiada. Akceptacja takiej konstrukcji przeczyłaby *ratio legis* ustawy o kredycie konsumenckim, która ma przede wszystkim chronić interesy konsumentów. Ponadto, w ocenie Prezesa Urzędu, wskazanie przez ustawodawcę umowy między Bankiem a Sprzedawcą jako właściwej do uregulowania kwestii zwrotu świadczenia w przypadku odstąpienia od umowy, wyraźnie wskazuje na podmioty, pomiędzy którymi przedmiotowa czynność ma zostać dokonana. Za taką interpretacją omawianego przepisu przemawia nie tylko wykładania językowa dokonana poprzez porównanie treści art. 11 ust. 3 oraz art. 11 ust. 4 ukk, ale także wykładnia celowościowa. Wskazać również należy, iż w omawianym układzie w stosunku do konsumenta występują dwa podmioty zajmujące się profesjonalnie prowadzeniem działalności gospodarczej, które mają „silniejszą" pozycję. Przedsiębiorcy w ramach tej działalności ponoszą ryzyko związane z jednej strony z faktem zawarcia umowy kredytu, od której nabywca może swobodnie odstapić, z drugiej zaś z dokonaniem sprzedaży finansowanej w ramach tego kredytu. Mając na uwadze profesjonalny rodzaj działalności ustawodawca pozostawił kwestie związane z warunkami zwrotu kredytu umowie pomiędzy przedsiębiorcami. To przedsiębiorcy – uwzględniając profesjonalny charakter działalności – w celu uniknięcia ewentualnych wątpliwości, przy dochowaniu staranności związanej z prowadzeniem przedsiębiorstwa, powinni uregulować je umownie. Brak stosowanych postanowień, bądź istnienie postanowień warunkujących zwrot równowartości kredytu, który znajduje się w posiadaniu sprzedawcy, nie może obciążać skutkami finansowymi konsumenta, lecz może mieć jedynie wpływ na stosunki pomiędzy przedsiębiorcami i ich wzajemne rozliczenia. Ponadto, ustawa o kredycie konsumenckim nie przewiduje obowiązku udostępnienia konsumentom treści umowy o współpracę, co w ocenie Prezesa Urzędu, ostatecznie przesądza, że nie mogą znaleźć się tam regulacje odnoszące się do sytuacji ekonomicznej konsumenta, a w tym bardziej w sposób niekorzystny ją regulujące.

Trafność stanowiska Prezesa Urzędu potwierdza także stanowisko doktryny, stwierdzając, że *treść umowy o współpracę (...) nie może wpływać na sytuacje prawną konsumenta. Ponadto nie można wymagać od niego zwrotu środków, których nie otrzymał. Czyniłoby to jego prawo do odstąpienia czysto iluzorycznym* (tak: M. Rusinek, K. Włodarska, *Jak przeciąć węzeł?*, Rzeczpospolita 2004/2/14, System Informacji Prawnej Lex (Lex Omega) 47/2005).

W związku z powyższym, nie można uwzględnić twierdzenia Spółki, że w przedstawionym stanie faktycznym art. 11 ust. 4 ukk nie ma zastosowania i nie może być traktowany jako zakaz dochodzenia należnego świadczenia przez Bank od konsumenta. Trafność twierdzenia Prezesa Urzędu przynosi treść § 6 ust. 2 UWFS przewidująca obowiązek zwrotu świadczenia przez konsumenta (karta nr 43 DDK-61-34/05/KP). Natomiast praktyczne potwierdzenie stosowania niekorzystnego, z punktu widzenia ochrony praw konsumentów, rozwiązania przynosi treść pisma Banku skierowanego do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pruszkowie (karta nr 67 DDK-61-34/05/KP), w którym wskazano m.in. że „*Nas, jako Bank udzielający Panu (...) kredytu na zakup sprzętu komputerowego, obowiązują zasady Umowy o współpracy w zakresie finansowania sprzedaży kredytem bankowym, które określają warunki zwrotu świadczenia kredytodawcy, czyli Bankowi. Zapisy w/w umowy mówią, że Sprzedawca musi wyrazić zgodę na obciążanie go kwotą kredytu Klienta, któremu Bank finansował zakup towaru. W przypadku kredytu Pana (...) Sprzedawca nie wyraził takiej zgody. Gdyby Bank w tej chwili obciążył kwotą kredytu*

Klienta, firmę KOMPUTERY sp. z o.o., oznaczałoby to zerwanie umowy zawartej pomiędzy Bankiem a Sprzedawcą. Bank kieruje się jednak przepisami i postępuje zgodnie z nimi". Wobec przedmiotowych wyjaśnień Banku, nie sposób nie stwierdzić, iż interpretacja art. 11 ust. 4 ukk dokonana przez Bank ma na celu ochronę partnera handlowego, jakim pozostaje Sprzedawca, którego odpowiedzialność w świetle umowy o współpracy jest praktycznie wyłączona (§ 7 UWFS, karta nr 43 DDK-61-34/05/KP).

Stanowisko prezentowane przez Prezesa Urzędu potwierdzają także autorzy Komentarza do Ustawy o kredycie konsumenckim, którzy wskazują, że „*Z brzmienia art. 11 ust. 3 zd. 2 ukk można wywieść, iż zasadą jest, że jeśli świadczenie zostało spełnione do rąk konsumenta, aby skutecznie odstąpić od umowy, musi on zwrócić środki jednocześnie z oświadczeniem o odstąpieniu (...) Inaczej przedstawia się sytuacja konsumenta w przypadku, gdy środki pochodzące z kredytu otrzymał efektywnie (faktycznie) sam sprzedawca (usługodawca), na podstawie łączącej do z kredytodawcą umowy regulującej zasady udzielania kredytu konsumenckiego na nabycie rzeczy lub usługi. Art. 11 ust. 4 ukk wprowadza bowiem wyjątek od zasady ustanowionej w ust. 3 tego przepisu. Polega on na tym, że w okolicznościach określonych w ust. 4 konsument zwolniony jest z obowiązku zwrotu kredytodawcy spełnionego przez niego świadczenia, ponieważ zwrot obciąża w takim przypadku – z mocy samego art. 11 ust. 4 ukk – podmiot, który to świadczenie rzeczywiście uzyskał, czyli sprzedawcę (usługodawcę) (...) taki był – w założeniu – ochronny cel komentowanej regulacji: uniknięcie sytuacji, w której konsument byłby zmuszony do zwrotu kredytodawcy środków nie znajdujących się w jego majątku"* (tak: D. Rogoń [w:] J. Pisuliński (red.), D. Rogoń, M. Rusinek, K. Włodarska, *Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz*, Dom Wydawniczy ABC, 2004, System Informacji Prawnej Lex (Lex Omega 47/2005). Podobne stanowisko przedstawia K. Włodarska ([w:] „*Umowa o kredyt konsumencki z przeznaczeniem na zakup określonej rzeczy"*, Transformacje Prawa Prywatnego, 2003/1/23) – „*Jedynym warunkiem odstąpienia przez konsumenta od umowy o kredyt konsumencki z przeznaczeniem na zakup określonej rzeczy, bez konieczności zwrotu spełnionego świadczenia kredytodawcy, jest istnienie między kredytodawcą a jego kontrahentem umowy o współpracy. Brak uregulowania w tej umowie warunków zwrotu wywiera skutek jedynie między jej stronami – sprzedawca staje się zobowiązany do zwrotu otrzymanej kwoty na zasadach ogólnych, czyli niezwłocznie po wezwaniu ze strony kredytodawcy (art. 455 k.c.)".*

Prezes Urzędu za właściwe oraz mające wpływ na sposób rozstrzygnięcia przyjętego w niniejszej Decyzji uznaje także dokonanie oceny sytuacji prawnej w ramach stosunków trójstronnych związanych z zawarciem umów powiązanych, ze szczególnym uwzględnieniem pozycji konsumenta w przedmiotowych relacjach. W prowadzonym postępowaniu mamy do czynienia z instytucją tzw. umów powiązanych, gdzie zawarcie umowy o kredyt konsumencki stanowi formę finansowania umowy kupna-sprzedaży (umowa finansowana). Oprócz ww. umów, których stronami są odpowiednio konsument – bank oraz konsument – sprzedawca, kontrahentów konsumenta łączy umowa o współpracy, określającą zasady współdziałania obu podmiotów. Na podstawie analizy treści ww. umowy o współpracy można stwierdzić, iż sprzedawca pełni rolę pośrednika przy udzielaniu kredytu przez bank oraz zostaje zobowiązany do określonych czynności informacyjnych, wynikających z ustawy o kredycie konsumenckim, które świadczy konsumentom „w imieniu" banku (§ 6 ust. 1 UWSF, karta nr 42 DDK-61-34/05/KP). Gospodarczy związek między umową kredytu a umowa finansowaną, nie zmienia jednak faktu, że mamy do czynienia z odrębnymi czynnościami prawnymi, zawieranymi jednakże w określonym związku przyczyno-skutkowym. Tym bardziej istotne jest pytanie o byt prawny przedmiotowych umów w przypadku upadku jednej z nich oraz skutki prawne, jakie to zdarzenie odnosi wobec zainteresowanych podmiotów.

Z treści pism Banku wynika bowiem, że tylko upadek umowy sprzedaży może skutkować brakiem żądania zwrotu świadczenie od konsumenta.

Możliwe jest utrzymanie w mocy umowy sprzedaży, a upadek umowy kredytu jest związany ze znalezieniem innego źródła finansowania zakupionego towaru, np. gotówka bądź kredyt pozyskany od innej instytucji finansowej. Jak wynika z regulacji zawartej w art. 11 ust. 1 ukk konsument *nie jest zobowiązany do wskazywania przyczyny odstąpienia od umowy kredytu*, więc Bank nie może nakładać na niego obowiązku udzielania dodatkowych wyjaśnień, a tym bardziej żądać przedłożenia odpowiednich dokumentów. Jeżeli Bank chce uzyskać dodatkowe informacje może zwrócić się o udzielenie wyjaśnień do Sprzedawcy, z którym łączy go umowa o współpracy. W drugiej z możliwych sytuacji wraz z upadkiem umowy o kredyt konsumencki następuje także upadek umowy finansowanej, tym samym *causa*, z uwagi na którą zawarto umowę kredytu przestaje istnieć. W obu ww. sytuacjach, jeżeli świadczenie jest w faktycznym posiadaniu Sprzedawcy, to właśnie ten podmiot, w ocenie Prezesa Urzędu, pozostaje zobowiązany do zwrotu kwoty kredytu Bankowi.

Należy dodać, iż ustawa o kredycie konsumenckim przewiduje zależność losów prawnych obu umów „jednokierunkowo", tzn. z mocy art. 12 ust. 1 oraz art. 13 ust. 1 ukk upadek umowy o nabycie określonej rzeczy lub usługi pociąga za sobą (w określonych tam okolicznościach, które jednak nie odnoszą się do stanu faktycznego będącego przedmiotem niniejszego postępowania) upadek umowy o kredyt konsumencki. Rozszerzony skutek odstąpienia od umowy nie ma miejsca w sytuacji odwrotnej - odstąpienie od umowy kredytu nie skutkuje automatycznym upadkiem umowy sprzedaży. Bank nie posiada zatem umocowania prawnego, by domagać się potwierdzenia tego faktu od konsumenta i uzależniać od tego zwolnienie konsumenta od spłaty kredytu. Powoływanie się w tym przypadku przez Bank na regulacje zawarte w umowie o współpracę ze sprzedawcą nie może mieć pierwszeństwa przed przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, jeżeli pozostaje w sprzeczności z celem i treścią ww. regulacji. Słuszność twierdzenia Prezesa Urzędu, potwierdza doktryna podnosząc, że „*Kredytodawca, będący osobą trzecią w stosunku do umowy głównej, nie może uzależnić skuteczności odstąpienia od umowy kredytowej od zwrotu sprzedawcy przez konsumenta nabytej rzeczy (...) Znamienne jest, że art. 11 ust. 4 zd. 2 ukk stanowi, iż wewnętrzna umowa między sprzedawcą o kredytobiorcą powinna określać warunki zwrotu przez sprzedawcę świadczenia kredytodawcy w razie odstąpienia klienta od umowy kredytowej, nie zaś warunki zwrotu świadczenia sprzedawcy przez konsumenta".* (D. Popłonyk, *Powiązanie umowy kredytowej i kredytowanej w świetle ustawy o kredycie konsumenckim*, Prawo Bankowe 2004/2/29, System Informacji Prawnej Lex (Lex Omega) 47/2005).

Przyjęta przez Prezesa Urzędu, zasada obligująca kontrahentów konsumenta do ustalenia zasad zwrotu świadczenia w przypadku odstąpienia od umowy kredytu (bez konieczności angażowania w to konsumenta), znajduje potwierdzenie w ustawie o kredycie konsumenckim.

Dokonując powyższych rozważań, Prezes Urzędu za uzasadnione uważa uznanie działań HSBC Bank Polska S.A. za bezprawne w rozumieniu art. 23 a ust. 1 ustawy. Bezprawność przejawia się w naruszeniu art. 11 ust. 4 ukk. Pozostaje to także działaniem sprzecznym z treścią § 8 OWUK, będącym przeniesieniem na grunt umowny ww. regulacji ustawowej w zakresie odstąpienia od umowy kredytu. Naruszenie przejawia się w żądaniu zwrotu świadczenia, którego konsument faktycznie nie posiada, na skutek przekazania go przez Bank bezpośrednio Sprzedawcy bądź przedstawienie dowodu rozwiązania umowy sprzedaży. Prezes Urzędu ustalił, że działanie Spółki oparte jest na błędnej interpretacji przepisów ustawy o kredycie konsumenckim (w szczególności art. 11 ust. 4 ukk) oraz przyjęciu błędnego założenia, iż tylko towarzyszący odstąpieniu od umowy kredytu upadek

umowy sprzedaży stanowi przesłankę umożliwiającą brak dochodzenia roszczeń od konsumenta z tytułu odstąpienia od umowy kredytu. „*Niedopuszczalne jest uzależnienie skuteczności odstąpienia od umowy o kredyt od spełnienia dodatkowych warunków aniżeli określone w samej ustawie*" (tak: D. Popłonyk, *Powiązanie...*). Prezes Urzędu, w toku niniejszego postępowania, wykazał, że żądanie od konsumenta zwrotu kredytu, nie znajduje umocowania ustawowego, a tym samym należy je uznać za działanie bezprawne w świetle art. 11 ust. 4 ukk.

Ad II

Oprócz bezprawności działania, drugim, koniecznym warunkiem uzasadniającym prowadzenie postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest wykazanie naruszenie tzw. zbiorowego interesu konsumentów. Ustawa nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów", wskazując jednak w art. 23a ust. 1 *in fine* ustawy, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza więc narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. 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.

Znaczenie pojęcia „ochrony konsumentów", z art. 1 ust. 1 ustawy będąc przedmiotem rozważań Sądu Najwyższego, zostało przez ten Sąd zidentyfikowane w kontekście funkcjonalności ustawy antymonopolowej, uzasadniającej zakres działań podejmowanych na rzecz ochrony konsumentów przez Prezesa Urzędu. Zgodnie z twierdzeniami Sądu Najwyższego „*Nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów*" (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01).

W niniejszej sprawie naruszenie zbiorowego interesu konsumentów zostało wykazane na podstawie analizy sytuacji faktycznej i prawnej dwóch konsumentów, którzy pozostawali w sporze z Bankiem w związku z odstąpieniem od umowy kredytu konsumenckiego. Przedstawiane w treści pism kierowanych bądź bezpośrednio do konsumentów, jak i występujących w ich imieniu rzeczników konsumentów, tożsamych co do treści argumentów oraz powoływanie się na regulację zawartą w umowie o współpracy w zakresie finansowania sprzedaży kredytem bankowym (która ma charakter wzorca umownego) wskazuje, że działania Spółki, uznane niniejszą Decyzją za bezprawne, mogą być stosowane wobec każdego konsumenta, który znajdzie się sytuacji faktycznej uzasadniającej podjęcie przedmiotowych działań przez Bank. Potwierdzenie powyższego stanowiska przynosi także zaproponowany przez Spółkę sposób rozwiązania sporów z konsumentami, których sprawy posłużyły jako dowód w niniejszym postępowaniu. Polubowne rozwiązanie, połączone z koniecznością potwierdzenia „anulowania" umowy finansowanej przez Sprzedawcę pokazuje, że Spółka nadal stosuje kwestionowaną praktykę, żądając zwrotu świadczenia od konsumenta, a nie Sprzedawcy. Te incydentalne przypadki potwierdzają jedynie regułę, która nadal jest przez Bank wykorzystywana. Ponadto liczba odstąpień od umów kredytowych udzielonych przez HSBC Bank Polska S.A. w okresie od 1 stycznia 2005 r. do 30 kwietnia 2006 r. wyniosła 1415. Jak wskazała Spółka około 80% klientów odstąpiło od umowy

kredytu konsumenckiego oraz od umowy sprzedaży i tylko w takim wypadku, Bank nie żądał od konsumenta zwrotu kredytu.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzeka jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy w związku z art. 479^{28} § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronom odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu.

Otrzymują:

1. HSBC Bank Polska S.A.
   Pl. Piłsudskiego 2
   00-073 Warszawa

2. a/a