



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

WERSJA JAWNA

Kraków, 4 września 2020 r.

RKR.610.4.2019.AB

DECYZJA NR RKR - 7/2020

Po przeprowadzeniu - wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez **TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce**

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

I. na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086), po uprawdopodobnieniu stosowania przez **TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

a) podawaniu w umowach kredytowych zawieranych z konsumentami w oparciu o wzorzec „Umowa o kredyt gotówkowy” oraz w „Formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego” udostępnianych konsumentom nieprawdziwej informacji o całkowitej kwocie kredytu, której wysokość obejmuje kredytowane koszty kredytu w postaci opłaty za pośrednictwo,

która to praktyka może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów oraz naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*;

b) podawaniu w umowach kredytowych zawieranych z konsumentami w oparciu o wzorzec „Umowa o kredyt gotówkowy” nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania ze względu na uwzględnianie w całkowitej kwocie kredytu opłaty za pośrednictwo, która stanowi koszt kredytu,

która to praktyka może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 *ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów oraz naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*;

c) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niepodawanie w umowach kredytowych zawieranych z konsumentami w oparciu o wzorzec „Umowa o kredyt gotówkowy” oraz w „Formularzach informacyjnych

dotyczących kredytu konsumenckiego” udostępnianych konsumentom informacji o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, poprzez niewskazywanie opłaty za pośrednictwo,

co może być sprzeczne z art. 30 ust. 1 pkt 10 oraz z art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązania złożonego przez TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce do podjęcia następujących działań zmierzających do zakończenia wskazanych powyżej naruszeń i usunięcia ich skutków, tj.:

- A. zakończenia wskazywania w zawieranych przez TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce umowach kredytu konsumenckiego i formularzach informacyjnych nieprawidłowo sformułowanych informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania i opłaty za pośrednictwo,
- B. wprowadzenia do stosowanych w przyszłości wzorców umów kredytu konsumenckiego i formularzy informacyjnych poprawionych informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania i opłaty za pośrednictwo, poprzez nieuwzględnianie w całkowitej kwocie kredytu opłaty za pośrednictwo, dzięki czemu rzeczywista roczna stopa oprocentowania zostanie obliczona w prawidłowy sposób oraz zaszeregowanie opłaty za pośrednictwo po stronie kosztów kredytu,
- C. w zakresie zawartych od 2016 roku włącznie do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i nadal czynnych umów kredytu konsumenckiego - przekazania kredytobiorcom - na zasadach określonych w punkcie I.G. - poprawionych informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania i opłaty za pośrednictwo,
- D. w zakresie umów kredytu konsumenckiego, w których na skutek nieprawidłowo sformułowanych informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania i opłaty za pośrednictwo, doszło do przekroczenia maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu, a kredytobiorcy zapłacili na rzecz TF Banku AB z siedzibą w Boras, wykonującego w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce tak naliczone koszty - poinformowania kredytobiorców - na zasadach określonych w punkcie I.G. - że przysługuje im prawo złożenia reklamacji, w terminie 60 dni od otrzymania informacji wskazanej w punkcie I.G., obejmującej żądanie zwrotu nadpłaconych pozaodsetkowych kosztów kredytów przypadających ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego,
- E. dokonania zwrotu (na rachunek bankowy wskazany przez kredytobiorcę w reklamacji) w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji - w ramach przysporzenia konsumenckiego - nadwyżki przypadającej ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu na rzecz kredytobiorców, którzy zapłacili TF Bankowi AB z siedzibą w Boras, wykonującemu w Polsce działalność gospodarczą

poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce nadwyżkę takich kosztów i złożyli reklamację, o której mowa w punkcie I.D.,

F. zaproponowanie kredytobiorcom, którzy zawarli z TF Bankiem AB z siedzibą w Boras, wykonującym w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce umowę kredytu konsumenckiego od 2016 roku włącznie do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu i których zawarte umowy kredytu konsumenckiego i formularze informacyjne zawierają nieprawidłowo sformułowane informacje na temat całkowitej kwoty kredytu, rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania i opłaty za pośrednictwo, i którzy regularnie spłacają lub spłacili kredyt alternatywnie:

(1) możliwości zawarcia w terminie 3 lat od złożenia przez TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce oferty umowy o kredyt konsumencki na preferencyjnych warunkach, tj. okres kredytowania: 36 miesięcy, minimalna całkowita kwota kredytu: 2000 zł, maksymalna całkowita kwota kredytu: 20.000 zł, oprocentowanie: 7,2% w skali roku (nie wyższe jednak od odsetek maksymalnych), prowizja o 30% niższa od kwoty standardowej prowizji stosowanej przez TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce, z zastrzeżeniem posiadania przez klienta w chwili zawierania umowy zdolności kredytowej

albo

(2) w przypadku klientów, którzy regularnie spłacają kredyt: skorzystania z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 5% kwoty prowizji bankowej odnoszącej się do okresu kredytowania przypadającego po dniu złożenia reklamacji w TF Banku AB z siedzibą w Boras, wykonującego w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce, o ile kredytobiorca w terminie 60 dni od otrzymania propozycji z punktu I.G. złoży reklamację zawierającą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego, przy czym jego wartość będzie liczona przy zastosowaniu tzw. metody liniowej

albo

(3) w przypadku klientów, którzy w terminie spłacili kredyt: skorzystania z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 3% pobranej od nich przez TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce kwoty prowizji bankowej wyliczonej na moment, w którym zaciągnęli kredyt w TF Banku AB z siedzibą w Boras, wykonującym w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce, o ile kredytobiorca w terminie 60 dni od otrzymania propozycji z punktu I.G. złoży reklamację zawierającą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego oraz wskaże rachunek bankowy do wpłaty,

G. przesłania, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji i propozycji, o których mowa w punktach I.C., I.D. i I.F., wskazanym

w wymienionych wyżej punktach kredytobiorcom, listem poleconym wysłanym za pośrednictwem Poczty Polskiej, o treści:

„Szanowny Panie / Szanowna Pani,

Działając w imieniu TF Bank AB (spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce z siedzibą w Gdańsku (dalej „Bank”), w nawiązaniu do zawartej z Panem/Panią umowy o kredyt [...] nr [...] z dnia [...] r. (dalej „Umowa o kredyt”) i przekazanym w związku z nią formularzem informacyjnym („Formularz informacyjny”) informujemy, że:

- 1. w zawartej Umowie o kredyt i Formularzu informacyjnym, błędnie uwzględniono w całkowitej kwocie kredytu opłatę za pośrednictwo, która została wskazana w dyspozycji wypłaty kredytu; opłata ta stanowi koszt kredytu i całkowita kwota kredytu nie powinna obejmować tej opłaty; w związku z tym, wskazujemy poprawne na dzień zawarcia Umowy o kredyt informacje dotyczące całkowitej kwoty kredytu, rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO) i opłaty za pośrednictwo:*

- całkowita kwota kredytu na dzień zawarcia Umowy o kredyt wynosiła: [...] zł;

- RRSO na dzień zawarcia Umowy o kredyt wynosiła: [...]%;

- opłata za pośrednictwo na dzień zawarcia Umowy o kredyt wynosiła: [...] zł;

[pkt 2 dotyczy umów, gdzie przekroczone maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu]

- 2. ponadto wyjaśniamy, że na skutek nieprawidłowo sformułowanych w Umowie o kredyt informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, RRSO i opłaty za pośrednictwo, o których mowa w pkt 1 powyżej, doszło do przekroczenia maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu; w związku z tym informujemy, że przysługuje Panu/Pani prawo złożenia do Banku reklamacji, w terminie 60 dni od otrzymania niniejszego pisma, obejmującej żądanie zwrotu kwoty [...] zł tytułem nadpłaconych pozaodsetkowych kosztów kredytów przypadających ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu; reklamacja powinna zostać złożona na piśmie ze wskazaniem numeru rachunku bankowego, na który Bank ma dokonać zwrotu w/w kwoty;*

- 3. jednocześnie informujemy, że Bank w wykonaniu decyzji zobowiązującej nr RKR - 7/2020 wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 września 2020 r. (uprawomocnionej w dniu [...]) w celu wyeliminowania skutków uprawdopodobnionej praktyki w sprawie nieprawidłowego podania w Umowie o kredyt i Formularzu informacyjnym informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, RRSO i opłaty za pośrednictwo - podjął decyzję o zaproponowaniu Panu/Pani - alternatywnie, w zależności od Pana/Pani wyboru - jednej z następujących opcji:*

[pkt a) dotyczy zarówno umów kredytu, które są regularnie spłacane, jak i umów, które zostały już terminowo spłacone]

- a) możliwości zawarcia przez Pana/Panią z Bankiem w terminie 3 lat od daty złożenia niniejszej oferty - umowy o kredyt konsumencki na preferencyjnych warunkach, tj.: okres kredytowania: 36 miesięcy, minimalna całkowita kwota kredytu 2000 zł, maksymalna całkowita kwota kredytu: 20.000 zł, oprocentowanie: 7,2% w skali roku (nie wyższe jednak od odsetek*

maksymalnych), prowizja o 30% niższa od kwoty standardowej prowizji stosowanej przez Bank, z zastrzeżeniem posiadania przez Pana/Panią w chwili zawierania umowy kredytu zdolności kredytowej oraz z zachowaniem pozostałych standardowych warunków umowy o kredyt konsumencki stosowanych przez Bank albo

[pkt b) dotyczy umów kredytu, które są regularnie spłacane]

b) skorzystanie przez Pana/Panią z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 5% kwoty prowizji bankowej odnoszącej się do okresu kredytowania przypadającego po dniu złożenia przez Pana/Panią reklamacji, o ile w terminie 60 dni od otrzymania niniejszego pisma złoży Pan/Pani do Banku pisemną reklamację z żądaniem skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego albo

[pkt c) dotyczy umów kredytu, które już zostały spłacone w terminie]

c) skorzystanie przez Pana/Panią z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 3% pobranej od Pana/Pani przez Bank prowizji bankowej, wyliczonej na moment, w którym zaciągnął Pan/Pani kredytu w Banku, o ile w terminie 60 dni od otrzymania niniejszego pisma złoży Pan/Pani do Banku pisemną reklamację z żądaniem zapłaty tej kwoty i ze wskazaniem rachunku bankowego, na który Bank ma dokonać jej wpłaty.

4. Bank w terminie do 30 dni od otrzymania reklamacji, rozpatrzy ją i dokona przelewu należności na rachunek bankowy wskazany przez kredytobiorcę.

Z poważaniem,

.....”

przy czym w przypadku listów zwróconych/nieodebranych przez kredytobiorców TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce przeprowadzi ponowną wysyłkę po 3 miesiącach,

H. podaniu na stronie internetowej TF Banku AB z siedzibą w Boras, wykonującego w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce, która w chwili wydania niniejszej decyzji znajduje się pod adresem www.tfbank.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązkowego utrzymania publikacji), oświadczenia o treści:

„Szanowni Klienci,

W związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 4 września 2020 r. nr RKR - 7/2020 (uprawomocnionej w dniu [...]) TF Bank AB Oddział w Polsce z siedzibą w Gdańsku informuje, że zobowiązał się do usunięcia trwających skutków nieprawidłowości mogących mieć miejsce przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki, tj. praktyki polegającej na (1) błędnym uwzględnianiu w całkowitej kwocie kredytu opłaty za pośrednictwo, która została wskazana w dyspozycji wypłaty kredytu; (2) błędnym informowaniu o wysokości RRSO; (3) niewskazywaniu opłaty za pośrednictwo jako inny koszt kredytu.

W celu wyeliminowania skutków tej praktyki Bank proponuje każdemu z konsumentów, których zawarte pomiędzy 2016 r. włącznie do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji umowy kredytu konsumenckiego i formularze

informacyjne zawierają nieprawidłowo sformułowane informacje dotyczące tej kwestii i którzy regularnie spłacają lub spłacili kredyt, zwrot nadpłaconych pozaodsetkowych kosztów kredytu przypadających ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu oraz alternatywnie: możliwość zawarcia w terminie 3 lat umowy o kredyt konsumencki na preferencyjnych warunkach wskazanych w piśmie Banku albo skorzystanie z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 5% kwoty prowizji bankowej odnoszącej się do okresu kredytowania przypadającego po dniu złożenia reklamacji przez klienta (w przypadku klientów którzy regularnie spłacają kredyt) albo w wysokości 3% pobranej przez Bank prowizji bankowej (w przypadku klientów którzy spłacili kredyt wobec Banku), o ile w terminie 60 dni od otrzymania od Banku informacji złożą Bankowi reklamację obejmującą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego.

Bank w terminie do 30 dni od otrzymania reklamacji, rozpatrzy ją i dokona przelewu należności na rachunek bankowy wskazany przez kredytobiorcę.

Szczegóły dotyczące powyższego zobowiązania i jego zakres określono w ww. Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dostępnej pod poniższym linkiem bezpośrednio na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

Czytaj całą treść decyzji nr RKR-7/2020

W przypadku dalszych pytań, zapraszamy do kontaktu z naszym Doradcą dostępnym pod numerem telefonu: 58 881 31 01

Z poważaniem,

Zespół TF Bank AB

INFORMACJA: PONIŻEJ ZNAJDĄ PAŃSTWO FORMULARZ KONTAKTOWY ZWIĄZANY Z POWYŻSZYM KOMUNIKATEM”

które zostanie na niej zamieszczone w terminie 14-stu dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i będzie na niej widnieć przez okres 6 miesięcy, w sposób określony poniżej:

- (1) czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL nie mniejszą niż 13 (trzydzieści) punktów na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- (2) czcionką pogrubioną (bold) fragment: „W związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 4 września 2020 r. nr RKR - 7/2020 (uprawomocnionej w dniu [...]) TF Bank AB Oddział w Polsce z siedzibą w Gdańsku informuje,”,
- (3) tekst powyższego oświadczenia zostanie wyjustowany,
- (4) tekst umieszczony zostanie w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- (5) w górnej części strony głównej www.tfbank.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) i każdej z podstron bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika. Oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera)

- (6) hipertącze w formie tekstowej o treści „Czytaj całą treść decyzji nr RKR-7/2020” będzie napisane czerwoną czcionką (kod szesnastkowy RGB #FF0000) ARIAL o rozmiarze takim jak oświadczenie, które prowadzić będzie bezpośrednio do pliku w formacie .pdf z treścią decyzji (z wyłączeniem informacji stanowiących tajemnice przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych)

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania przez TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce w terminach wskazanych powyżej.

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) **Oddział w Polsce obowiązek złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania, nałożonego w punkcie I sentencji decyzji, poprzez przedłożenie w terminie 7 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji:**

- 1) skorygowanego wzorca umowy kredytu konsumenckiego oraz formularza informacyjnego wraz z podaniem dat ich wprowadzenia do obrotu,
- 2) sprawozdania dotyczącego wysłania kredytobiorcom informacji i propozycji wskazanych w punkcie I.G. z podaniem:
 - liczby wysłanych listów,
 - daty ich wysyłki,
 - liczby listów zwróconych/nieodebranych przez adresatów,
- 3) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.E. sentencji niniejszej decyzji, tj. zwrotu nadwyżki przypadającej ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu na rzecz kredytobiorców, którzy ją zapłacili, podania:
 - liczby kredytobiorców uprawnionych do złożenia reklamacji,
 - liczby kredytobiorców, którzy złożyli reklamację,
 - wartości poszczególnych wypłat,
 - ogólnej wartości dokonanych wypłat,
- 4) liczby konsumentów, którzy:
 - skorzystali z możliwości zawarcia umowy kredytu na preferencyjnych warunkach, określonej w punkcie I.F.(1) niniejszej decyzji,
 - skorzystali z przysporzenia konsumenckiego określonego w punkcie I.F.(2) niniejszej decyzji. Należy wskazać także wartość poszczególnych przysporzeń oraz ich całkowitą wartość,
 - skorzystali z przysporzenia konsumenckiego określonego w punkcie I.F.(3) niniejszej decyzji. Należy wskazać także wartość poszczególnych przysporzeń oraz ich całkowitą wartość,
- 5) w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.H. sentencji niniejszej decyzji następujących informacji i dokumentów:
 - zrzutów z ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej: www.tfbank.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązkowego utrzymania publikacji) oraz jednej z jej podstron z pierwszego, czterdziestego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nich oświadczenia,



- okresu (dat) utrzymywania na stronie internetowej www.tfbank.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) oświadczenia oraz hiperłącza odsyłającego do treści niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Postanowieniem nr RKR-50/2018 z 7 listopada 2018 r., Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu) wszczął, z urzędu, postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w zakresie działań podejmowanych przez TF Bank AB z siedzibą w Boras, wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce (dalej: Spółka, Bank) w związku ze stosowanymi przez Spółkę umowami, dyspozycjami oraz formularzami informacyjnymi dotyczącymi udzielania kredytów konsumenckich, nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. W trakcie podjętych działań Prezes Urzędu uzyskał zarówno stosowane przez Bank wzorce umowne, jak i wybrane, zanonimizowane umowy zawarte z konsumentami od 1 stycznia 2018 r.

Przeprowadzona analiza materiału dowodowego, zebranego w trakcie wskazanego postępowania wyjaśniającego, pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że Spółka może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Mając na uwadze powyższe - postanowieniem nr RKR-61/2019 z 4 września 2019 r. - Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Bank praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w zakresie wskazanym w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Jednocześnie - postanowieniem nr RKR-62/2019 z 4 września 2019 r. - Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego przedmiotowego postępowania materiał dowodowy uzyskany w trakcie postępowania wyjaśniającego (sygn. akt: RKR.405.3.2018.AB).

Pismem z 4 września 2019 r. Bank został zawiadomiony o wszczęciu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W piśmie z 24 września 2019 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko dotyczące wskazanych praktyk. Nie kwestionowała okoliczności faktycznych przytoczonych w piśmie Prezesa Urzędu oraz wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej. W korespondencji z 17 października 2019 r. Bank przedstawił listę propozycji zmierzających do zakończenia naruszeń i usunięcia ich skutków. Pismem z 20 grudnia 2019 r. uszczegółowił przedstawione propozycje. 21 stycznia 2020 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przekazania niezbędnych informacji, co Spółka uczyniła 14 lutego 2020 r. 21 maja 2020 r. i 29 czerwca 2020 r. Prezes Urzędu wezwał Bank do przedłożenia dodatkowych informacji i dokumentów, co ten uczynił w piśmie z 2 i 5 czerwca 2020 r. oraz z 2 lipca 2020 r.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z 26 sierpnia 2020 r.). Bank 1 września 2020 r. wskazał, że nie zamierza korzystać z ww. uprawnień.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Przedmiotem działalności Spółki, wpisanej do KRS pod nr 0000533349 są pozostałe formy udzielania kredytów (udzielanie kredytów konsumpcyjnych). Bank znajduje się w zestawieniu notyfikacji do Komisji Nadzoru Finansowego dotyczących działalności instytucji kredytowych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej poprzez oddział.

Spółka zawiera z konsumentami umowy kredytowe przeznaczone na dowolny cel konsumpcyjny na czas od [usunięto] do [usunięto] miesięcy. Kwota tych kredytów wynosi od [usunięto] złotych do [usunięto] złotych.

Spółka swoją działalność opiera na współpracy z pośrednikami, zawierając umowy z konsumentami o udzielenie kredytu za ich pośrednictwem. Umowy zawierane są w placówkach handlowych, w punkcie obsługi klienta placówki usługowej lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Od 1 stycznia 2016 r. do dnia udzielenia odpowiedzi na jedno z pism Prezesa Urzędu (tj. 14 lutego 2020 r.) Spółka zawarła [usunięto] umów o kredyt gotówkowy, które zawierały opłatę za pośrednictwo.

W trakcie podjętych działań Prezes Urzędu uzyskał od Spółki zarówno stosowane wzorce umowne dotyczące udzielanych kredytów gotówkowych, jak i wybrane, zanonimizowane umowy, zawarte z konsumentami od 1 stycznia 2018 r.

W konsekwencji wszczęto postępowanie w sprawie podejrzenia naruszenia przez Bank zbiorowych interesów konsumentów zgodnie z zarzutami określonymi w punktach I - III postanowienia Prezesa Urzędu nr RKR-61/2019 z 4 września 2019 r.

W zakresie praktyki wskazanej w pkt I.a) sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK ustalił, że w umowach o kredyt gotówkowy zawieranych z konsumentami oraz w „Formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego” całkowita kwota kredytu obejmuje opłatę za pośrednictwo, która wskazana jest jedynie w „Dyspozycji kredytobiorcy o uruchomieniu kredytu”, nie zaś w „Umowie o kredyt gotówkowy” i „Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego”. Potwierdza to poniższe zestawienie umów znajdujących się w aktach sprawy (katalog przykładowy):

Data zwarcia umowy kredytu	Całkowita kwota kredytu wskazana w Umowie/Formularzu	Kwota kredytu wskazana w dyspozycji	Opłata za pośrednictwo wskazana w dyspozycji	Suma kwoty kredytu oraz opłaty za pośrednictwo wskazanych w dyspozycji
[usunięto]	16.100 zł	14.973 zł	1.127 zł	16.100 zł
[usunięto]	79.999 zł	76.190 zł	3.809 zł	79.999 zł
[usunięto]	6.993 zł	6.300 zł	693 zł	6.993 zł
[usunięto]	5.050 zł	5.000 zł	50 zł	5.050 zł
[usunięto]	16.200 zł	15.000 zł	1.200 zł	16.200 zł
[usunięto]	11.400 zł	10.000 zł	1.400 zł	11.400 zł

W ocenie Prezesa UOKiK koszty pośrednictwa są znane Spółce, gdyż „Dyspozycja kredytobiorcy o uruchomieniu kredytu” stanowi załącznik nr 1 do „Umowy o kredyt gotówkowy” oraz jest zawarta na papierze firmowym Banku.

W zakresie praktyki wskazanej w pkt I.b) sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK ustalił, że w umowach o kredyt gotówkowy zawieranych z konsumentami całkowita kwota kredytu obejmuje opłatę za pośrednictwo, która wskazana jest jedynie w „Dyspozycji kredytobiorcy o uruchomieniu kredytu”, nie zaś w „Umowie o kredyt gotówkowy”. Przez to wartość rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (dalej: RRSO) jest we wskazanych umowach podawana w błędny sposób. Prezes Urzędu dokonał stosownych obliczeń, zamieszczając opłatę za pośrednictwo po stronie kosztów kredytu, a nie - jak to uczyniła Spółka - w jego

kwocie i zamieszcza wynik wskazanych działań w poniższym zestawieniu umów znajdujących się w aktach sprawy (katalog przykładowy), które potwierdza przytoczone wyżej wnioski:

Data zawarcia umowy kredytu	Całkowita kwota kredytu wskazana w Umowie	Kwota kredytu wskazana w dyspozycji	RRSO wskazane w Umowie	Prawidłowo obliczone RRSO (z właściwym zaszeregowaniem kosztów kredytu)
[usunięto]	16.100 zł	14.973 zł	17,15%	20,16%
[usunięto]	79.999 zł	76.190 zł	16,24%	17,86%
[usunięto]	6.993 zł	6.300 zł	28,66%	36,95%
[usunięto]	5.050 zł	5.000 zł	36,74%	37,46%
[usunięto]	16.200 zł	15.000 zł	19,49%	22,53%
[usunięto]	11.400 zł	10.000 zł	22,73%	28,96%

W zakresie praktyki wskazanej w pkt I.c) sentencji niniejszej decyzji Prezes UOKiK ustalił, że w przekazanym przez Spółkę wzorcu umownym pn.: „Umowa o kredyt gotówkowy” jak również w zawartych z konsumentami na jego podstawie umowach kredytowych oraz w „Formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego” udostępnianych konsumentom przed zawarciem umowy kredytowej brak jest informacji o koszcie pośrednictwa, który wynika jedynie z „Dyspozycji kredytobiorcy o uruchomieniu kredytu”.

Mając na względzie zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086; dalej: okik), podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach¹. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorcy naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zawierania umów kredytu gotówkowego z konsumentami, a więc praktyk dotyczących usług, z których konsumenci korzystają powszechnie.

Oznacza to *de facto*, że przedmiotowe praktyki mogły dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Tym samym w niniejszym przypadku naruszenie interesu publicznego przyjmuje charakter naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Banku pod kątem stosowania tego typu praktyk.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 okik pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów *ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców* (Dz. U. z 2019 r. poz. 1292). W myśl zaś art. 4 ust. 1 *Prawa przedsiębiorców „Przedsiębiorcą*

¹ Por. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08

jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą”.

W przedmiotowej sprawie stroną postępowania jest przedsiębiorca, prowadzący działalność gospodarczą w formie oddziału zagranicznego przedsiębiorcy, będący osobą prawną wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000533349. Tym samym Bank przy wykonywaniu działalności gospodarczej, polegającej na udzielaniu kredytów konsumpcyjnych, podlega rygorom określonym w *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 28 okik, 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 - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą². W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 okik pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenia obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów, tj. zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowy interes konsumentów

Pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie definiuje okik, ograniczając się jedynie do sprecyzowania, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3). Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów (które może polegać zarówno na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, jak i na samym zagrożeniu ich naruszenia) należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę obejmującą zarówno działania, jak i zaniechania. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego

² D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048



konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę³.

W oparciu o wykładnię przepisu art. 24 ust. 2 i ust. 3 okoliczności zbiorowy interes konsumentów rozumiany jest jako interes dotyczący ogółu (zbiorowości), zaś jego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Z tego względu zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z prawdopodobieństwem naruszenia praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Podkreślić należy, że ustawodawca ustalając przepisy dotyczące zawierania przez przedsiębiorcę z konsumentami umów kredytowych położył szczególny nacisk na zapewnienie konsumentom, jako słabszym uczestnikom rynku, ochrony prawnej. Dlatego w *ustawie z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim* (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083; dalej: u.k.k.) określony został katalog informacji, które obligatoryjnie powinny być zamieszczone w umowie zawieranej z konsumentem. Zatem przedsiębiorca nie może, tak jak zrobiła to Spółka, w sposób dowolny redagować stosowanych w obrocie z konsumentami wzorców umów, pomijając wymagane prawem informacje lub je zniekształcając. Takie działanie niewątpliwie godzi w podstawowe prawo konsumenta, jakim jest prawo do rzetelnej informacji. W niniejszej sprawie możliwość naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polega przede wszystkim na wprowadzeniu konsumentów w błąd co do wysokości całkowitej kwoty kredytu oraz RRSO. Ponadto Spółka pozbawiła konsumentów prawa do rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji poprzez niezamieszczenie w umowie kredytu informacji o koszcie kredytu, jakim jest opłata za pośrednictwo.

W ocenie Prezesa UOKiK zakwestionowane w pkt. I sentencji niniejszej decyzji działania Spółki mogą godzić w zbiorowe interesy konsumentów, bowiem każdy konsument, który zawarł lub zawarłby w przyszłości umowę kredytową, na podstawie stosowanego przez Spółkę wzorca umowy, został lub byłby dotknięty stosowanymi przez nią praktykami.

Mając powyższe na uwadze należy stwierdzić, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów zostało uprawdopodobnione.

³ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa (...)*, op. cit., s. 962; por. wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt: VI ACa 306/08

Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów

Ad pkt I.a) oraz I.b) sentencji niniejszej decyzji

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 okik polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym lub dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym obiektywnym czynnikiem, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość przedsiębiorcy istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 okik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle natomiast przepisu art. 24 ust. 2 okik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 okik za praktykę naruszającą zbiorowe interesy uważa się w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

W toku postępowania zostało uprawdopodobnione, że Spółka zalicza opłatę za pośrednictwo do całkowitej kwoty kredytu, nie zaś do całkowitego kosztu kredytu. Tymczasem zgodnie z art. 5 pkt 7 u.k.k. całkowita kwota kredytu to maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt, a w przypadku umów, dla których nie przewidziano tej maksymalnej kwoty, suma wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt. Zgodnie zaś z art. 5 pkt 6 u.k.k. całkowity koszt kredytu stanowią wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta. Jednocześnie wskazać należy, że na kredytodawcy spoczywa prawny obowiązek poinformowania konsumenta w umowie kredytu oraz w formularzu informacyjnym o powyższych kwotach. Wskazane obowiązki informacyjne wynikają z art. 30 ust. 1 pkt 4 i pkt 7 u.k.k. oraz z art. 13 ust. 1 pkt 5 u.k.k., zgodnie z którymi umowa o kredyt konsumencki, z zastrzeżeniem art. 31-33, powinna określać: całkowitą kwotę kredytu (art. 30 ust. 1 pkt 4 u.k.k.), rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta ustaloną w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia (art. 30 ust. 1 pkt 7 u.k.k.), a kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku, całkowitą kwotę kredytu (art. 13 ust. 1 pkt 5 u.k.k.). Zaznaczyć zatem należy, że już sam fakt wskazywania przez Spółkę całkowitej kwoty kredytu, zawierającej opłatę za pośrednictwo wskazaną jedynie w „Dyspozycji kredytobiorcy o uruchomieniu kredytu”, nie ujętej zaś w części „Umowy o kredyt gotówkowy” dotyczącej całkowitego kosztu kredytu oraz w „Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego” wprowadza w błąd, bowiem pomija zasadniczy element tej kwoty, tj. opłatę za pośrednictwo. Co istotne, Spółka podaje w umowach i formularzach nieprawdziwe informacje o wysokości całkowitej kwoty kredytu, bowiem kwota ta jest podawana wraz z wysokością opłaty za pośrednictwo, podczas gdy całkowita kwota kredytu nie może obejmować kosztów jego udzielenia, którym niewątpliwie jest opłata pobierana przez pośrednika. Celem

przedstawienia w umowie i formularzu całkowitej kwoty kredytu jest uświadomienie konsumentowi, jaka kwota zostanie mu ostatecznie oddana do dyspozycji przez kredytodawcę. Zdaniem Prezesa UOKiK wprowadzającym w błąd jest ujmowanie w całkowitej kwocie kredytu kosztów pośrednictwa, bowiem po ich odliczeniu kwota kredytu pozostająca do dyspozycji konsumenta - kredytobiorcy jest niższa niż podaje Spółka. Takie zachowanie może wprowadzać konsumentów w błąd co do wysokości kwoty, która zostanie im ostatecznie przekazana. Bank dokonuje uruchomienia kredytu zgodnie z dyspozycją kredytobiorcy określającą wysokość opłaty za pośrednictwo, która ma zostać przelana na konto pośrednika. Zatem - w ocenie Prezesa UOKiK - koszty pośrednictwa są znane Spółce, gdyż „Dyspozycja kredytobiorcy o uruchomieniu kredytu” stanowi załącznik nr 1 do „Umowy o kredyt gotówkowy” oraz jest zawarta na papierze firmowym TF Banku AB. Powyżej opisane działanie może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070; dalej: upnpr).

W toku postępowania uprawdopodobniono także, że w umowach o kredyt gotówkowy zawieranych z konsumentami całkowita kwota kredytu obejmuje opłatę za pośrednictwo, która wskazana jest jedynie w „Dyspozycji kredytobiorcy o uruchomieniu kredytu”, nie zaś w „Umowie o kredyt gotówkowy”. Przez to wartość RRSO jest we wskazanych umowach podawana w błędny sposób. Tymczasem zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 7 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki powinna określać rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta ustaloną w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia. Działanie Banku może więc stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Ustawodawca w art. 5 ust. 1 upnpr wskazał, że praktyką rynkową wprowadzającą w błąd jest działanie, które w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Odnosząc powyższe do okoliczności sprawy wskazać należy, że umieszczenie we wzorcu umownym postanowienia informującego, że konsumentowi zostanie wypłacona wyższa kwota niż będzie to miało faktycznie miejsce oraz wskazującego niższe RRSO, ze względu na błędne zaszeregowanie opłaty za pośrednictwo do całkowitej kwoty kredytu, a nie do jego kosztów, mieści się w ustawowym pojęciu praktyk rynkowych. Nie ulega wątpliwości, że wskazana w art. 2 pkt 4 upnpr definicja praktyki rynkowej obejmuje również działanie Spółki polegające na rozpowszechnianiu przez nią informacji o całkowitej kwocie kredytu oraz wysokości RRSO, co może wpływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Decyzja konsumenta może być podjęta w celu uzyskania wyższej kwoty kredytu oraz ze względu na korzystniejsze RRSO.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 upnpr, przeciętny konsument jest to

konsument dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny, zgodnie z brzmieniem ustawy, dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności do okoliczności konkretnego przypadku. Jak wynika z powyższej definicji przeciętnego konsumenta, ustawodawca wymaga od konsumenta rozsądku i uwagi, jednakże daje mu jednocześnie prawo do rzetelnej, niewprowadzającej w błąd informacji, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia produktu.

Przyjąć należy, że oferta handlowa Banku kierowana była do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów zainteresowanych zawarciem umowy kredytowej. Charakter oferowanych usług finansowych nie wskazuje na to, by Bank kierował swoją ofertę do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Dlatego przyjęty model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do jakiegokolwiek szczególnej grupy konsumentów. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu przyjmuje model przeciętnego konsumenta jako osoby dostatecznie dobrze poinformowanej, uważnej i ostrożnej, która jest zainteresowana zawarciem umowy o kredyt konsumencki. Nie wyróżnia się szczególną wiedzą na temat parametrów usług finansowych, w tym kredytów konsumenckich, świadczonych przez banki. Należy przyjąć, że wiedzę o tych usługach czerpie m.in. z rozmów z pośrednikami kredytowymi. Ma prawo zakładać, że przedsiębiorca przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

Ad pkt I.c) sentencji niniejszej decyzji

Ustawa o kredycie konsumenckim reguluje kwestie związane z kredytem konsumenckim. Obowiązujące normy prawne szczegółowo określają obowiązki informacyjne stawiane przedsiębiorcy tak, aby konsument przed podjęciem decyzji o zaciągnięciu zobowiązania finansowego był w pełni świadomy warunków określających wysokość zobowiązania, wysokość RRSO oraz ponoszone koszty. W niniejszej sprawie Spółka nie wypełniła w pełni stawianych przez wskazaną ustawę obowiązków informacyjnych.

Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 10 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z jej zawarciem, w szczególności o opłatach, w tym opłatach za prowadzenie jednego lub kilku rachunków, na których są zapisywane zarówno transakcje płatności, jak i wypłaty, łącznie z opłatami za korzystanie ze środków płatniczych zarówno dla transakcji płatności, jak i dla wypłat, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki, na jakich koszty te mogą ulec zmianie.

Natomiast art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. z art. 14 ust. 1 u.k.k. stanowi, że kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku, informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności o odsetkach, prowizjach, marżach, opłatach, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki, na jakich koszty te mogą ulec zmianie. Dane te należy podać na formularzu informacyjnym.



Analiza materiału dowodowego zebranego w toku postępowania wyjaśniającego oraz postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów doprowadziła do wniosku, że w stosowanym przez Spółkę wzorcu umowy oraz formularzu informacyjnym udostępnianym konsumentom przed zawarciem umowy o kredyt gotówkowy nie zawarto wymaganych elementów określonych w art. 30 ust. 1 pkt 10 u.k.k. oraz w art. 13 ust. 1 pkt 10 u.k.k. Spółka nie podawała bowiem w umowach kredytowych zawieranych z konsumentami oraz w udostępnianych im formularzach informacyjnych informacji o opłacie za pośrednictwo, która stanowi koszt kredytu.

Reasumując, zostało uprawdopodobnione, że praktyki stosowane przez Spółkę mogły pozbawiać konsumentów możliwości zapoznania się z niektórymi informacjami, jakie powinny znaleźć się w umowie kredytu konsumenckiego oraz w formularzach informacyjnych. Ponadto, jak zostało opisane powyżej, Bank mógł wprowadzać także w błąd konsumentów w zakresie informacji o całkowitej kwocie kredytu oraz wysokości RRSO.

W ocenie Prezesa UOKiK, z uwagi na to, że działanie Spółki mogło naruszać obowiązujące przepisy *ustawy o kredycie konsumenckim* oraz *ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, za uprawdopodobnione należy uznać, iż Bank dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 okik.

Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przestępstw, warunkiem pozwalającym Prezesowi UOKiK na wydanie decyzji zobowiązującej jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie to może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, Spółka 24 września 2019 r. (w odpowiedzi na otrzymane zawiadomienie o wszczęciu postępowania) wyraziła wolę podjęcia działań mających na celu wyeliminowanie skutków zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK praktyk. W piśmie z 17 października 2019 r. zaproponowała wstępne rozwiązania mające na celu zaniechanie stosowania praktyki oraz usunięcie skutków naruszeń. Następnie, pismami z 20 grudnia 2019 r., 14 lutego 2020 r., 2 i 5 czerwca 2020 r. oraz z 2 lipca 2020 r. uszczegółowiła przestane zobowiązanie.

Ostatecznie Spółka zobowiązała się do:

1. zakończenia wskazywania w zawieranych umowach kredytu konsumenckiego i formularzach informacyjnych nieprawidłowo sformułowanych informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, RRSO i opłaty za pośrednictwo,
2. wprowadzenia do stosowanych w przyszłości wzorców umów kredytu konsumenckiego i formularzy informacyjnych poprawionych informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, RRSO i opłaty za pośrednictwo, poprzez nieuwzględnianie w całkowitej kwocie kredytu opłaty za pośrednictwo, dzięki czemu rzeczywista roczna stopa oprocentowania zostanie obliczona w prawidłowy sposób oraz zaszeregowanie opłaty za pośrednictwo po stronie kosztów kredytu,
3. w zakresie zawartych od 2016 roku włącznie do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu i nadal czynnych umów kredytu konsumenckiego: przekazania kredytobiorcom - na



zasadach określonych w punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji - poprawionych informacji - na temat całkowitej kwoty kredytu, RRSO i opłaty za pośrednictwo,

4. w zakresie umów kredytu konsumenckiego, w których na skutek nieprawidłowo sformułowanych informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, RRSO i opłaty za pośrednictwo, doszło do przekroczenia maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu, a kredytobiorcy zapłacili na rzecz Banku tak naliczone koszty: poinformowania kredytobiorców - na zasadach określonych w punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji, że przysługuje im prawo złożenia reklamacji w terminie 60 dni od otrzymania informacji wskazanej w punkcie I.G., obejmującej żądanie zwrotu nadpłaconych pozaodsetkowych kosztów kredytów przypadających ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego,
5. dokonania zwrotu (na rachunek bankowy wskazany przez kredytobiorcę w reklamacji) w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji - w ramach przysporzenia konsumenckiego - nadwyżki przypadającej ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu na rzecz kredytobiorców, którzy zapłacili Spółce nadwyżkę takich kosztów i złożyli reklamację, o której mowa powyżej,
6. zaproponowania kredytobiorcom, którzy zawarli z Bankiem umowę kredytu konsumenckiego od 2016 roku włącznie do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu i których zawarte umowy kredytu konsumenckiego i formularze informacyjne zawierają nieprawidłowo sformułowane informacje na temat całkowitej kwoty kredytu, rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania i opłaty za pośrednictwo, i którzy regularnie spłacają lub spłacili kredyt alternatywnie:
 - a) możliwości zawarcia w terminie 3 lat od złożenia przez Spółkę oferty umowy o kredyt konsumencki na preferencyjnych warunkach, tj. okres kredytowania: 36 miesięcy, minimalna całkowita kwota kredytu: 2000 zł, maksymalna całkowita kwota kredytu: 20 000 zł, oprocentowanie: 7,2% w skali roku (nie wyższe jednak od odsetek maksymalnych), prowizja o 30% niższa od kwoty standardowej prowizji stosowanej przez Bank, z zastrzeżeniem posiadania przez klienta w chwili zawierania umowy zdolności kredytowej

albo

- b) w przypadku klientów, którzy regularnie spłacają kredyt: skorzystania z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 5% kwoty prowizji bankowej odnoszącej się do okresu kredytowania przypadającego po dniu złożenia reklamacji w Banku, o ile kredytobiorca w terminie 60 dni od otrzymania propozycji z punktu I.G. sentencji niniejszej decyzji złoży reklamację zawierającą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego, przy czym jego wartość będzie liczona przy zastosowaniu tzw. metody liniowej

albo

- c) w przypadku klientów, którzy w terminie spłacili kredyt: skorzystania z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 3% pobranej od nich przez Bank kwoty prowizji bankowej wyliczonej na moment, w którym zaciągnęli kredyt w Banku, o ile kredytobiorca w terminie 60 dni od otrzymania propozycji z punktu I.G. sentencji niniejszej decyzji złoży reklamację zawierającą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego oraz wskaże rachunek bankowy do wpłaty,



7. przestania, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, informacji i propozycji o których mowa w punktach 3, 4 i 6 powyżej, wskazanym w wymienionych punktach kredytobiorcom, listem poleconym wysłanym za pośrednictwem Poczty Polskiej, o treści:

„Szanowny Panie / Szanowna Pani,

Działając w imieniu TF Bank AB (spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce z siedzibą w Gdańsku (dalej „Bank”), w nawiązaniu do zawartej z Panem/Panią umowy o kredyt [...] nr [...] z dnia [...] r. (dalej „Umowa o kredyt”) i przekazanym w związku z nią formularzem informacyjnym („Formularz informacyjny”) informujemy, że:

1. w zawartej Umowie o kredyt i Formularzu informacyjnym, błędnie uwzględniono w całkowitej kwocie kredytu opłatę za pośrednictwo, która została wskazana w dyspozycji wypłaty kredytu; opłata ta stanowi koszt kredytu i całkowita kwota kredytu nie powinna obejmować tej opłaty; w związku z tym, wskazujemy poprawne na dzień zawarcia Umowy o kredyt informacje dotyczące całkowitej kwoty kredytu, rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO) i opłaty za pośrednictwo:

- całkowita kwota kredytu na dzień zawarcia Umowy o kredyt wynosiła: [...] zł;
- RRSO na dzień zawarcia Umowy o kredyt wynosiła: [...] %;
- opłata za pośrednictwo na dzień zawarcia Umowy o kredyt wynosiła: [...] zł;

[pkt 2 dotyczy umów, gdzie przekroczono maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu]

2. ponadto wyjaśniamy, że na skutek nieprawidłowo sformułowanych w Umowie o kredyt informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, RRSO i opłaty za pośrednictwo, o których mowa w pkt 1 powyżej, doszło do przekroczenia maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu; w związku z tym informujemy, że przysługuje Panu/Pani prawo złożenia do Banku reklamacji, w terminie 60 dni od otrzymania niniejszego pisma, obejmującej żądanie zwrotu kwoty [...] zł tytułem nadpłaconych pozaodsetkowych kosztów kredytów przypadających ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu; reklamacja powinna zostać złożona na piśmie ze wskazaniem numeru rachunku bankowego, na który Bank ma dokonać zwrotu w/w kwoty;

3. jednocześnie informujemy, że Bank w wykonaniu decyzji zobowiązującej nr RKR - 7/2020 wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 września 2020 r. (uprawomocnionej w dniu [...]) w celu wyeliminowania skutków uprawdopodobnionej praktyki w sprawie nieprawidłowego podania w Umowie o kredyt i Formularzu informacyjnym informacji na temat całkowitej kwoty kredytu, RRSO i opłaty za pośrednictwo - podjął decyzję o zaproponowaniu Panu/Pani - alternatywnie, w zależności od Pana/Pani wyboru - jednej z następujących opcji:

[pkt a) dotyczy zarówno umów kredytu, które są regularnie spłacane, jak i umów, które zostały już terminowo spłacone]

- a) możliwości zawarcia przez Pana/Panią z Bankiem w terminie 3 lat od daty złożenia niniejszej oferty - umowy o kredyt konsumencki na preferencyjnych warunkach, tj.: okres kredytowania: 36 miesięcy, minimalna całkowita kwota kredytu 2000 zł, maksymalna całkowita kwota kredytu: 20.000 zł, oprocentowanie: 7,2% w skali roku (nie wyższe jednak od odsetek maksymalnych), prowizja o 30% niższa od kwoty standardowej prowizji

stosowanej przez Bank, z zastrzeżeniem posiadania przez Pana/Panią w chwili zawierania umowy kredytu zdolności kredytowej oraz z zachowaniem pozostałych standardowych warunków umowy o kredyt konsumencki stosowanych przez Bank albo

[pkt b) dotyczy umów kredytu, które są regularnie spłacane]

- b) skorzystanie przez Pana/Panią z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 5% kwoty prowizji bankowej odnoszącej się do okresu kredytowania przypadającego po dniu złożenia przez Pana/Panią reklamacji, o ile w terminie 60 dni od otrzymania niniejszego pisma złoży Pan/Pani do Banku pisemną reklamację z żądaniem skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego albo

[pkt c) dotyczy umów kredytu, które już zostały spłacone w terminie]

- c) skorzystanie przez Pana/Panią z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 3% pobranej od Pana/Pani przez Bank prowizji bankowej, wyliczonej na moment, w którym zaciągnął Pan/Pani kredytu w Banku, o ile w terminie 60 dni od otrzymania niniejszego pisma złoży Pan/Pani do Banku pisemną reklamację z żądaniem zapłaty tej kwoty i ze wskazaniem rachunku bankowego, na który Bank ma dokonać jej wpłaty.

4. Bank w terminie do 30 dni od otrzymania reklamacji, rozpatrzy ją i dokona przelewu należności na rachunek bankowy wskazany przez kredytobiorcę.

Z poważaniem,

.....”

przy czym w przypadku listów zwróconych/nieodebranych przez kredytobiorców Bank przeprowadzi ponowną ich wysyłkę po 3 miesiącach,

8. podania na stronie internetowej Banku oświadczenia o treści:

„Szanowni Klienci,

W związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 4 września 2020 r. nr RKR - 7/2020 (uprawomocnionej w dniu [...]) TF Bank AB Oddział w Polsce z siedzibą w Gdańsku informuje, że zobowiązał się do usunięcia trwających skutków nieprawidłowości mogących mieć miejsce przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki, tj. praktyki polegającej na (1) błędnym uwzględnianiu w całkowitej kwocie kredytu opłaty za pośrednictwo, która została wskazana w dyspozycji wypłaty kredytu; (2) błędnym informowaniu o wysokości RRSO; (3) niewskazywaniu opłaty za pośrednictwo jako inny koszt kredytu.

W celu wyeliminowania skutków tej praktyki Bank zaproponuje każdemu z konsumentów, których zawarte pomiędzy 2016 r. włącznie do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji umowy kredytu konsumenckiego i formularze informacyjne zawierają nieprawidłowo sformułowane informacje dotyczące tej kwestii i którzy regularnie spłacają lub spłacili kredyt, zwrot nadpłaconych pozaodsetkowych kosztów kredytu przypadających ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu oraz alternatywnie: możliwość zawarcia w terminie 3 lat umowy o kredyt konsumencki na preferencyjnych warunkach wskazanych w piśmie Banku albo skorzystanie z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 5% kwoty prowizji bankowej odnoszącej się

do okresu kredytowania przypadającego po dniu złożenia reklamacji przez klienta (w przypadku klientów którzy regularnie spłacają kredyt) albo w wysokości 3% pobranej przez Bank prowizji bankowej (w przypadku klientów którzy spłacili kredyt wobec Banku), o ile w terminie 60 dni od otrzymania od Banku informacji złożą Bankowi reklamację obejmującą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego.

Bank w terminie do 30 dni od otrzymania reklamacji, rozpatrzy ją i dokona przelewu należności na rachunek bankowy wskazany przez kredytobiorcę.

Szczegóły dotyczące powyższego zobowiązania i jego zakres określono w ww. Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dostępnej pod poniższym linkiem bezpośrednio na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

Czytaj całą treść decyzji nr RKR-7/2020

W przypadku dalszych pytań, zapraszamy do kontaktu z naszym Doradcą dostępnym pod numerem telefonu: 58 881 31 01

Z poważaniem,

Zespół TF Bank AB

INFORMACJA: PONIŻEJ ZNAJDĄ PAŃSTWO FORMULARZ KONTAKTOWY ZWIĄZANY Z POWYŻSZYM KOMUNIKATEM”

które zostanie na niej zamieszczone w terminie 14-stu dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i będzie na niej widnieć przez okres 6 miesięcy.

Wobec powyższego stwierdzić należy, iż przesłanka złożenia przez Spółkę wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 okik została spełniona.

Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań

Wobec woli zakończenia naruszeń i usunięcia ich skutków oraz złożonej propozycji zobowiązania wyrażonej przez Spółkę w odpowiedzi na pismo Prezesa UOKiK z 4 września 2019 r. zawiadamiające o wszczęciu postępowania, doprecyzowanej następnie na dalszym etapie postępowania Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w przedstawionym zakresie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami.

W tym stanie faktycznym i prawnym, mając również na względzie powyższe rozważania związane z celami wynikającymi z niniejszego postępowania, Prezes UOKiK uznał, że zasadne jest przyjęcie zobowiązania Spółki.

W ocenie Prezesa UOKiK zaproponowane przez Spółkę rozwiązanie zmierza do zakończenia naruszeń oraz usuwa ich trwające skutki. Bank zobowiązał się do wysłania konsumentom za pośrednictwem Poczty Polskiej informacji, które wskażą poprawne parametry kredytu oraz uczynią zadość obowiązkowi informacyjnemu. Dzięki powyższemu konsument, po otrzymaniu brakujących informacji, będzie posiadał wiedzę o rzeczywistych parametrach kredytu. Ponadto art. 36a u.k.k. stanowi, że w umowach o kredyt konsumencki pozaodsetkowe koszty kredytu nie mogą być wyższe niż ich maksymalna wysokość, ustalana wg wzoru:



$$MPKK \leq (K \times 25\%) + (K \times n / R \times 30\%)$$

w którym poszczególne symbole oznaczają:

MPKK - maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu,

K - całkowitą kwotę kredytu,

n - okres spłaty wyrażony w dniach,

R - liczbę dni w roku.

Ze względu na ujęcie kosztów pośrednictwa w całkowitej kwocie kredytu, w niniejszej sprawie mogło dojść do przekroczenia maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu. Spółka zwróci więc dokonane przez konsumentów nadpłaty przypadające ponad maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu oraz zaproponuje możliwość wyboru konsumentom, którzy regularnie spłacają lub spłacili kredyt, możliwości zawarcia umowy kredytu na preferencyjnych warunkach albo wypłaty 5% kwoty prowizji bankowej odnoszącej się do okresu kredytowania przypadającego po dniu złożenia reklamacji w Banku (dla aktywnych umów) albo wypłaty 3% pobranej przez Bank kwoty prowizji wyliczonej na moment, w którym zaciągnięto kredyt (dla spłaconych umów). Przy czym wskazana wypłata 5% kwoty prowizji bankowej odnoszącej się do okresu kredytowania przypadającego po dniu złożenia reklamacji będzie obliczona przy zastosowaniu tzw. metody liniowej. Formuła obliczenia będzie wymagała ustalenia jaka część prowizji bankowej przypada na jeden dzień kalendarzowy oraz liczby dni pozostałych do spłaty kredytu od momentu złożenia reklamacji przez kredytobiorcę. Kwota przysporzenia będzie stanowiła iloczyn kosztu (części prowizji bankowej) przypadającego na jeden dzień kalendarzowy, liczby dni pozostałych do spłaty kredytu od momentu złożenia reklamacji przez kredytobiorcę oraz 5%. Dla przykładu: klient zaciągnął kredyt w kwocie 4 000,00 zł na okres 12 miesięcy (365 dni), a koszt prowizji z tytułu jego udzielenia wynosi 1 000,00 zł. Część tego kosztu przypadająca na jeden dzień kalendarzowy kredytu wynosi $1\,000,00/365 = 2,74$ zł. Jeżeli reklamacja z żądaniem wypłaty 5% kwoty prowizji bankowej odnoszącej się do okresu kredytowania przypadającego po dniu złożenia reklamacji zostanie złożona po upływie 9 miesięcy, to za podstawę wyliczenia tej kwoty weźmiemy 92 dni pozostałe do spłaty kredytu. Kwota jaka należy się konsumentowi z powodu skorzystania z przysporzenia wynosi $12,61$ ($92 * 2,74 * 5\%$).

Wobec powyższego za zasadne uznano przyjęcie zobowiązania Banku.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji

Ad II. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 okik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m.in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania.

Mając na uwadze powyższe dyspozycje, został nałożony na Spółkę obowiązek poinformowania Prezesa UOKiK o stopniu realizacji zobowiązania oraz przedłożenia dowodów potwierdzających jego wykonanie w postaci:

- 1) skorygowanego wzorca umowy kredytu konsumenckiego oraz formularza informacyjnego wraz z podaniem dat ich wprowadzenia do obrotu,

- 2) sprawozdania dotyczącego wystania kredytobiorcom informacji i propozycji wskazanych w punkcie I.G. sentencji niniejszej decyzji z podaniem:
 - liczby wystanych listów,
 - daty ich wysyłki,
 - liczby listów zwróconych/nieodebranych przez adresatów,
- 3) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.E. sentencji niniejszej decyzji, tj. zwrotu nadwyżki przypadającej ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu na rzecz kredytobiorców, którzy ją zapłacili, podania:
 - liczby kredytobiorców uprawnionych do złożenia reklamacji,
 - liczby kredytobiorców, którzy złożyli reklamację,
 - wartości poszczególnych wypłat,
 - ogólnej wartości dokonanych wypłat,
- 4) liczby konsumentów, którzy:
 - skorzystali z możliwości zawarcia umowy kredytu na preferencyjnych warunkach, określonej w punkcie I.F.(1) sentencji niniejszej decyzji,
 - skorzystali z przysporzenia konsumenckiego określonego w punkcie I.F.(2) sentencji niniejszej decyzji. Należy wskazać także wartość poszczególnych przysporzeń oraz ich całkowitą wartość,
 - skorzystali z przysporzenia konsumenckiego określonego w punkcie I.F.(3) sentencji niniejszej decyzji. Należy wskazać także wartość poszczególnych przysporzeń oraz ich całkowitą wartość,
- 5) w zakresie zobowiązania określonego w punkcie I.H. sentencji niniejszej decyzji następujących informacji i dokumentów:
 - zrzutów z ekranu (z widoczną datą ich sporządzenia) ze strony głównej: www.tfbank.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) oraz jednej z jej podstron z pierwszego, czterdziestego oraz ostatniego dnia utrzymywania na nich oświadczenia,
 - okresu (dat) utrzymywania na stronie internetowej www.tfbank.pl (lub innej obowiązującej w trakcie obowiązku utrzymania publikacji) oświadczenia oraz hipertęcza odsyłającego do treści niniejszej decyzji.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Pouczenia:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 oki w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. *Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. z 2019 r. poz. 1460 ze zm.; dalej: kpc) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, Plac Szczepański 5, 31-011 Kraków.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 755; dalej: ustawa o kosztach), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 103 *ustawy o kosztach*, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

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

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Krakowie
Waldemar Jurasz

Otrzymują:

1x TF Bank AB z siedzibą w Borås
Box 947
501 10 Borås, Szwecja
wykonujący w Polsce działalność gospodarczą poprzez oddział:
TF Bank AB (Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością) Oddział w Polsce
al. Grunwaldzka 103 A
80-244 Gdańsk
1x RKR a/a

