PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU
50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-18/09/ZR Wrocław, 21 września 2009 r.

DECYZJA RWR 25/2009

I. Na podstawie art. 28 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. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. *w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 134 poz. 939), w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. *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 **Santander Consumer Bank S.A.** z siedzibą we Wrocławiu
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji, poprzez zredagowanie treści wzorca umowy pn. „Umowa Kredytu nr …" na udzielenie kredytu gotówkowego, w sposób naruszający art.4 ust.2 pkt 13) ustawy z dnia 20 lipca 2001r. *o kredycie konsumenckim* (Dz.U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.), z uwagi na brak informacji o kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy, w tym o kosztach upomnień lub wezwań do zapłaty, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego,
i przyjęciu przez wymienionego przedsiębiorcę zobowiązania do zaniechania tych działań poprzez dokonanie stosownej zmiany treści w § 12 wzorca umowy „Umowa Kredytu nr …" na udzielenie kredytu gotówkowego, wprowadzenie do treści wymienionego wzorca umowy kredytu gotówkowego pełnej informacji o kosztach ponoszonych przez klienta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy, to jest o odsetkach od zadłużenia przeterminowanego, kosztach wezwań do zapłaty, wysokości wynagrodzenia firmy windykacyjnej z tytułu wykonania przez tę firmę usług windykacyjnych należności Banku wynikających z umowy, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego (stosownie do wymogu wynikającego z art. 4 ust. 2 pkt 13 ustawy *o kredycie konsumenckim*) oraz aneksowanie w ww. zakresie czynnych (na dzień wydania decyzji) umów dotyczących kredytu gotówkowego;
nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania **do dnia 15 grudnia 2009 r**. poprzez wprowadzenie do obowiązującego wzorca umowy zmian powodujących jej zgodność z ww.

przepisami oraz aneksowanie wszystkich będących w trakcie realizacji umów z klientami korzystającymi z usług Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. *w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 134 poz. 939), w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. *w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 107 poz. 887),

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu **obowiązek złożenia sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania do dnia **31 grudnia 2009 r.**

UZASADNIENIE

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu, zgodnie z przewidzianymi w ustawie *o ochronie konkurencji i konsumentów* kompetencjami, przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy przedsiębiorca **Santander Consumer Bank S.A.** z siedzibą we Wrocławiu [zw. dalej także Bankiem] może naruszać przepisy w zakresie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o których stanowi w szczególności art. 24 ust.1 pkt 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji.
(dowód: karta nr 1-38 akt sprawy RWR 403-5/09/ZR)

Na podstawie zebranego materiału dowodowego stwierdzono, iż we wzorcu umownym pn. „Umowa Kredytu nr …" (dot. kredytu gotówkowego) [zw. dalej Umową] wymieniony przedsiębiorca stosuje regulację, która może naruszać obowiązek określony w art. 4 ust.2 pkt 13 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. *o kredycie konsumenckim* (Dz.U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.), zgodnie z którym: „*Umowa [o kredyt konsumencki] powinna zawierać następujące dane:* (…) *13) informację o rocznej stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunki jej zmiany, a także informację o innych kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy, w tym o kosztach upomnień lub wezwań do zapłaty, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego.*
(dowód: karta nr 38 akt sprawy RWR 403-5/09/ZR)

W związku z powyższym - Postanowieniem nr 125/2009 z dnia 9 czerwca 2009 r. - Prezes Urzędu, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez wymienionego przedsiębiorcę, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2) ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zw. dalej także ustawą *o ochronie* (...)] polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji, poprzez zredagowanie treści wzorca umowy pn. „Umowa Kredytu nr …" na udzielenie kredytu gotówkowego, w sposób naruszający art.4 ust.2 pkt 13) ustawy z dnia 20 lipca 2001r. *o kredycie konsumenckim* (Dz.U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.), z uwagi na brak informacji o kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy, w tym o kosztach upomnień lub wezwań do zapłaty, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego. Nadmieniony przepis – został dodany do ustawy *o kredycie konsumenckim* przez art. 3 pkt 2 a) ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. *o zmianie ustawy - Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw* (Dz.U. Nr 137,

poz. 1316) i wszedł w życie z dniem 20 lutego 2006 r.

Wymienionym zarzutem objęto postanowienie § 12 Umowy o treści:

„1) Umowa Kredytu sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Banku i Kredytobiorcy.

2) Integralną częścią Umowy Kredytu są: harmonogram spłat, oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz danych objętych tajemnicą bankową.

3) Zmiana Umowy Kredytu wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności z wyłączeniem: zmiany harmonogramu spłat wynikającej z przedterminowej spłaty Kredytu lub zmiany oprocentowania albo zmiany numeru rachunku bankowego, na który Kredytobiorca zobowiązany jest dokonywać spłat rat Kredytu.

4) Za czynności związane z obsługą Kredytu, a w szczególności za czynności wykonywane przez Bank na wniosek Kredytobiorcy pobrana zostanie opłata zgodnie z obowiązującą Tabelą opłat i prowizji Banku dla kredytów gotówkowych (Tabela opłat i prowizji).

5) Do spraw nieuregulowanych Umową Kredytu znajdują zastosowanie przepisy Regulaminu udzielania kredytów gotówkowych przez Santander Consumer Bank S.A. oraz przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy – Prawo bankowe oraz ustawy – Kodeks cywilny, a w zakresie przekazów pocztowych także Ustawy Prawo Pocztowe i przepisów wykonawczych do tej ustawy",

Ponadto – zgodnie z punktem 2 postanowienia nr 125/2009 Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały (*38 kart*) uzyskane w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 403-5/09/ZR).

(dowód: karta 3)

W toku postępowania przedsiębiorca Bank odniósł się w pismach z dnia 30.06 2009 r., 15.07.2009 r. oraz 16.09.2009 r. do zarzutów zawartych w postanowieniu o wszczęciu postępowania, w których zadeklarował gotowość do działań zmierzających do usunięcia nieprawidłowości w ww. zakresie.

(dowód: karta 5-9, 82-83, 92-93)

Przedsiębiorca został powiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowej sprawie.

(dowód: karta 84)

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Uczestnik postępowania**:**

Uczestnik postępowania – Santander Consumer Bank Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu jest przedsiębiorcą w rozumieniu art.4 pkt 1 ustawy *o ochronie (...),* prowadzącym działalność gospodarczą w formie spółki akcyjnej, zarejestrowanej w Krajowym Rejestrze Sądowym przy Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000040562. Jako przedmiot działalności przedsiębiorcy wymienione są m.in. takie działania jak udzielanie kredytów oraz udzielanie pożyczek pieniężnych. Bank posiada placówki handlowe na obszarze całego kraju.

(dowód: karta 5-9, 11-20).

2.. W ramach prowadzonej działalności, dnia 18 lipca 2005 r. Bank wprowadził do obrotu prawnego wzorzec umowy pod nazwą „Umowa Kredytu nr …", który był stosowany przy udzielaniu kredytów gotówkowych. We wzorcu zamieszczono § 12 o treści:

„1) Umowa Kredytu sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Banku i Kredytobiorcy.

2) Integralną częścią Umowy Kredytu są: harmonogram spłat, oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz danych objętych tajemnicą bankową.

3) Zmiana Umowy Kredytu wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności z wyłączeniem: zmiany harmonogramu spłat wynikającej z przedterminowej spłaty Kredytu lub

zmiany oprocentowania albo zmiany numeru rachunku bankowego, na który Kredytobiorca zobowiązany jest dokonywać spłat rat Kredytu.
4) Za czynności związane z obsługą Kredytu, a w szczególności za czynności wykonywane przez Bank na wniosek Kredytobiorcy pobrana zostanie opłata zgodnie z obowiązującą Tabelą opłat i prowizji Banku dla kredytów gotówkowych (Tabela opłat i prowizji).
5) Do spraw nieuregulowanych Umową Kredytu znajdują zastosowanie przepisy Regulaminu udzielania kredytów gotówkowych przez Santander Consumer Bank S.A. oraz przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy – Prawo bankowe oraz ustawy – Kodeks cywilny, a w zakresie przekazów pocztowych także Ustawy Prawo Pocztowe i przepisów wykonawczych do tej ustawy",

W oparciu o wymieniony wzorzec umowny zostało podpisanych z konsumentami 49 742 umów, z czego 16 462 nie zostało jeszcze spłaconych (wg stanu na koniec czerwca 2009 r.). Przychody z tytułu zawarcia umów na udzielenie kredytu gotówkowego w latach 2005-2009 kształtowały się na poziomie ok. 6,9% całkowitych przychodów Banku uzyskanych w tym okresie.
(dowód: karta 8 i 82)

3. W trakcie postępowania przedsiębiorca w pismach z dnia 30 czerwca 2009 r., 15 lipca 2009 r. oraz 16 września 2009 r. uznał zarzuty zawarte w Postanowieniu Nr 125/2009 oraz przedstawił propozycje następujących działań zmierzających do usunięcia stanu naruszającego wskazane wyżej przepisy:
a) Zmiana treści postanowienia umowy § 12 Umowy poprzez nadanie mu następującej treści:
„1) Umowa Kredytu sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Banku i Kredytobiorcy.
2) Integralną częścią Umowy Kredytu są: harmonogram spłat, Regulamin udzielania kredytów gotówkowych przez Santander Consumer Bank S.A., ***Tabela Opłat i Prowizji dla kredytów gotówkowych****, oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz danych objętych tajemnicą bankową.*
3) Zmiana Umowy Kredytu wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności z wyłączeniem: zmiany harmonogramu spłat wynikającej z przedterminowej spłaty Kredytu lub zmiany oprocentowania albo zmiany numeru rachunku bankowego, na który Kredytobiorca zobowiązany jest dokonywać spłat rat Kredytu.
4) Za czynności związane z obsługą Kredytu, a w szczególności za czynności wykonywane przez Bank na wniosek Kredytobiorcy pobrana zostanie opłata zgodnie z obowiązującą Tabelą Opłat i Prowizji Banku dla kredytów gotówkowych (Tabela opłat i prowizji).
5) Do spraw nieuregulowanych Umową Kredytu znajdują zastosowanie przepisy Regulaminu udzielania kredytów gotówkowych przez Santander Consumer Bank S.A. oraz przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy – Prawo bankowe oraz ustawy – Kodeks cywilny, a w zakresie przekazów pocztowych także Ustawy Prawo Pocztowe i przepisów wykonawczych do tej ustawy",
b) Zmiana wzorów umów kredytu gotówkowego poprzez wprowadzenie do treści wzoru umowy kredytu gotówkowego pełnej informacji o kosztach ponoszonych przez klienta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy, to jest o odsetkach od zadłużenia przeterminowanego, kosztach wezwań do zapłaty, wysokości wynagrodzenia firmy windykacyjnej z tytułu wykonania przez tę firmę usług windykacyjnych należności Banku wynikających z umowy, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego (stosownie do wymogu wynikającego z art. 4 ust. 2 pkt 13 ustawy *o kredycie konsumenckim*). Zmiana polegać będzie na przeniesieniu z Tabeli Opłat i Prowizji do umowy informacji o rodzaju ponoszonych przez klienta kosztów i o ich wysokości w przypadku niewykonania przez klienta zobowiązań, kosztów wezwań do zapłaty, kosztów ostatecznego wezwania do zapłaty, kosztów wynagrodzenia firmy windykacyjnej. Informacja ta zawierać będzie również dane o kosztach związanych z dochodzeniem należności Banku w przypadku skierowania

sprawy na drogę postępowania sądowego i egzekucyjnego poprzez powołanie odpowiednich przepisów prawnych określających stawki opłat sądowych, egzekucyjnych i opłat z tytułu zastępstwa prawnego.
c) Aneksowanie czynnych umów kredytowych, polegające na przesłaniu do klientów aneksów do umów kredytu gotówkowego zawierających postanowienia eliminujące wskazane uchybienia i wprowadzających zmiany wyszczególnione wyżej w pkt a) i b) (dot. umów zawartych po wejściu w życie art.4 ust.2 okt 13) ustawy *o kredycie konsumenckim*, tj. począwszy od dnia 20 lutego 2006 r.)
(dowód: karta 5-9, 82-83, 92-93)

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

Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygania sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie (...)* 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 korzystającymi z usług Santander Consumer Bank S.A.. 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* (...).

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

Art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie* (...) stanowi, iż *„„Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”,* natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż *„Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: (...) 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”*

Aby można było stwierdzić stosowanie praktyki naruszającej art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:
a) oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*,
b) rozważana praktyka w zakresie naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji musi być bezprawna,
c) praktyka taka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Ad a)

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy *o ochronie (...)* przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy *o swobodzie działalności gospodarczej* wynika, że przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. W rozpatrywanej sprawie podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to osoba prawna – bank działający na gruncie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. *Prawo bankowe* (Dz. U. 2002 r. Nr 72 poz. 665 ze zm.). Działalność bankowa jest działalnością regulowaną w

rozumieniu ustawy z 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.). Zachowania podmiotów prowadzących działalność bankową podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Ad. b)

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 2) ustawy *o ochronie* (...),, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentowi rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji".

Praktyka Banku poddana ocenie w niniejszym postępowaniu dotyczy naruszenia obowiązku informacyjnego poprzez zredagowanie treści umowy w sposób niezgodny z art. 4 ust. 2 pkt 13) ustawy *o kredycie konsumenckim* w zakresie wymogu podawania w umowie informacji m.in. o kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy, w tym o kosztach upomnień lub wezwań do zapłaty, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego.

Ustawa *o kredycie konsumenckim* reguluje zasady i tryb zawierania umów o kredyt konsumencki, zasady ochrony konsumenta, który zawarł umowę o kredyt konsumencki, oraz obowiązki kredytodawcy lub podmiotu pośredniczącego w zawarciu umowy kredytowej. Zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy *o kredycie konsumenckim*, przez umowę o kredyt konsumencki rozumie się umowę, na mocy, której przedsiębiorca w zakresie swojej działalności, udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi kredytu w jakiejkolwiek postaci (m.in. umowę pożyczki oraz umowę kredytu w rozumieniu przepisów prawa bankowego).

Omawiana ustawa określa także wymagania, jakim muszą odpowiadać umowy o kredyt konsumencki, a także określa warunki wykonania tejże umowy. Elementy, jakie musi zawierać umowa o kredyt konsumencki są wyszczególnione w art.4 ust.2, w punktach 1)-13) ustawy *o kredycie konsumenckim*.

W wyroku z dnia 20 czerwca 2006 r. Sąd Najwyższy (sygn. III SK 7/06) stwierdził, iż „Obligatoryjne postanowienia umowy o kredyt konsumencki (art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim, Dz.U. Nr 100, poz. 1081 ze zm.) powinny być w umowie uzgodnione wyraźnie, wyczerpująco i bezpośrednio, a nie przez odesłanie do informacji zawartych we wzorcach umownych, regulaminach lub inaczej nazwanych ogólnych warunkach stosowanych przy zawieraniu umów kredytowych", zdaniem Sądu „Konsument ma prawo do kompletnej i jednoznacznej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesu prawnego w warunkach globalizacji (masowości) obrotu prawnego i wielości ofert na rynku, które nie zawsze posługują się prawdziwymi i pełnymi informacjami, a niekiedy wprowadzają w błąd lub w sposób ukryty godzą w indywidualny i zbiorowy interes konsumentów".

Podobne stanowisko orzecznictwa w przedmiotowym zakresie można wskazać, np. w wyroku z dnia 13 czerwca 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 30/04) Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zw. dalej także SOKiK) stwierdził, że „Przepis art. 4 ust. 2 ustawy kredycie konsumenckim określa zatem w sposób szczegółowy obowiązek kredytodawcy w zakresie informowania konsumenta. Istotą stwierdzonej praktyki jest więc zaniechanie obowiązku poinformowania konsumenta w zakresie określonym w art. 4 ust. 2 pkt 8, 10, 11 (…) ustawy o kredycie konsumenckim (...). Zdaniem sądu, skoro ustawodawca wyraźnie określił zakres niezbędnych danych, zawartych w umowie kredytu konsumenckiego, to oczywistym jego celem było zagwarantowanie konsumentowi wiedzy w tym zakresie, jako niezbędnej dla ochrony jego praw i interesów. Bez znaczenia jest przy tym, czy konsument z informacji tych uczyni użytek, czy nie."

Także w wyroku z dnia 23 listopada 2005 r. SOKiK (sygn. akt XVII Ama 37/04, publik. „Gazeta Prawna" 2005, nr 229) zostało stwierdzone, że „Bank powinien dostosować

umowy pożyczek zawieranych z konsumentami do wymogów ustawy o kredycie konsumenckim. Umowa powinna informować konsumenta m.in. o całkowitym koszcie kredytu, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, o pozostałych kosztach związanych z umową, o łącznej kwocie wszystkich kosztów, opłat i prowizji, a także o skutkach niedotrzymania terminu i naruszenia zasad spłaty kredytu. (…)".

Dla rozpatrywanego stanu faktycznego jest bez znaczenia, iż przepis art. 4 ust.2 pkt 13) wszedł w życie już po ww. orzeczeniach SOKiK, tj. dnia 20 lutego 2006 r., ponieważ zgodnie z powyżej przytoczonymi orzeczeniami, umowy zawierane z konsumentami, do których zastosowanie mają przepisy ustawy o kredycie konsumenckim muszą zawierać minimum informacji wymaganych przez tą ustawę a wymienionych w przytoczonym art.4 ust.2 ustawy *o kredycie konsumenckim*. Dodatkowo w sytuacji, gdy sposób postępowania w trakcie realizacji umowy zarówno konsumenta jak i kredytodawcy reguluje ww. ustawa, umowa musi wyczerpująco przekazywać informacje umożliwiające postępowanie zgodnie z nakazami ustawy, a także umożliwiające weryfikację działań kredytodawcy.

Jak już wspomniano, art. 4 ust.2 pkt 13) ustawy *o kredycie konsumenckim* nakłada na kredytodawcę obowiązek poinformowania konsumenta w umowie m.in. o kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań wynikających z umowy, w tym o kosztach upomnień lub wezwań do zapłaty, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego. Należy podkreślić, że prawo do informacji w wymienionym zakresie przysługujące konsumentowi nie może być wyłączone odmienną umową stron i z tego względu przysługuje konsumentowi niezależnie od tego, czy wzmianka o opłatach została zamieszczona w umowie.

Mając powyższe na względzie, stwierdzić należy iż zmieszczenie części informacji o przedmiotowych kosztach w Tabeli Opłat i Prowizji dla kredytów gotówkowych, stanowiącej odrębny składnik od formularza umowy, nie spełnia wymogów określonych w art.4 ust.2 pkt 13) ustawy *o kredycie konsumenckim*, oraz we wskazanym wyżej orzecznictwie.

W toku postępowania, zakwestionowano również treść § 12 postanowienia Umowy który brzmi następująco:

„1) Umowa Kredytu sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Banku i Kredytobiorcy.

2) Integralną częścią Umowy Kredytu są: harmonogram spłat, oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz danych objętych tajemnicą bankową.

3) Zmiana Umowy Kredytu wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności z wyłączeniem: zmiany harmonogramu spłat wynikającej z przedterminowej spłaty Kredytu lub zmiany oprocentowania albo zmiany numeru rachunku bankowego, na który Kredytobiorca zobowiązany jest dokonywać spłat rat Kredytu.

4) Za czynności związane z obsługą Kredytu, a w szczególności za czynności wykonywane przez Bank na wniosek Kredytobiorcy pobrana zostanie opłata zgodnie z obowiązującą Tabelą opłat i prowizji Banku dla kredytów gotówkowych (Tabela opłat i prowizji).

5) Do spraw nieuregulowanych Umową Kredytu znajdują zastosowanie przepisy Regulaminu udzielania kredytów gotówkowych przez Santander Consumer Bank S.A. oraz przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy – Prawo bankowe oraz ustawy – Kodeks cywilny, a w zakresie przekazów pocztowych także Ustawy Prawo Pocztowe i przepisów wykonawczych do tej ustawy".

Należy zwrócić uwagę, iż przytoczone postanowienie Umowy nie wymienia w § 12 pkt 2) „Tabeli opłat i prowizji' jako integralnej części umowy. Jednocześnie § 12 pkt 4) stanowi, że za czynności związane z obsługą kredytu będą pobierane opłaty zgodne z obowiązującą [w chwili zajścia zdarzenia a nie zawarcia umowy] Tabelą opłat i prowizji Banku dla kredytów gotówkowych. Tak więc w momencie przystępowania do Umowy, konsument nie miał zagwarantowanego prawa do pełnej wiedzy na temat zarówno obecnych, jak i ewentualnych przyszłych rodzajów i stawek opłat wynikających z „Tabeli opłat i prowizji", a jej wszelkie zmiany nie powodowały – na gruncie Umowy – obowiązku Banku powiadamiania

konsumenta w tym zakresie (praktyka określona w art.24 ust.2 pkt 2 ostawy *o ochronie (...)*). Podnieść należy, że prawo konsumenta do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z jego zasadniczych praw, a brak takiej informacji uniemożliwia konsumentowi swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając wolność jego decyzji rynkowych. Profesjonalista zawsze obowiązany jest poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku umownego, o istotnych okolicznościach dotyczących kontraktu – w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny, co jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (vide: E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, str. 215 i nast.).

Ad c)

Trzecią przesłanką do stwierdzenia stosowania praktyki określonej w art.24 ust.1 i 2 jest wykazanie, iż przedmiotowe działanie przedsiębiorcy:
- godzi w interesy konsumentów;
- dotyczy zbiorowego interesu konsumentów (nie indywidualnego).

Poprzez stosowanie zakwestionowanego postanowienia § 12 Umowy, Bank niewątpliwie godzi w interesy konsumentów, gdyż wskazana konstrukcja umowna „Tabeli opłat i prowizji" nie dość, że nie zapewnia bezpośrednio w umowie informacji dla klienta o obowiązujących opłatach w zakresie określonym w art.4 ust.2 pkt 13) ustawy *o kredycie konsumenckim*, ale również pozwala na wprowadzanie w niej zmian bez konieczności powiadamiania o tym klienta. Zgodnie z ww. regulacją umowną, „Tabela opłat i prowizji" nie jest integralną częścią umowy, w związku z czym wszelkie jej zmiany nie skutkują obowiązkiem pisemnego powiadomienia klienta i nie są traktowane jako zmiana umowy. Tym samym konsument dowiadywał się o istnieniu niektórych opłat (wprowadzonych w okresie późniejszym, już po zawarciu Umowy) dopiero po zaistnieniu pewnych zdarzeń jak np. sporządzenie aneksu do umowy (50 lub 80 PLN), wezwanie do zapłaty (10 lub 20 PLN), czy wypowiedzenie umowy kredytu (50 PLN). Z kolei, dzięki ww. postanowieniu, bank miał możliwość pobierania opłat o których wcześniej nie informował klienta a w razie pojawienia się ewentualnych zarzutów w tym zakresie, mógł powołać się na okoliczność, iż dana opłata wynika z aktualnej „Taryfy opłat i prowizji", stosownie do § 12 pkt 4) Umowy.

Tak więc, powyższa regulacja umowna godzi w interesy konsumenta na dwóch płaszczyznach:

- ekonomicznej, ponieważ w związku z możliwością pobierania przez Bank opłat o których konsument przy zawieraniu umowy nie został poinformowany, jest wysoce prawdopodobne, że racjonalnie działający klient mający wiedzę na temat określonych opłat podjąłby działania mające na celu uniknięcie tych opłat;
- prawa do informacji, ponieważ ustawa *o kredycie konsumenckim* - której celem jest m.in. zagwarantowanie konsumentowi ściśle określonego zakresu wiedzy na temat warunków kredytu - precyzyjnie formułuje zakres niezbędnych danych, jakie muszą być zawarte w umowie kredytu konsumenckiego. Brak któregokolwiek z tych parametrów w umowie oznacza ograniczenie praw konsumenta, gwarantowanych przez ustawę.

Z kolei mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów" należy zaznaczyć, iż ustawa *o ochronie* (...) 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 wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami przedsiębiorcy jak i potencjalnych zainteresowanych. W latach 2005-2009 zawarto w oparciu o wzorzec umowy zawierających kwestionowane postanowienie zawarto 49 742 umowy na obszarze całego

kraju (Bank posiada placówki oferujące ww. kartę, na obszarze całego kraju).

Wobec powyższego, należy stwierdzić, iż bezprawne zachowanie przedsiębiorcy 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 usługobiorców, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy klientów Banku.

Reasumując, skoro zostało uprawdopodobnione, iż postanowienie Umowy narusza obowiązek udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, zakreślony w ustawie *o kredycie konsumenckim*, to posługiwanie się nią w obrocie konsumenckim można uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust.2 pkt 2) ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów.*

Zgodnie z art. 28 ustawy *o ochronie (...)*, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu zarzucane jest naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

W toku postępowania Bank zobowiązał się podjąć działania zapobiegające wzmiankowanym naruszeniom poprzez dokonanie określonych zmian we wzorcu umownym w zakresie określonym w pkt 3 opisu stanu faktycznego, na str.4 niniejszej decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu tak opracowana Umowa może zostać wprowadzona do obrotu konsumenckiego w miejsce dotychczas stosowanej (pkt I sentencji decyzji). Należy ponadto wskazać, iż przez zastąpienie kwestionowanego wzorca, nowym zaakceptowanym przez Prezesa Urzędu, rozumie się nie tylko stosowanie go przy nowo podpisywanych umowach, ale także w aktualnie obowiązujących umowach, co oznacza konieczność aneksowania wszystkich umów zawartych przed datą obowiązku wykonania zobowiązania ale będących w tym dniu jeszcze w trakcie realizacji (według stanu na 30 czerwca 2009 r., takich umów było 16 462), bądź przynajmniej podjęcia przez przedsiębiorcę udokumentowanych działań zmierzających do zmiany wcześniej zawartych umów, polegających na przedstawieniu wszystkim kontrahentom stosownych aneksów.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I sentencji decyzji.

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy *o ochronie (...)* Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę **Santander Consumer Bank S.A.** z siedzibą we Wrocławiu, obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

W związku z tym, należało orzec jak w pkt II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, w związku art. 479^{28} § 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 - Delegatury we Wrocławiu.

Otrzymuje:
Santander Consumer Bank S.A.
pl. Grunwaldzki 23
50-365 Wrocław