



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA W BYDGOSZCZY**

ul. Długa 47,85-034 Bydgoszcz  
Tel. 52 345-56-44, Fax 52 345-56-17  
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 19 maja 2016 r.

Znak: RBG-61-27/14/KL

**DECYZJA NR RBG - 4/2016**

- I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**uznaje** się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Jakuba Piechockiego prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą P.U.F. Dolz-Finance Jakub Piechocki w Bydgoszczy polegające na:

- 1.**
- A.** naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w umowach o kredyt konsumentki informacji o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;
  - B.** stosowaniu w umowie zawartej na podstawie Ramowej Umowy o Pożyczkę (Chwilówkę) postanowienia, wskazującego na możliwość pobierania prowizji za spłatę kredytu konsumentkiego przed terminem w sytuacji, gdy kwota spłacanego w okresie dwunastu kolejnych miesięcy kredytu jest niższa, niż trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia, co stanowi naruszenie art. 50 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;
  - C.** stosowaniu w umowie zawartej na podstawie Ramowej Umowy o Pożyczkę (Chwilówkę) postanowienia, zgodnie z którym w wypadku wcześniejszej spłaty kredytu przez

konsumenta, przedsiębiorca może dochodzić wyższej rekompensaty, niż prowizja za wcześniejszą spłatę kredytu, co stanowi naruszenie art. 47 w zw. z art. 50 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;

- D. stosowaniu w umowach o kredyt konsumencki postanowień, zgodnie z którymi konsument podpisując umowę o kredyt konsumencki zostaje jednocześnie zobligowany do wyrażenia zgody na przysyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną, a przez to nie ma możliwości podjęcia swobodnej decyzji dotyczącej tego oświadczenia, co stanowi naruszenie z art. 10 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz.1204 ze zm.),
- E. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w Umowie Pożyczki - Ślimak informacji o stopie oprocentowania kredytu wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t. j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1497 ze zm.);
- F. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w Umowie Pożyczki - Ślimak informacji o warunkach zmiany rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;
- G. stosowaniu w umowach o kredyt konsumencki postanowień, które wskazują, że termin 14-dniowy na odstąpienie konsumenta od umowy będzie zachowany, jeżeli przed jego upływem, konsument złoży pod wskazanym przez przedsiębiorcę adresem oświadczenie o odstąpieniu od umowy, które to działanie narusza przepisy z art. 53 ust. 4 oraz ust. 5 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;
- H. stosowaniu w umowach o kredyt konsumencki postanowień, które wskazują, że konsument w przypadku skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, zobowiązany jest wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy zwrócić jednocześnie kwotę pożyczki uzyskaną z tytułu zawartej umowy, które to działanie narusza przepis z art. 54 ust. 2 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się ich zaniechanie w dniu 5 marca 2015 r. w zakresie praktyki opisaney w pkt. I.1.A., w dniu 1 września 2015 r. w zakresie praktyk opisanych w pkt I.1.B.-I.1.D. oraz w dniu 10 marca 2016 r. w zakresie praktyk opisanych w pkt. I.1.E-I.1.H.**

2.

- A. wprowadzeniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu poprzez prezentowanie w Umowie Pożyczki Ślimak i w Formularzu Informacyjnym informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu w postaci opłaty przygotowawczej i prowizji, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206);

**B.** podawaniu w Ramowej Umowie o Pożyczkę (Chwilówkę) i Formularzu Informacyjnym wystawianym do niej, nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co stanowi naruszenie art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;

**C.** uznawaniu przez przedsiębiorcę na podstawie następujących postanowień:

**a) W przypadku nie dopełnienia wskazanego w pkt.5 niniejszego paragrafu obowiązku korespondencja kierowana będzie pod wskazany w umowie adres i uznana za skutecznie doręczoną.**

*(§5 pkt 6 Ogólne Warunki Umów Pożyczek Dolz Finance)*

**b) W przypadku nie dopełnienia wskazanego w pkt.3 niniejszego paragrafu obowiązku korespondencja kierowana będzie pod wskazany w umowie adres i uznana za skutecznie doręczoną.**

*(§6 pkt 5 Ogólne Warunki Umów Pożyczek Ślimak)*

korespondencji kierowanej do konsumenta na adres wskazany w umowie za skutecznie doręczoną, w wyniku czego może to wprowadzać konsumentów w błąd co do możliwości uznania za skutecznie doręczoną korespondencję przesłaną przez przedsiębiorcę w sytuacji, w której korespondencja nie doszła do konsumentów w taki sposób, że mogli zapoznać się z jej treścią, a tym samym wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;

**D.** na pobieraniu od konsumentów opłat za czynności windykacyjne na podstawie poniższych postanowień umów o kredyt konsumencki:

**a) Koszty prewencyjne obejmują:**

**a. Wizyta prewenta osiem razy w miesiącu, koszt 30,00 zł za każdy dojazd.**

**b. Działania prewencyjne pośrednie w postaci:**

- monit wysłany 5 dni po upływie terminu płatności, koszt 15,00 zł.

- pierwsze wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 14 dni po terminie płatności raty koszt 15,00 zł.

- drugie wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 28 dni po terminie płatności raty koszt 15,00 zł.

- ostateczne wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności raty koszt 15,00 zł.

**c. Wezwanie do wydania przedmiotu przewłaszczenia wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności koszt 15,00 zł**

**d. Wezwania pracodawcy do dokonywania potrąceń z art. 91 kp wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności koszt 15,00 zł**

**b) Koszty windykacyjne obejmują:**

**a. Dojazd windykatora osiem razy w miesiącu, koszt 30,00 zł za każdy dojazd.**

**b. Działania windykacyjne pośrednie w postaci:**

- pierwsze wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 5 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 15,00 zł.

- drugie wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 15,00 zł.
- ostateczne wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 30 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 15,00 zł.
- c) Wezwanie do wydania przedmiotu przewłaszczenia wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy koszt 15,00 zł
- d) Wezwanie pracodawcy do dokonywania potrąceń z art. 91 kp wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy – koszt 15,00 zł.

które to działania mogą prowadzić do bezwarunkowego obciążania konsumentów zryczałtowanymi opłatami za dokonanie czynności windykacyjnych przez przedsiębiorcę, które nie odpowiadają rzeczywiście poniesionym kosztom i których obowiązek zapłaty istnieje niezależnie od odpowiedzialności konsumentów za opóźnienie w spłacie pożyczki, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206),

co w konsekwencji stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie ich stosowania w dniu 1 września 2015 r. w zakresie praktyk opisanych w pkt. I.2.A.-I.2.C. oraz w dniu 15 listopada 2015 r. w zakresie praktyki opisanej w pkt I.2.D.**

- II. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów
- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**umarza się jako bezprzedmiotowe**, postępowanie wszczęte z urzędu w związku z podejrzeniem stosowania przez Jakuba Piechockiego prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą P.U.F. Dolz-Finance Jakub Piechocki w Bydgoszczy praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na uznawaniu przez przedsiębiorcę na podstawie następujących postanowień:

- a) **W przypadku nie dopełnienia wskazanego w pkt.5 niniejszego paragrafu obowiązku korespondencja kierowana będzie pod wskazany w umowie adres i uznana za skutecznie doręczoną.**  
(§5 pkt 6 *Ogólne Warunki Umów Pożyczek Dolz Finance*)
- b) **W przypadku nie dopełnienia wskazanego w pkt.3 niniejszego paragrafu obowiązku korespondencja kierowana będzie pod wskazany w umowie adres i uznana za skutecznie doręczoną.**  
(§6 pkt 5 *Ogólne Warunki Umów Pożyczek Ślimak*)

korespondencji kierowanej do konsumenta na adres wskazany w umowie za skutecznie doręczoną, w wyniku czego może to wprowadzać konsumentów w błąd co do możliwości

uznania za skutecznie doręczoną korespondencję przesłaną przez przedsiębiorcę w sytuacji, w której korespondencja nie doszła do konsumentów w taki sposób, że mogli zapoznać się z jej treścią, a tym co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 3 pkt 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w związku z naruszeniem art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

**III.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**nakłada się na** Jakuba Piechockiego prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą P.U.F. Dolz-Finance Jakub Piechocki w Bydgoszczy **karę pieniężną w wysokości:**

- 1. 50.342 zł** (słownie: sto jeden tysięcy pięćset piętnaście złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji
- 2. 33.102 zł** (słownie: trzydzieści trzy tysiące sto dwa złote), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji;

**IV.** Na podstawie art. 77 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945) oraz w związku z art. 80 tej ustawy oraz stosowanie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ww. ustawy, a także na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się Jakuba Piechockiego prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą P.U.F. Dolz-Finance Jakub Piechocki w Bydgoszczy kosztami opisanego w punkcie I sentencji postępowania w sprawie naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w kwocie **97,60 zł** (słownie dziewięćdziesiąt siedem 60/100) i zobowiązuje się Jakuba Piechockiego prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą P.U.F. Dolz-Finance Jakub Piechocki w Bydgoszczy do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

W dniu 18 września 2013 r. - postanowieniem Nr RBG-243/2013 – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez podmiot posługujący się nazwą Ślimak Niebankowe Pożyczki Gotówkowe zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479<sup>38</sup>§1 i art. 479<sup>39</sup> k.p.c. w związku z art. 385<sup>1</sup>-385<sup>3</sup> k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowań w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK ustalił, iż podmiotem reklamującym swoje usługi pod marką Ślimak Niebankowe Pożyczki Gotówkowe jest Jakub Piechocki prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą P.U.F. Dolz-Finance w Bydgoszczy (dalej: **przedsiębiorca, Pożyczkodawca lub Dolz-Finance**).

Organ ochrony konsumentów przeprowadził analizę materiałów nadesłanych przez przedsiębiorcę, w tym umów zawartych z konsumentami na podstawie wzorca „*Umowa Pożyczki – Ślimak*” – dalej: **Umowa Pożyczki** - oraz będący załącznikiem do niej „*Ogólne Warunki Umów Pożyczek Ślimak*” – dalej: **OWU Ślimak** - a także wzorca „*Ramowa Umowa o Pożyczkę (Chwilówkę)*” - dalej: **Umowa Ramowa** - i załącznika do niej w postaci „*Ogólnych Warunków Umów Pożyczek Dolz Finance*” – dalej: **OWU Dolz Finance**. Po zapoznaniu się z materiałem dowodowym zebrany w toku postępowania wyjaśniającego, Prezes UOKiK uznał, że zaszło uzasadnione podejrzenie stosowania przez Pożyczkodawcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym postanowieniem nr RBG-249/2014 z dnia 22 grudnia 2014 r. – organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Dolz-Finance praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie wskazanym w sentencji niniejszej decyzji.

W piśmie z dnia 26 stycznia 2015 roku pełnomocnik Pożyczkodawcy oświadczył, że jego mocodawca zobowiązuje się do podjęcia określonych działań zmierzających do wypracowania konsensusu w toku postępowania. W dniu 2 marca 2015 r. przedsiębiorca złożył zobowiązanie, w którym określił sposób podjęcia określonych działań w celu zapobieżenia stosowania części praktyk wskazanych w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Następnie w trakcie wymiany korespondencji z Prezesem UOKiK, Dolz-Finance doprecyzowywał treść swojej propozycji związanej z zakończeniem postępowania w oparciu o art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – dalej: **u.o.k.i.k.** W dniu 14 lipca 2015 r. odbyło się spotkanie w Delegaturze UOKiK w Bydgoszczy z udziałem pełnomocnika przedsiębiorcy. W ramach wymiany korespondencji Prezes UOKiK przedstawił przedsiębiorcy kilkakrotnie zastrzeżenia związane z propozycjami przez niego złożonymi. Ostateczna wersja zobowiązania została przesłana przez Pożyczkodawcę w piśmie z dnia 10 września 2015 r. W odpowiedzi Prezes UOKiK w piśmie z dnia 15 września wskazał, że zobowiązanie w obecnym kształcie nie może zostać przyjęte, z uwagi na brak rezygnacji z odpłatnej windykacji terenowej. W korespondencji z dnia 24 września 2015 r. Dolz-Finance ustosunkował się negatywnie do zastrzeżeń organu ochrony konsumentów. Z kolei w

odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, przedsiębiorca w piśmie z dnia 9 listopada 2015 r. przedłożył aktualnie stosowane wzorce umów, przedłożył kopie umów zawartych z konsumentami we wrześniu 2015 roku, udzielił informacji na temat prowadzonej działalności gospodarczej, a także przedłożył dokumenty finansowe określające wartość przychodu osiągniętego w 2014 roku. W piśmie z dnia 3 grudnia 2015 r., w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK dotyczące wskazania daty (lub dat) zaniechania praktyk wymienionych w postanowieniu nr RBG-249/2014, przedsiębiorca przedstawił następującą odpowiedź: *„Praktyki, zarzucane w postanowieniu z dnia 22 grudnia 2014 roku w zakresie stosowanych odsetek przy odstąpieniu od umowy zostały zmienione począwszy od dnia 3 lutego 2015 roku. Zapisy dotyczące ujęcia odsetek dziennych zostały wprowadzone od dnia 5 marca 2015 roku. Sformułowania dotyczące wartości RRSO oraz ujęcia kwoty przypadającej do wpłaty na podstawie zawartej umowy i kwoty pożyczki sprowadzone do jednej kwoty bez stosowania rozróżnienia w tym względzie, zostały zmienione od dnia 1 września 2015 roku. Ujęcie zaś kosztów przewencyjnych i windykacyjnych w sposób odpowiadający rzeczywiście ponoszonym kosztom w tym zakresie zmieniane były w drugiej połowie listopada 2014 roku.”*

W dniu 16 grudnia 2015 r. organ ochrony konsumentów próbował osobiście dostarczyć przedsiębiorcy informację o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w sprawie oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. W kancelarii przedsiębiorcy odmówiono odbioru korespondencji (karta akt 899). Pismo zostało nadane pocztą.

Wezwaniem z dnia 5 stycznia 2016 r. Prezes UOKiK zażądał przedłożenia informacji o wysokości przychodu osiągniętego przez Dolz-Finance w 2015 roku. Pismem z dnia 14 stycznia 2016 r. przedsiębiorca przedłożył jedynie informacje o wysokości przychodu osiągniętego z 11 miesięcy 2015 roku, jednocześnie oświadczając, że *„zobowiązuje się do przedłożenia całościowego rozliczenia niezwłocznie po dokonaniu księgowego rozliczenia rocznego”*. Z uwagi na brak informacji ze strony przedsiębiorcy, Prezes UOKiK wezwaniem z dnia 18 marca 2016 r. zażądał od Pożyczkodawcy pełnych danych o wysokości osiągniętego przychodu w 2015 roku, a także wezwał do przekazania informacji o ewentualnych zmianach w charakterze prowadzonej działalności z uwagi na wejście w życie w dniu 10 marca 2016 r. ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1357). W odpowiedzi z dnia 8 kwietnia 2016 r. przedsiębiorca poinformował, że od 10 marca 2016 r. zaprzestał udzielania pożyczek z uwagi na wejście w życie ww. przepisów, a także przedłożył informację o osiągniętym przychodzie w 2015 roku.

Prezes UOKiK zawiadomił Dolz-Finance o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 20 kwietnia 2016 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów, organ ochrony konsumentów ustalił, iż Jakub Piechocki prowadzi działalność gospodarczą pod firmą P.U.F. Dolz-Finance Jakub Piechocki w Bydgoszczy od 8 czerwca 2010 r. i wpisany jest do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Jego NIP to 5542385246, a numer REGON 09258668. Przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest m.in. pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych. Przedsiębiorca jest również współnikiem spółki cywilnej PARKMAR INKASO Marta Piechocka, Jakub Piechocki Spółka Cywilna w Bydgoszczy

(REGON: 341294463)

W związku z prowadzoną działalnością, Dolz-Finance zawierał z konsumentami umowy o kredyt konsumencki w wysokości od 300 do 10.000 zł, z tym że maksymalna wysokość udzielanych pożyczek nie wyniosła więcej niż 6.000 zł. Termin spłaty mieścił się w przedziale czasowym od 15 dni do 12 miesięcy. Udzielane one były pod marką „Ślimak” albo Dolz Finance. Przedsiębiorca prowadził działalność na terenie Bydgoszczy oraz Szczecina. Każdorazowo zawarcie umowy odbywało się w miejscu zamieszkania klienta po uprzednim złożeniu przez niego wniosku o pożyczkę w biurze regionalnym.

Umowy zawierane były z konsumentami na podstawie wzorca Umowa Pożyczki oraz jego załącznika OWU Ślimak, a także wzorca Umowa Ramowa i załącznik do niej w postaci OWU Dolz Finance.

Mając na względzie zarzut określony w pkt I.1.A Prezes UOKiK ustalił, że zarówno w Umowie Pożyczki, jak i w Umowie Ramowej brak było informacji o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy.

Przy ocenie praktyk wskazanych w pkt I.1.B. organ ochrony konsumentów zweryfikował, że w ramach Umowy Ramowej stosuje stałe oprocentowanie w wysokości 10% (pkt 7). Z kolei kwota pożyczki nie może być większa niż 10.000 zł (§ 1 pkt 2 OWU Dolz Finance). W warunkach omawianej pożyczki przedsiębiorca stosuje zapis, zgodnie z którym *„Pożyczkobiorca ma prawo do wcześniejszej spłaty pożyczki przed upływem terminu, o którym mowa w § 1 pkt 1. Dokonanie wcześniejszej spłaty pożyczki możliwe jest po uiszczeniu rekompensaty z tego tytułu na rzecz pożyczkodawcy w wysokości 0,5% spłaconej przed upływem terminu kwoty udzielanej pożyczki.”* (§ 2 pkt 6 OWU Dolz Finance).

W kolejnych dwóch zarzutach określonych w pkt I.1 analizie poddano następujące postanowienia:

*„Pożyczkodawca jest uprawniony domagać się wyższej rekompensaty aniżeli wskazana w pkt.6 niniejszego paragrafu jeżeli udowodni, że strata jaką poniósł w wyniku wcześniejszej spłaty przekracza kwotę tak obliczonej rekompensaty.”* (§ 2 pkt 6 OWU Dolz Finance) – zarzut I.1.C.

*„Zawierając umowę pożyczki pożyczkobiorca wyraża zgodę na stosowanie we wzajemnych kontaktach środków komunikacji na odległość w celach handlowych takich jak telefon, poczta elektroniczna, wizjofon itd.”* (§ 6 pkt 8 OWU Ślimak oraz § 5 pkt 9 OWU Dolz Finance) – zarzut I.1.D.

W zakresie praktyk określonych w pkt I.1.E i I.1.F weryfikowano treści zawarte w Umowie Pożyczki stosowanej przez Pożyczkodawcę pod kątem zawarcia w nich informacji wymaganych prawem. Zgodnie z ustaleniami Prezesa UOKiK w Umowie Pożyczki nie została zamieszczona informacja o stopie oprocentowania kredytu oraz o warunkach zmiany rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego.

Przy analizie praktyk określonych w pkt I.1.G i I.1.H organ ochrony konsumentów wziął pod uwagę następujące postanowienia umowne:

*„Termin do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zostanie zachowany jeżeli przed jego upływem Pożyczkobiorca złoży pod wskazanym przez Pożyczkodawcę adresem*



oświadczenie o odstąpieniu od umowy.” (§ 9 pkt 2 OWU Ślimak oraz § 9 pkt 2 OWU Dolz Finance) – zarzut I.1.G.

„Odstąpienie staje się skuteczne jeżeli kwota udzielonej Pożyczkobiorcy pożyczki wraz z odsetkami za okres od dnia wypłaty pożyczki do dnia spłaty zostanie zwrócona Pożyczkodawcy łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy.” (§ 9 pkt 3 OWU Ślimak) – zarzut I.1.H.

W zakresie praktyki określonej w pkt I.2.A. Prezes UOKiK ustalił, że przedsiębiorca w Umowie Pożyczki oraz w Formularzu Informacyjnym do tej umowy w całkowitej kwocie kredytu wlicza koszty uzyskania pożyczki, czyli opłatę przygotowawczą oraz prowizję. W celu zobrazowania sposobu działania przedsiębiorcy, warto przywołać dane wskazane np. w Umowie Pożyczki Ślimak Nr 857/BYD/2013 z 8 sierpnia 2013 r., zgodnie z którą całkowita kwota pożyczki wynosi 1.340 zł, ale wprowadzona jest również pozycja „kwota do wypłaty”, której wysokość wynosi 1.200 zł. Różnica wynika z tego, że do całkowitej kwoty kredytu doliczana jest opłata przygotowawcza (60 zł) oraz prowizja (80 zł). Dodatkowo pożyczka jest oprocentowana w wysokości 53,60 zł. Całkowity koszt pożyczki wynosi 193,60 zł i stanowi sumę prowizji, opłaty przygotowawczej i oprocentowania.

Z kolei w odniesieniu do zarzutu z pkt I.2.B. w Ramowej Umowie oraz w Formularzu Informacyjnym do tej umowy, błędnie wyliczane jest RRSO w stosunku do wzoru matematycznego zamieszczone w przepisach prawa. Aby zobrazować mechanizm działania przedsiębiorcy warto wskazać przykładowe wyliczenia w oparciu o zawarte z konsumentami Umowy Ramowe.

- Umowa zawarta w dniu 6 sierpnia 2013 r. z Krystyną D - całkowita kwota kredytu wynosi 1000 zł, a całkowity koszt kredytu 140 zł. Konsumentka zobowiązana jest oddać 1140 zł w terminie 15 dni od dnia zawarcia umowy. RRSO zostało ustalone na kwotę 27,95%, gdy w rzeczywistości wynosi 359468,97%
- Umowa zawarta w dniu 6 czerwca 2013 r. z Bronisławem Sz. - całkowita kwota kredytu wynosi 500 zł, a całkowity koszt kredytu 70 zł. Konsument zobowiązany jest oddać 570 zł w terminie 15 dni od dnia zawarcia umowy. RRSO zostało ustalone na kwotę 27,95%, gdy w rzeczywistości wynosi 2324,86%

Przy praktyce wskazanej w pkt I.2.C. analizie poddano następujące postanowienia umowne:

„W przypadku nie dopełnienia wskazanego w pkt.5 niniejszego paragrafu obowiązku korespondencja kierowana będzie pod wskazany w umowie adres i uznana za skutecznie doręczoną.” (§5 pkt 6 Ogólne Warunki Umów Pożyczek Dolz Finance)

„W przypadku nie dopełnienia wskazanego w pkt.3 niniejszego paragrafu obowiązku korespondencja kierowana będzie pod wskazany w umowie adres i uznana za skutecznie doręczoną.” (§6 pkt 5 Ogólne Warunki Umów Pożyczek Ślimak)

Organ ochrony konsumentów ustalił ponadto, że w odniesieniu do postępowania windykacyjnego, o którym mowa w pkt I.2.D. sentencji niniejszej decyzji, Pożyczkodawca zamieszczał we wszystkich umowach o kredyt konsumencki następujące klauzule:

- a) Koszty prewencyjne obejmują:
  - a. Wizyta prewenta osiem razy w miesiącu, koszt 30,00 zł za każdy dojazd.

b. Działania prewencyjne pośrednie w postaci:

- monit wysłany 5 dni po upływie terminu płatności, koszt 15,00 zł.
- pierwsze wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 14 dni po terminie płatności raty koszt 15,00 zł.
- drugie wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 28 dni po terminie płatności raty koszt 15,00 zł.
- ostateczne wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności raty koszt 15,00 zł.

c. Wezwanie do wydania przedmiotu przewłaszczenia wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności koszt 15,00 zł

d. Wezwania pracodawcy do dokonywania potrąceń z art. 91 kp wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności koszt 15,00 zł

b) Koszty windykacyjne obejmują:

a. Dojazd windykatora osiem razy w miesiącu, koszt 30,00 zł za każdy dojazd.

b. Działania windykacyjne pośrednie w postaci:

- pierwsze wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 5 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 15,00 zł.
- drugie wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 15,00 zł.
- ostateczne wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 30 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 15,00 zł.

c) Wezwanie do wydania przedmiotu przewłaszczenia wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy koszt 15,00 zł

d) Wezwanie pracodawcy do dokonywania potrąceń z art. 91 kp wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy – koszt 15,00 zł.

W 2014 roku przedsiębiorca podjął 939 czynności prewencyjne i windykacyjne w ramach procedury określonej powyżej (k. akt 343). Z ww. czynności sporządzany jest protokół wraz z dokumentacją fotograficzną z oznaczeniem daty i godziny wykonania fotografii (k. 352-390). Po dokonaniu czynności pożyczkobiorcy przesyłane jest wezwanie do zapłaty, w którym wskazana jest wartość naliczonych opłat za czynności windykacyjne i prewencyjne (k. 391-420).

Na podstawie dokumentów przedłożonych przez przedsiębiorcę, jak i oświadczeń przez niego złożonych organ ochrony konsumentów ustalił, że doszło do zaniechania stosowania wszystkich praktyk określonych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji. W dniu 5 marca 2015 r. przedsiębiorca zaniechał działań w zakresie praktyki opisanej w pkt. I.1.A., w dniu 1 września 2015 r. w zakresie praktyk opisanych w pkt I.1.B.-I.1.D i pkt. I.2.A.-I.2.C., w dniu 15 listopada 2015 r. w zakresie praktyki opisanej w pkt I.2.D. oraz praktyk określonych w pkt I.1.E.-I.1.H. w dniu 10 marca 2016 roku. Jeżeli chodzi o datę zaniechania praktyk określonych w pkt I.1.B.-I.1.D. oraz I.2.C. to Prezes UOKiK przyjął termin zaniechania w oparciu o przedłożone umowy zawierane z konsumentami, gdyż przedsiębiorca w piśmie z dnia 3 grudnia 2015 r., mimo wezwania organu ochrony konsumentów do przedstawienia terminów zaniechania ww. praktyk, nie przedstawił żadnych dat, w których doszło usunięcia kwestionowanych nieprawidłowości. Wbrew twierdzeniom Pożyczkodawcy zawartych w piśmie z dnia 2 marca 2015 r., a także z dnia 9 listopada 2015 r. Prezes UOKiK ustalił – na podstawie przedłożonych umów o kredyt konsumencki zawarty z konsumentami w październiku 2015 r. (k. 474-827), że przedsiębiorca w dalszym ciągu stosował praktyki

określone w pkt I.1.E.-I.1.H. sentencji niniejszej decyzji. Do ich zaniechania doszło dopiero w momencie zaprzestania prowadzenia działalności związanej z udzieleniem pożyczek przez Dolz-Finance w dniu 10 marca 2016 r. (czyli w dniu wejścia w życie nowelizacji ustawy o kredycie konsumenckim).

Prezes UOKiK ustalił nadto na podstawie przedłożonego przez Dolz-Finance informacji, że przedsiębiorca osiągnął w 2015 roku przychód w wysokości                      zł.

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

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy u.o.k.i.k. jest uprzednie zbadanie przez organ ochrony konsumentów, 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 zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem organu ochrony konsumentów, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w u.o.k.i.k.

Przepis art. 24 ust. 1 tejże ustawy 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: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji*”.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej wymienionym przepisie należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.**

### **Działania przedsiębiorcy**

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 584 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie,

rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Mając powyższe na uwadze, uznać należy, iż Dolz Finance prowadząc jako osoba fizyczna działalność gospodarczą - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym, jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## **I. Bezprawność działania, o którym mowa w pkt I**

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym, a więc zarówno z normami prawnymi, jak również z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym obiektywnym czynnikiem, a więc jest niezależna od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość istnienia naruszenia lub wystąpienie szkody.

### **1.**

#### **A.**

Prezesa UOKiK w toku postępowania ustalił, że Dolz-Finance nie udzielał w umowach o kredyt konsumencki (zarówno w Umowie Pożyczki – Ślimak, jak i w Umowie Ramowej) informacji o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.) – dalej: **u.k.k.** Zgodnie z przedmiotowym przepisem umowa o kredyt konsumencki powinna określać termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązek zwrotu przez konsumenta udostępnionego przez kredytodawcę kredytu oraz odsetek zgodnie z rozdziałem 5, a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym.

Przedsiębiorca w § 9 pkt 3 OWU Ślimak zamieszczał postanowienie zgodnie z którym: *„Odstąpienie staje się skuteczne jeżeli kwota udzielonej Pożyczkobiorcy pożyczki wraz z odsetkami za okres od dnia wypłaty pożyczki do dnia spłaty zostanie zwrócona Pożyczkodawcy łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy”*. Również w § 9 pkt 4 OWU Dolz Finance stanowi, że *„W razie odstąpienia od umowy Pożyczkobiorca zobowiązany jest spłacić Pożyczkodawcy odsetki za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu”*. Należy tym samym zauważyć, iż w obu powyższych umowach przedsiębiorca nakłada na konsumentów obowiązek zapłaty odsetek w sytuacji odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, nie wskazując im, ile wynosić będzie wysokość dzienna tych odsetek. Utrudnia to im ustalenie, czy wysokość ewentualnych opłat za okres korzystania z otrzymanej pożyczki jest wyliczona właściwie, a przedsiębiorca nie dąży do uzyskania nieuprawnionych korzyści. Brak informacji o wysokości odsetek naliczanych każdego dnia uniemożliwia lub też bardzo utrudnia konsumentom możliwość zapoznania się z kosztami, jakie musieliby ponieść w sytuacji złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zgodnie z przepisami prawa, konsumenci muszą mieć możliwość uzyskania takich informacji bezpośrednio z umowy, którą zawarli.

Reasumując, w ocenie organu ochrony konsumentów, brak podania w umowach o kredyt konsumentowi informacji o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy stanowi zaniechanie udzielenia konsumentom informacji wymaganej przepisami u.k.k.

## B.

Zgodnie z ustaleniami poczynionymi przez Prezesa UOKiK, przedsiębiorca stosował w umowie zawartej na podstawie Umowy Ramowej postanowienie wskazujące na możliwość pobierania prowizji za spłatę kredytu konsumentkiego przed terminem w sytuacji, gdy kwota spłacanego w okresie 12 kolejnych miesięcy kredytu jest niższa, niż trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia, co może stanowić naruszenie art. 50 ust. 1 u.k.k.

Zgodnie z art. 50 ust. 1 u.k.k. kredytodawca może zastrzec w umowie prowizję za spłatę kredytu przed terminem pod warunkiem, że ta spłata przypada na okres, w którym stopa oprocentowania kredytu jest stała, a kwota spłacanego w okresie dwunastu kolejnych miesięcy kredytu jest wyższa niż trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski" z grudnia roku poprzedzającego rok spłaty kredytu. Z kolei w myśl art. 50 ust. 2 u.k.k. prowizja za spłatę kredytu przed terminem nie może przekraczać 1% spłacanej części kredytu, jeżeli okres między datą spłaty kredytu a terminem spłaty kredytu przekracza jeden rok. W niniejszej sprawie istotny jest również ust. 3 przedmiotowego artykułu, który stanowi, że w przypadku, gdy okres, o którym mowa w ust. 2 nie przekracza jednego roku, prowizja za spłatę kredytu przed terminem nie może przekraczać 0,5% spłacanej części kwoty kredytu.

Jak wynika z powyższych przepisów Pożyczkodawca może zastrzec w umowie prowizję na wypadek wcześniejszej spłaty kredytu konsumentkiego. Nie jest to jednak swobodna decyzja przedsiębiorcy, a muszą zostać spełnione dwa obligatoryjne warunki:

- spłata musi przypadać na okres, w którym stopa oprocentowania kredytu jest stała;
- kwota spłacanego w okresie 12 kolejnych miesięcy kredytu musi być wyższa niż trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, ogłaszanego przez Prezesa GUS w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski" z grudnia roku poprzedzającego rok spłaty kredytu.

Jeżeli powyższe warunki zostaną spełnione, to przedsiębiorca może ustalić prowizję za wcześniejszą spłatę kredytu, ale jej wysokość jest limitowana. Prowizja nie może bowiem przekraczać 0,5% spłaty części kwoty pożyczki, jeżeli okres między datą spłaty kredytu a terminem spłaty kredytu nie przekracza jednego roku.

W niniejszym postępowaniu Prezes UOKiK ustalił, że w ramach Umowy Ramowej stosuje stałe oprocentowanie w wysokości 10% (pkt 7). Z kolei kwota pożyczki nie może być większa niż 10.000 zł (§ 1 pkt 2 OWU Dolz Finance). W warunkach omawianej pożyczki przedsiębiorca stosuje zapis, zgodnie z którym:

*„Pożyczkobiorca ma prawo do wcześniejszej spłaty pożyczki przed upływem terminu, o którym mowa w § 1 pkt 1. Dokonanie wcześniejszej spłaty pożyczki możliwe jest po uiszczeniu*

*rekompensaty z tego tytułu na rzecz pożyczkodawcy w wysokości 0,5% spłaconej przed upływem terminu kwoty udzielanej pożyczki.” (§ 2 pkt 6 OWU Dolz Finance)*

Należy jednak zauważyć, iż minimalna wysokość kredytu uprawniająca do pobierania prowizji z tytułu wcześniejszej spłaty wynosiła w poszczególnych latach:

- 12.046,11 zł w 2012 r. (trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw w grudniu 2011 r.);
- 12.335,07 zł w 2013 r. (trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw w grudniu 2012 r.);
- 12.664,50 zł w 2014 r. (trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw w grudniu 2013 r.);
- 13.135,35 zł w 2014 r. (trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw w grudniu 2014 r.).

Powyższe oznacza, że Dolz-Finance nie może w Umowie Ramowej zastrzegać prowizji za wcześniejszą spłatę kredytu, gdyż kwota spłaconej w okresie 23 kolejnych miesięcy pożyczki nie może nigdy przekroczyć trzykrotności przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw obliczanego na koniec danego roku. Oznacza to, że Pożyczkodawca nie jest uprawniony do pobierania prowizji w wysokości 0,5% w sytuacji udzielania pożyczek w maksymalnej wysokości 10.000 zł.

Reasumując należy stwierdzić, iż Pożyczkodawca, nakładając na konsumenta obowiązek zapłaty prowizji za wcześniejszą spłatę pożyczki udzielonej na podstawie Umowy Ramowej, narusza art. 50 ust. 1 u.k.k., w związku z powyższym takie działanie należy uznać za bezprawne.

### C.

Zgodnie z ustaleniami poczynionymi przez organ ochrony konsumentów, Pożyczkodawca stosował w umowie zawartej na podstawie Umowy Ramowej postanowienie, które zezwala mu na dochodzenie od konsumenta - w przypadku dokonania wcześniejszej spłaty kredytu - wyższej rekompensaty niż prowizja za wcześniejszą spłatę kredytu, co może naruszać dyspozycję określoną w art. 50 u.k.k.

Jak zostało już wskazane w uzasadnieniu zarzutu z pkt I.1.B., zgodnie z art. 50 u.k.k. przedsiębiorca może stosować pod pewnymi warunkami prowizję za wcześniejszą spłatę kredytu, ale nie może ona przekraczać maksymalnego pułapu w wysokości 1% lub 0,5%. Z uzasadnienia powyższego zarzutu wynika również, że Dolz-Finance przyjął maksymalny próg prowizji (0,5%) dla pożyczek, które są zawierane na okres nie dłuższy niż 1 rok. Jednocześnie przedsiębiorca stosuje postanowienie, zgodnie z którym:

*„Pożyczkodawca jest uprawniony domagać się wyższej rekompensaty aniżeli wskazana w pkt.6 niniejszego paragrafu jeżeli udowodni, że strata jaką poniósł w wyniku wcześniejszej spłaty przekracza kwotę tak obliczonej rekompensaty.” (§ 2 pkt 6 OWU Dolz Finance)*

Przedmiotowy zapis oznacza, że przedsiębiorca przyznaje sobie prawo do pobierania wyższej opłaty za wcześniejszą spłatę kredytu, niż to wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, jednocześnie zapominając, iż ustawodawca w art. 47 u.k.k. wskazał, że

postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie. W takich przypadkach stosuje się przepisy ustawy.

Reasumując należy stwierdzić, iż Pożyczkodawca, przyznając sobie prawo do pobierania od konsumentów wyższej opłaty za wcześniejszą spłatę pożyczki udzielonej na podstawie Umowy Ramowej, niż to wynika z art. 50 u.k.k. narusza bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, a przez to jego działanie ma charakter bezprawny.

#### D.

W myśl ustaleń poczynionych przez Prezesa UOKiK, Dolz-Finance stosował w umowach o kredyt konsumencki postanowienia zmuszające konsumentów, którzy zawierają ww. umowę do jednoczesnego wyrażenia zgody na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną, a przez to nie mają możliwości podjęcia swobodnej decyzji dotyczącej tego oświadczenia, co stanowi naruszenie art. 10 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz.1204 ze zm.) – dalej: **u.ś.u.d.e.**

Zgodnie z wyżej przywołanymi przepisami *„zakazane jest przesyłanie niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy będącego osobą fizyczną za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej. Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli odbiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny”*. Przedmiotowy przepis wprowadza zasadę, zgodnie z którą przedsiębiorca nie może w stosunku do oznaczonych konsumentów przysłać za pomocą środków komunikacji elektronicznej informacji handlowych, jeśli odbiorca przedmiotowej wiadomości nie wyrazi na to wcześniej zgody. Ponadto w myśl art. 4 ust. 1 pkt 1 u.ś.u.d.e., jeżeli ustawa wymaga uzyskania zgody usługobiorcy, to przedmiotowa zgoda nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści. Oświadczenie woli o wyrażeniu zgody na przesyłanie konkretnych informacji handlowych musi posiadać charakter w pełni dobrowolny i nie może wynikać w sposób dorozumiany z innego oświadczenia woli<sup>1</sup>.

W niniejszym postępowaniu Prezes UOKiK ustalił, iż Pożyczkodawca w ramach udzielania kredytów konsumenckich, uzależnia zawarcie przez konsumenta tejże umowy od jednoczesnego wyrażenia zgody na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną. Wskazują na to następujące postanowienie umowy, zamieszczone bezpośrednio wśród wielu innych zapisów: *„Zawierając umowę pożyczki pożyczkobiorca wyraża zgodę na stosowanie we wzajemnych kontaktach środków komunikacji na odległość w celach handlowych takich jak telefon, poczta elektroniczna, wizjofon itd.”* (§ 6 pkt 8 OWU Ślimak oraz § 5 pkt 9 OWU Dolz Finance)

Przy tak przygotowanym dokumencie konsument nie posiada możliwości odmowy wyrażenia zgody, gdyż ww. klauzula jest częścią całego dokumentu, którą przyszły pożyczkobiorca akceptuje w momencie podpisania przedmiotowej umowy. Mając powyższe na uwadze należy stwierdzić, iż zgoda nie jest więc wyrażona w sposób swobodny, dowolny i niezależny w stosunku do innych oświadczeń woli konsumenta.

---

<sup>1</sup> D. Kasprzycki, *Spam, czyli niezamawiana komercyjna poczta elektroniczna. Zagadnienia cywilnoprawne*, Kraków 2005, s. 189.

W ocenie Prezesa UOKiK narzucenie przez przedsiębiorcę wyrażenia zgody na przesyłanie informacji drogą elektroniczną przy jednoczesnym wyrażeniu woli w zakresie zawarcia umowy jest działaniem niezgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami i stanowi wyraz nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji wobec słabszej strony stosunku obligacyjnego. W związku z powyższym przedmiotowe zachowanie należy uznać za bezprawne.

#### **E.**

Zgodnie z ustaleniami organu ochrony konsumentów, Pożyczkodawca nie udzielał w Umowie Pożyczki informacji o stopie oprocentowania kredytu wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 6 u.k.k.

W myśl art. 30 ust. 1 pkt 6 u.k.k umowa o kredyt konsumencki powinna określać stopę oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, o ile ma zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy. Na podstawie przedmiotowego przepisu Dolz Finance jest zobowiązany do zamieszczania w każdej umowie informacji o stopie oprocentowania udzielanej pożyczki.

Przedsiębiorca w Umowie Pożyczki wskazywał jedynie na wartość oprocentowania w kwocie nominalnej, wyrażonej w złotych. Dla przykładu w Umowie pożyczki gotówkowej nr 848/BYD/2013 oprocentowanie zostało ustalone w wysokości 29,50 zł. Nigdzie w umowie nie zostało jednak wskazane, jaka jest stopa oprocentowania udzielanej pożyczki. Przy takim przedstawieniu warunków umownych konsument nie mógł zweryfikować zasadności naliczenia tej opłaty, zarówno w kontekście prawidłowej jej wysokości, jak i w sposobie jej obliczenia, tj. czy została obliczona od prawidłowych wartości. Ustawodawca wprost wskazał, iż wartość oprocentowania kredytu powinna zostać wyrażona w formie „stopy”, a więc liczby procentowej. Słusznie wskazuje się przy tym w doktrynie, iż *„nie wystarczy podać w dokumencie umowy kwoty odsetek dziennych lub naliczonych łącznie w okresie kredytowania. (...) powinna to być stopa oprocentowania wyrażona liczbą procentową”*<sup>2</sup>.

Mając na względzie powyższe - w ocenie organu ochrony konsumentów - brak w umowie o kredyt konsumencki informacji o wartości procentowej oprocentowania kredytu stanowi naruszenie przez Pożyczkodawcę zasad określonych w przepisach u.k.k. w zakresie udzielania ustawowo wymaganej informacji o warunkach, na jakich udzielany jest kredyt.

#### **F.**

Zgodnie z ustaleniami poczynionymi przez Prezesa UOKiK Dolz Finance nie udzielał w umowie Umowa Pożyczki informacji o warunkach zmiany wysokości rocznej stopy oprocentowania przeterminowanego wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k.

Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k umowa o kredyt konsumencki powinna określać roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu. Tak więc w umowie znajdować

---

<sup>2</sup> T. Czech, *Umowa o kredyt konsumencki Komentarz*, Warszawa 2012, s. 303.



się powinno nie tylko określenie wysokości stopy odsetek, które są pobierane przez przedsiębiorcę w przypadku niespłacenia w terminie zobowiązania pieniężnego, ale również zamieszczone zostać muszą warunki zmiany tego oprocentowania.

W załączniku do *Umowa Pożyczki* został zamieszczony następujący zapis umowy:  
„Pożyczkodawca zastrzega sobie prawo do naliczania odsetek karnych za zwłokę w płatnościach w wysokości 16% w skali roku” (§3 pkt 4 OWU Ślimak)

W ocenie Prezesa UOKiK konsument w umowie o kredyt konsumencki powinien zostać poinformowany o możliwości zmiany oprocentowania zadłużenia przeterminowanego w trakcie trwania umowy. Pożyczkodawca winien w sposób jednoznaczny zakomunikować w umowie, w jakiej formie będzie informował konsumenta o zmianie ww. oprocentowania lub tak ukształtować stosunek umowy, aby stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego nie ulegała zmianie przez okres trwania umowy.

Dolz-Finance w niniejszym postępowaniu zdecydował się jedynie na wskazanie, iż odsetki karne ustanowione są w wysokości maksymalnych odsetek ustawowych, tj. 16% lub że oprocentowanie pożyczki nie przekroczy czterokrotności wysokości zmiennej stopy lombardowej podawanej przez NBP. Przy tak skonstruowanym postanowieniu konsument nie posiada informacji, czy wysokość ustawowych odsetek maksymalnych ulegnie zmianie, jeśli w trakcie trwania umowy zmniejszy się lub zwiększy dopuszczalny poziom wysokości odsetek. Konsument powinien o każdej takiej zmianie – jeśli wpływa na warunki umowy – zostać poinformowany, a nie być zobligowanym do każdorazowego śledzenia zmian gospodarczych, mogących mieć wpływ na obciążenie finansowe w stosunku do podmiotów prywatnych. Nawet jeżeli przyjąć, iż to na konsumenta przedsiębiorca przesunął ten ciężar (w zakresie zorientowania się, jaka jest aktualna wysokość stopy lombardowej), to wskazać należy, iż konsument nie został w żaden sposób poinformowany, gdzie należy szukać wiążącej informacji o wysokości stopy lombardowej. Nie należy zapominać, iż to przedsiębiorca jest w stosunku obligacyjnym z konsumentem profesjonalistą i to na nim spoczywa obowiązek informacyjny w przypadku zmiany sytuacji prawnej, wpływającej na interesy ekonomiczne konsumentów w związku z zawartą umową.

Reasumując - w ocenie organu ochrony konsumentów brak podania w umowach o kredyt konsumencki informacji o warunkach zmiany wysokości rocznej stopy oprocentowania przeterminowanego stanowi niewywiązanie się przedsiębiorcy z ustawowych obowiązków informacyjnych wskazanych w przepisach u.k.k. o warunkach, na jakich zmieniona może zostać roczna stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego.

## **G.**

Zgodnie z ustaleniami Prezesa UOKiK, Pożyczkodawca stosował w umowach o kredyt konsumencki (zarówno w *Umowie Pożyczki* – Ślimak, jak i w *Umowie Ramowej*) postanowienia, które wskazują, że termin 14-dniowy na odstąpienie konsumenta od umowy będzie zachowany, jeżeli przed jego upływem konsument złoży pod wskazanym przez przedsiębiorcę adresem oświadczenie o odstąpieniu od umowy, co może być niezgodne z art. 53 ust. 4 oraz ust. 5 w zw. z art. 47 u.k.k.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, że konsument, korzystając ze swojego uprawnienia przyznanego mu na podstawie u.k.k., może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy o kredyt konsumencki odstąpić od niej, składając przedsiębiorcy stosowne

oświadczenie woli. Termin do odstąpienia od umowy jest zachowany, jeżeli konsument przed jego upływem złoży pod wskazany przez kredytodawcę lub pośrednika kredytowego adres oświadczenie o odstąpieniu od umowy (art. 53 ust. 4 u.k.k.). Ponadto dla uznania odstąpienia od umowy za skuteczne wystarczy, aby zostało ono nadane (i to nie tylko w placówce pocztowej operatora publicznego) przed upływem powyższego terminu (art. 53 ust. 5 u.k.k.). Nie jest więc konieczne doręczenie do przedsiębiorcy oświadczenia o odstąpieniu od umowy w ustawowym terminie 14 dni, ale wystarczy, że zostanie ono nadane do niego w tym okresie. Przedmiotowe uregulowania są zgodne z art. 14 ust. 3a Dyrektywy<sup>3</sup>, zgodnie z którym „jeżeli konsument korzysta z prawa do odstąpienia od umowy, to aby odstąpienie to było skuteczne, powiadamia on o tym kredytodawcę, przed upływem terminu (...) w sposób określony w informacji przekazanej mu przez kredytodawcę (...) za pomocą środków, które na mocy przepisów krajowych mogą stanowić dowód. Uznaje się, że termin jest zachowany, jeżeli powiadomienie, w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku dostępnym kredytodawcy, zostało wysłane przed upływem tego terminu”.

Tymczasem, zgodnie z ustaleniami Prezesa UOKiK w toku postępowania, przedsiębiorca uzależniał ważność odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki od doręczenia przedmiotowego oświadczenia woli do siedziby Pożyczkodawcy przez upływem powyższego terminu, na co wskazuje następujące postanowienie umowne:

*„Termin do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zostanie zachowany jeżeli przed jego upływem Pożyczkobiorca złoży pod wskazanym przez Pożyczkodawcę adresem oświadczenie o odstąpieniu od umowy.” (§ 9 pkt 2 OWU Slimak oraz § 9 pkt 2 OWU Dolz Finance)*

Jednocześnie Dolz-Finance nie wskazał w umowach na art. 54 ust. 5 u.k.k., który wspomina o tym, że nadanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed upływem 14 dni również będzie oznaczało, że ustawowy termin zostanie zachowany. Brak tego elementu w umowie powoduje to, że konsument może błędnie odczytywać sposób obliczania terminu zaprezentowany przez przedsiębiorcę w warunkach umowy. Należy zauważyć, że art. 54 ust. 4 i ust. 5 u.k.k. powinien być przywoływany we wzorcu łącznie, a wskazywanie jedynie na ust. 4 tej ustawy ogranicza jednocześnie uprawnienia konsumentów, które określone są w ust. 5.

Analizowane w niniejszym zarzucie postanowienie obu OWU, jeżeli występuje bez połączenia z uprawnieniem konsumenta wynikającym z art. 54 ust. 5 u.k.k., może znacząco ograniczyć jego prawo do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki i może w praktyce powodować skrócenie czasu na złożenie stosownego oświadczenia w tym zakresie. Wskazać bowiem należy, iż konsument, który zgodnie z zapisem umowy chciałby odstąpić od tak zawartego kontraktu i nie chciałby tego robić osobiście, musiałby z odpowiednim wyprzedzeniem nadać oświadczenie w placówce pocztowej lub w innej firmie przewozowej, tak aby dotarło w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy na adres odbiorcy, przez co okres na odstąpienie od umowy uległby znacznemu skróceniu. Warto również zauważyć, iż nawet w przypadku wcześniejszego nadania przesyłki konsument nie miałby pewności, czy przedmiotowe pismo zostało doręczone przed upływem ustawowego terminu, a tym samym czy zostanie spełniona przesłanka „złożenia oświadczenia” pod adresem wskazanym przez Pożyczkodawcę. Nie ma również w u.k.k. przepisu, który nakazywałby osobiste doręczenie

---

<sup>3</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (DZ.U. L 133 z dnia 22 maja 2008 r.).

przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Tym samym należy uznać, że Dolz-Finance nie mógł narzucać mu takiego obowiązku i np. nie uznawać oświadczeń przesłanych pocztą. Nie bez znaczenia jest również art. 47 u.k.k., który stanowi, że postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie. W takich przypadkach stosuje się przepisy te same ustawy.

Reasumując należy stwierdzić, iż Pożyczkodawca, nakładając na konsumenta obowiązek doręczenia oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy w terminie 14 dni pod określonym adresem, bez rozwinięcia tego obowiązku o uregulowania zawarte w art. 54 ust. 5 u.k.k., uregulował sytuację konsumentów w sposób mniej korzystny niż by to wynikało z zapisów u.k.k., w związku z powyższym takie działanie należy uznać za bezprawne.

## H.

Organu ochrony konsumentów w toku postępowania ustalił, że Pożyczkodawca stosował w umowach o kredyt konsumencki (zarówno w Umowie Pożyczki, jak i w Umowie Ramowej) postanowienia, które wskazują, że konsument w przypadku skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, zobowiązany jest wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy zwrócić jednocześnie kwotę pożyczki uzyskaną z tytułu zawartej umowy, co może stanowić naruszenie dyspozycji art. 54 ust. 2 w zw. z art. 47 u.k.k.

W ocenie organu ochrony konsumentów postanowienie o treści:

*„Odstąpienie staje się skuteczne jeżeli kwota udzielonej Pożyczkobiorcy pożyczki wraz z odsetkami za okres od dnia wypłaty pożyczki do dnia spłaty zostanie zwrócona Pożyczkodawcy łącznie z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy.” (§ 9 pkt 3 OWU Ślimak)* oraz

*„W razie odstąpienia od umowy Pożyczkobiorca zobowiązany jest spłacić Pożyczkodawcy odsetki za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu.” (§ 9 pkt 4 OWU Dolz Finance)* są niezgodne z art. 54 ust. 2 u.k.k., w myśl którego konsument zwraca niezwłocznie Pożyczkodawcy kwotę udostępnionego kredytu wraz z odsetkami nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Ustawodawca przewidział, iż w przypadku skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy, świadczenie spełnione przez przedsiębiorcę powinno być zwrócone niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni wraz z odsetkami za okres faktycznego wykorzystania kredytu. Powyższy termin zastrzeżony został na korzyść konsumenta, w związku z powyższym może on spełnić świadczenie przed jego upływem, a Pożyczkodawca ma obowiązek je przyjąć pod rygorem popadnięcia w zwłokę. Jednocześnie przedsiębiorca na podstawie zawartej umowy nie może skrócić przedmiotowego terminu, a tym bardziej w ogóle go wyeliminować, jak to uczynił Dolz-Finance w ramach analizowanych umów.

Zgodnie z art. 47 u.k.k. postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie. W takich przypadkach stosuje się przepisy te same ustawy, które zastrzegają, iż termin na zwrot pożyczki wypłaconej przez przedsiębiorcę wynosi maksymalnie do 30 dni od momentu odstąpienia od umowy, niemniej konsument powinien uczynić to bez zbędnej zwłoki.

Reasumując, na podstawie przytoczonych zapisów umownych stwierdzić należy, iż przedsiębiorca ogranicza prawa konsumentów poprzez narzucenie im obowiązku zwrotu

wartości udzielonej pożyczki wraz z odstąpieniem od umowy w terminie w niej przewidzianym, a tym samym jego działanie ma charakter bezprawny.

## 2.

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

W ocenie Prezesa UOKiK, bezprawność działań podejmowanych przez Pożyczkodawcę w zakresie praktyk określonych w pkt I.2. polega na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 zm.) – dalej: **u.p.n.p.r.**, tj. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Jedną z nazwanych nieuczciwych praktyk rynkowych jest działanie polegające na możliwości wprowadzenia konsumentów w błąd. Przepis art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. stanowi, że praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Interpretując zatem pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera i, która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe<sup>4</sup>. Wprowadzające w błąd działanie może polegać przede wszystkim na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r.). Stosownie do brzmienia art. 5 ust. 4 u.p.n.p.r. przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Należy jednak zauważyć, że zgodnie z orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: **TSUE**)<sup>5</sup>, w sytuacji gdy działania przedsiębiorcy spełniają wymagania nieuczciwej praktyki wprowadzającej odbiorcę w błąd, to nie zachodzi konieczność badania, czy taka praktyka jest również sprzeczna z dobrymi obyczajami, które na gruncie art. 5 ust. 2 pkt a dyrektywy 2005/29/WE<sup>6</sup> zdefiniowane zostały jako wymogi staranności zawodowej. Identyczny pogląd w tym zakresie wyraził również Sąd Najwyższy<sup>7</sup>. Powyższe stanowisko znalazło swoje odzwierciedlenie w ustawodawstwie krajowym, gdyż od 25 grudnia 2014 r.

---

<sup>4</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 14 września 2005 r., sygn. akt: I ACa 149/05.

<sup>5</sup> Wyrok TSUE z dnia 19 września 2013 r. w sprawie CHS Tour Services GmbH przeciwko Team4 Travel Gmb (C-435/11).

<sup>6</sup> Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz.U. L 149, s. 22).

<sup>7</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 marca 2013 r., sygn. III SK 34/13.

zmianie uległ art. 4 ust. 2. u.p.n.p.r.<sup>8</sup> w wyniku czego, praktyki wprowadzające w błąd nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 ww. ustawy.

Wskazać należy, iż potencjalna możliwość wprowadzenia w błąd ma miejsce szczególnie wtedy, gdy przedsiębiorca ukrywa istotne dla podjęcia przez konsumenta racjonalnej decyzji rynkowej informacje lub przedstawia je w niejasny, niezrozumiały lub dwuznaczny sposób. Wprowadzenie w błąd polega przede wszystkim na pewnym zniekształceniu procesu decyzyjnego konsumenta poprzez wytworzenie w jego umyśle mylnego przekonania co do transakcji, w którą chce się zaangażować. W rezultacie wytworzenia się tego mylnego przekonania, konsument podejmuje decyzję o zaangażowaniu lub wycofaniu się z danej decyzji, przy czym istotne jest to, że takiej decyzji by nie podjął, gdyby nie nieuczciwe działania przedsiębiorcy. Owo zniekształcenie procesu decyzyjnego konsumenta, w przypadku praktyk wprowadzających w błąd przez działanie, polega głównie na podawaniu fałszywych lub mylących informacji dotyczących produktu lub sposobu jego prezentacji albo wprowadzenia na rynek<sup>9</sup>. Dla prawidłowego zinterpretowania celu tej ustawy należy wskazać, iż przedsiębiorca nie tyle musi faktycznie spowodować, iż przeciętny konsument podejmie decyzję, której przy braku wprowadzenia w błąd by nie podjął, co wystarczy już samo wystąpienie takiej możliwości wprowadzenia w błąd.

W niniejszym postępowaniu koniecznym stało się również rozważenie przez Prezesa UOKiK, czy działania przedsiębiorcy w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych mogły wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd i tym samym mogły powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r., przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą należy rozumieć 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 m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Pożyczkodawcy w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych wymienionych w sentencji niniejszej decyzji powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

---

<sup>8</sup> Znowelizowany w związku z wejściem w życie art. 49 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827).

<sup>9</sup> R. Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Głosa 1/2010, str. 88.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w u.p.n.p.r. jest wynikiem dorobku orzeczniczego TSUE. Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. W świetle orzecznictwa TSUE, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany<sup>10</sup>.

W przedmiotowej sprawie informacje zawarte w Umowie Pożyczki, jak również sama oferta przedsiębiorcy oferującego pożyczki pozabankowe skierowana jest do osób mniej zamożnych, którym instytucje finansowe znajdujące się pod nadzorem państwowym odmówiły udzielenia pożyczki ze względu np. na zadłużenie czy też złą historię kredytową<sup>11</sup>. O powyższym fakcie świadczy m.in. informacja zamieszczona na stronie internetowej przedsiębiorcy ([www.dolzfinance.pl](http://www.dolzfinance.pl)), na której Pożyczkodawca wskazuje, że „w przypadku braku udokumentowanego dochodu zabezpieczeniem pożyczki mogą być rzeczy ruchome”<sup>12</sup> lub też informacja o braku sprawdzania w biurach informacji gospodarczych w przypadku korzystania z opcji placówka lub agent czy też informacja o możliwości skorzystania z oferty również przy zajęciu komorniczym<sup>13</sup>. W ocenie Prezesa UOKiK, wiedza na temat przysługujących uprawnień konsumenckich oraz zdolność dochodzenia indywidualnych roszczeń takich osób jest ograniczona. Występuje u nich większa podatność na różnego rodzaju manipulacje osób trzecich. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy ujmować jako osobę o mniejszej wiedzy prawniczej, która znajduje się w trudnej sytuacji finansowej i nie posiada możliwości skorzystania z gwarantowanych form udzielania kredytów konsumenckich przez banki. Jest to również konsument obciążony większym ryzykiem właściwego wywiązania się z zaciągniętych zobowiązań.

Tak zdefiniowany konsument ma prawo odebrać kierowany do niego przekaz w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca wysyłający takie komunikaty - jako profesjonalista - jest podmiotem wiarygodnym i przekazuje informacje w sposób jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. O ile ma on świadomość, iż pożyczki udzielane przez prywatne podmioty charakteryzują się częstokroć zwiększonymi kosztami ich udzielenia, to może również przypuszczać, iż umowa jest zawierana w ramach zasad przyjętych w powszechnie obowiązującym prawie. Przedsiębiorca powinien więc wykazać się szczególną ostrożnością w sporządzaniu wzorca Umowy, aby wszystkie uprawnienia konsumentów wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz dobrych obyczajów były zapewnione i nie wystąpiła możliwość wprowadzenia ich w błąd, w taki sposób, że może mieć to wpływ na podjęcie przez nich decyzji dotyczącej umowy.

---

<sup>10</sup> por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

<sup>11</sup> Zgodnie z raportem stworzonym na zlecenie Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce z oferty firm pożyczkowych korzystają osoby z wykształceniem zawodowym, w wieku 45-54 lata, o dochodzie miesięcznym rzędu 1500 zł., źródło: [https://kpf.pl/pliki/multimedia/reader/biznes.pl\\_13.09.pdf](https://kpf.pl/pliki/multimedia/reader/biznes.pl_13.09.pdf).

<sup>12</sup> <http://www.dolzfinance.pl/warunki/>

<sup>13</sup> <http://www.dolzfinance.pl/pytania-i-odpowiedzi/>

## A.

Z ustaleń, które dokonał organ ochrony konsumentów wynika, że przedsiębiorca wprowadzał konsumentów w błąd co do proporcji między całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu poprzez prezentowanie w Umowie Pożyczki - Ślimak informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu w postaci opłaty przygotowawczej i prowizji.

Zgodnie z definicją ustawową, całkowita kwota kredytu jest to suma wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt (art. 5 pkt 7 u.k.k.). *Ratio legis* powyższej regulacji sprowadza się do konieczności udzielenia konsumentowi w momencie zawarcia umowy o kredyt rzetelnej informacji o wysokości kwoty, jaką będzie mógł dysponować w sposób dowolny po zawarciu umowy. Do powyższej kwoty nie mogą zostać wliczone opłaty za udzielenie przedmiotowego kredytu, w tym opłaty dodatkowe, prowizja czy też odsetki. Wszystkie koszty związane z udzieleniem kredytu ponoszone przez konsumenta powinny zostać umieszczone jedynie w całkowitym koszcie kredytu. Podobne stanowisko w niniejszej kwestii zajęła Komisja Europejska w *Wytycznych w sprawie stosowania przepisów dyrektywy o kredycie konsumenckim dotyczących rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania*<sup>14</sup>. Zgodnie z powyższym całkowita kwota kredytu (*total amount of credit*) nie obejmuje kwot, które stanowią koszt udzielonego kredytu, gdyż są one zamieszczone w całkowitym koszcie kredytu. Jako przykład Komisja podaje sytuację, w której wierzyciel udziela konsumentowi kredytu na kwotę 5000 euro, przy czym koszt udzielenia kredytu w wysokości 100 euro jest wliczony w pulę udostępnianą konsumentowi i następnie potrącony jest w momencie wypłaty środków. Faktycznie więc konsument może rozporządzać jedynie 4900 euro i to właśnie ta kwota – w ocenie Komisji Europejskiej - powinna stanowić całkowitą kwotę kredytu.

W celu zobrazowania sposobu działania przedsiębiorcy, warto przywołać dane wskazane np. w *Umowie Pożyczki Ślimak Nr 857/BYD/2013* z 8 sierpnia 2013 r., zgodnie z którą całkowita kwota pożyczki wynosi 1.340 zł, ale wprowadzona jest również pozycja „kwota do wypłaty”, której wysokość wynosi 1.200 zł. Różnica wynika z tego, że do całkowitej kwoty kredytu doliczana jest opłata przygotowawcza (60 zł) oraz prowizja (80 zł). Dodatkowo pożyczka jest oprocentowana w wysokości 53,60 zł. Całkowity koszt pożyczki wynosi 193,60 zł i stanowi sumę prowizji, opłaty przygotowawczej i oprocentowania.

Powyższe oznacza, że w całkowitej kwocie kredytu, czyli wartości, które powinna określać wysokość środków, jakie otrzyma konsument przy zawarciu umowy – wliczone były koszty ich uzyskania, czyli:

- opłata przygotowawcza;
- prowizja.

W ocenie Prezesa UOKiK powyższe opłaty stanowią koszt uzyskania kredytu i powinny być określone wyłącznie w całkowitym koszcie kredytu, gdyż to właśnie ten parametr określa wszystkie opłaty związane z uzyskaniem dodatkowych środków finansowych. Co istotne, konsument w takim wypadku jest wprowadzony w błąd w zakresie wysokości sumy, którą

---

<sup>14</sup> European Commission, Commission staff working document “Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to costs and the Annual Percentage Rate of charge”, SWD(2012) 128 final, Bruksela 8 maja 2012 r. s. 11.

dostanie z tytułu zawarcia umowy. Faktycznie konsument w momencie zawierania umowy otrzymuje na tle analizowanego przykładu kwotę 1.200 zł – czyli kwotę oznaczoną w umowie jako „Kwota do wypłaty”, a więc dużo mniej, niż wynika to z całkowitej kwoty pożyczki (czyli 1.340 zł). Takie zachowanie przedsiębiorcy wprowadzało konsumentów w błąd w zakresie faktycznych środków, które otrzyma w związku z zawarciem umowy.

Jednocześnie przedsiębiorca w Formularzu Informacyjnym wskazywał jako całkowitą kwotę kredytu nie tę kwotę, która została określona w Umowie Pożyczki Ślimak jako „Kwota do wypłaty”, ale jest to ta sama liczba wskazana w ww. umowie jako całkowita kwota pożyczki. **Powyższy fakt świadczy o utożsamianiu tych dwóch pojęć, a „Kwota do wypłaty” nie posiada swojego odpowiednika w przepisach u.k.k.** W ocenie Prezesa UOKiK takie działanie Dolz-Finance należy uznać za błędne, gdyż głównym założeniem wprowadzenia nowych regulacji było przede wszystkim dążenie do prawidłowego i rzetelnego informowania konsumentów nie tylko o kosztach związanych z udzielonym kredytem (temu służy określenie „całkowitego kosztu kredytu”), jak również ukazaniu samej kwoty, która będzie konsumentowi przyznana z tytułu zaciągniętego kredytu (funkcją tą pełni całkowita kwota kredytu). Przedsiębiorca poprzez swoje działanie zaburzył ten obraz i w całkowitej kwocie pożyczki (która powinna przedstawiać w sobie to, co konsument uzyska z umowy), ujmuje również koszty jego uzyskania.

Wskazać w tym miejscu należy, że uwzględnianie kosztów kredytu w całkowitej kwocie pożyczki prowadzi do błędnego ukazania proporcji pomiędzy kwotą, którą Pożyczkodawca pożycza a kosztami jej pożyczania, a tym samym do wyboru przez konsumenta oferty mniej korzystnej. Dla zobrazowania nieprawidłowości w działaniu Dolz-Finance warto przywołać przykład, zgodnie z którym to konsument porównuje ofertę dwóch pożyczkodawców. Pierwszy przedsiębiorca uwzględnia kredytowane koszty udostępnionego kapitału w całkowitej kwocie kredytu (z wyłączeniem odsetek) – tak jak to robi Pożyczkodawca – z kolei drugi przedsiębiorca uwzględnia koszty uzyskania kredytu (w tym również odsetki) jedynie w całkowitym koszcie kredytu. W przypadku, gdy oferty dwóch pożyczkodawców nie różnią się od siebie pod kątem wysokości całkowitej kwoty kredytu oraz realnych kosztów, jakie musi ponieść konsument z tytułu udzielenia pożyczki, konsument zostaje wprowadzony w błąd w zakresie kwoty, jaką uzyska od Pożyczkodawcy, a kierowana do niego oferta wydaje się w pierwszym momencie korzystniejsza niż oferta konkurencji.

Przy takim działaniu, jakie praktykował Pożyczkodawca, konsument, który otrzymał Formularz Informacyjny (dokument, który powinien służyć mu do porównania ofert kilku kredytodawców) **nie mógł rzetelnie porównać ofert, ani nie będzie posiadał wiedzy, jaką faktycznie kwotę otrzyma wraz z zawartą umową.** Przy stosowaniu wykładni przedstawionej przez przedsiębiorcę, konsument nie wie, ile zostanie mu udostępnione do swobodnej dyspozycji środków finansowych z tytułu zawarcia umowy, gdyż Formularz Informacyjny nie przewiduje pozycji „kwota do wypłaty”. Pozycja „całkowita kwota kredytu” z Formularza Informacyjnego jest odpowiednikiem „całkowitej kwoty pożyczki” z Umowy Pożyczki, a więc zawiera w sobie koszty uzyskania kredytu. W celu wypełnienia obowiązku podawania rzetelnych informacji konieczne jest przez Pożyczkodawcę stosowanie się do ustawowych kryteriów i oznaczanie ich w taki sam sposób, jak to przewidział ustawodawca. W opinii Prezesa UOKiK, „całkowita kwota pożyczki” powinna obejmować jedynie kwotę, którą konsument będzie mógł dysponować w dowolny sposób. Nie można do niej zaliczyć kosztów związanych z udzieleniem kredytu nawet, gdy są one kredytowane przez przedsiębiorcę. **Uwzględnienie tych kosztów w „Całkowitej kwocie pożyczki” powoduje**



**błędne ukazanie konsumentom proporcji kosztów, które musi ponieść konsument z realnie wypłacaną kwotą.**

Mając na względzie powyższe należy wskazać, iż Dolz-Finance poprzez prezentowanie konsumentom całkowitej kwoty pożyczki (która zawiera w sobie koszty udzielonego kredytu) z zestawieniem z całkowitym kosztem pożyczki, może wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie proporcji pomiędzy tymi parametrami, gdyż ukazuje pożyczkę jako bardziej atrakcyjną dla potencjalnego pożyczkobiorcy. Wobec powyższego - zdaniem Prezesa UOKiK - opisane działanie Pożyczkodawcy stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r. i jest działaniem bezprawnym.

**B.**

W ocenie organu ochrony konsumentów Dolz-Finance wprowadzał konsumentów w błąd przy zawieraniu Umowy Ramowej i w wydawanym do niego Formularzu Informacyjnym, poprzez podawanie nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. Zgodnie z treścią art. 30 ust. 1 pkt 7 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki powinna określać rzeczywistą roczną stopę oprocentowania (dalej: **RRSO**). Z kolei na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 7 w zw. z art. 14 ust. 1 u.k.k. Pożyczkodawca jest zobowiązany przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki podać konsumentowi, na trwałym nośniku rzeczywistą roczną stopę oprocentowania. Natomiast w myśl art. 25 ust. 3 wskazanej ustawy sposób jej obliczenia określa załącznik nr 4 do tej ustawy.

W ocenie Prezesa UOKiK zaniżenie wysokości RRSO może zniekształcić rynkowe zachowanie konsumenta w taki sposób, że zdecyduje się on na zawarcie umowy kredytu konsumenckiego z Przedsiębiorcą. RRSO ułatwia konsumentom porównanie ofert różnych przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich. W przypadku zaniżenia wysokości RRSO (co miało miejsce w tym przypadku), konsument - kierując się atrakcyjnością oferty Dolz-Finance - może podjąć decyzję o zawarciu umowy z Pożyczkodawcą pomimo, iż jego oferta nie jest tak korzystna jak to przedstawia. **Brak w umowie lub też w Formularzu Informacyjnym wskazania faktycznej wysokości RRSO uniemożliwia konsumentom w sposób rzetelny porównanie oferty danego przedsiębiorcy z ofertami przedstawianymi przez konkurentów świadczących tożsame usługi na prawidłowych zasadach.** To właśnie ten współczynnik stanowi miarodajne źródło oceny kosztów danej oferty, nawet przy jednoczesnym zróżnicowaniu pozostałych parametrów umowy. Podanie zaniżonego RRSO może prowadzić do podjęcia przez konsumenta decyzji o zawarciu umowy z tym przedsiębiorcą, której nie podjąłby, gdyby znał rzeczywistą wysokość RRSO.

Wobec powyższego - zdaniem Prezesa UOKiK - opisane powyżej działanie Pożyczkodawcy stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r. i jest działaniem bezprawnym.

**C.**

Organu ochrony konsumentów w toku postępowania ustalił, że przedsiębiorca wprowadzał konsumentów w błąd co do możliwości uznania za skutecznie doręczoną korespondencję przesłaną przez przedsiębiorcę w sytuacji, w której korespondencja nie doszła do konsumentów w taki sposób, by mogli oni zapoznać się z ich treścią.

Zgodnie z ustaleniami poczynionymi w toku postępowania przez Prezesa UOKiK, Pożyczkodawca stosuje w umowach o kredyt konsumencki postanowienia o treści:

**a) W przypadku nie dopełnienia wskazanego w pkt.5 niniejszego paragrafu obowiązku korespondencja kierowana będzie pod wskazany w umowie adres i uznana za skutecznie doręczoną.**

*(§5 pkt 6 Ogólne Warunki Umów Pożyczek Dolz Finance)*

**b) W przypadku nie dopełnienia wskazanego w pkt.3 niniejszego paragrafu obowiązku korespondencja kierowana będzie pod wskazany w umowie adres i uznana za skutecznie doręczoną.**

*(§6 pkt 5 Ogólne Warunki Umów Pożyczek Ślimak)*

Zgodnie z pkt 5 (OWU Dolz Finance) i pkt 3 (OWU Ślimak), o których mowa powyżej: „Pożyczkodawca zobowiązuje się do poinformowania Pożyczkodawcy o wszystkich okolicznościach mających znaczenie dla ustalenia jego sytuacji ekonomicznej i finansowej mającej znaczenie dla prawidłowego funkcjonowania umowy pożyczki”.

Przy analizie powyższych zapisów umownych należy odwołać się w pierwszej kolejności do art. 61 § 1. k.c., zgodnie z którym „oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią”. Na podstawie przedmiotowego przepisu należy przyjąć, iż polski ustawodawca - w sprawie składania oświadczenia woli - przyjął teorię doręczenia. Ze względu na interes i bezpieczeństwo obrotu oraz ułatwienia dowodowe domniemywa się, że adresat zapoznał się z treścią oświadczenia, gdyż doszło do niego w taki sposób, iż powzięcie o niej wiadomości stało się możliwe. Z punktu widzenia skuteczności oświadczenia woli nieistotne jest zatem, czy i kiedy adresat zapoznał się z jego treścią. Wystarczające jest, że oświadczenie woli doszło do niego w sposób stwarzający mu realną możliwość zapoznania się z treścią oświadczenia<sup>15</sup>. Oświadczenie woli uznaje się za skutecznie złożone również wtedy, gdy adresat - mogąc zapoznać się z jego treścią - celowo tego nie uczynił<sup>16</sup>, odmówił zapoznania się z nim<sup>17</sup> lub z własnej woli nie podjął przesyłki pocztowej zawierającej to oświadczenie<sup>18</sup>.

W ocenie Prezesa UOKiK analizowane postanowienia przeczą powyższej zasadzie, gdyż skutek doręczenia jest przewidziany w każdej sytuacji wysłania przesyłki, mimo że przepisy prawa przyjmują obowiązek jej faktycznego doręczenia w taki sposób, aby adresat miał możliwość zapoznania się z jego treścią. To na składającym oświadczenie woli (tj. na Pożyczkodawcy) spoczywa ciężar dowodu, że doszło ono do adresata w sposób umożliwiający mu – według zasad doświadczenia życiowego – zapoznanie się z jego treścią. Jeśli więc oświadczenie zostało wysłane adresatowi listem albo innym sposobem porozumiewania się na odległość, składający powinien wykazać, np. za pomocą zwrotnego poświadczenia odbioru, że adresat mógł zapoznać się z jego treścią.

---

<sup>15</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 października 1976 r. sygn. akt I PR 125/76; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 6 listopada 1980 r. sygn. akt I PRN 109/80; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 stycznia 1990 r. sygn. akt I CR 1410/89; postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 5 października 1995 r. sygn. akt I CR 9/95; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 18 grudnia 1996 r. sygn. akt I CKU 44/96; uchwała Sądu Najwyższego z dnia 6 października 1998 r., III ZP 31/98.

<sup>16</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 16 marca 1995 r., I PRN 2/95.

<sup>17</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 23 stycznia 1998 r., I PKN 501/97.

<sup>18</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 grudnia 1996 r., I PKN 36/96.

Należy również zauważyć, że zgodnie z teorią doręczenia, ryzyko niedojścia oświadczenia woli do adresata spoczywa na składającym oświadczenie. Tymczasem sporne postanowienie takiego ryzyka dla przedsiębiorcy nie przewiduje, a wręcz przerzuca je na konsumenta. Nawet bowiem w sytuacji zaginięcia przesyłki, jej zagubienia przez operatora pocztowego, przedsiębiorca – w świetle tego zapisu – spełniłby swój obowiązek doręczenia korespondencji, co nie znajduje żadnego uzasadnienia w przepisach prawa. Taki zapis wzorca w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami kształtuje prawa konsumentów, jak i obowiązki przedsiębiorcy w zakresie konieczności wykazywania skuteczności możliwości zapoznania się adresata przesyłki z oświadczeniem woli nadawcy.

W wyniku stosowania przez przedsiębiorcę kwestionowanego postanowienia, konsument – sugerując się nim – może niesłusznie uznać, że oświadczenie woli Pożyczkodawcy zostało skutecznie złożone, mimo że konsument nie miał faktycznie możliwości zapoznania się z nim, a tym samym doszło do wprowadzenia w błąd, o którym mowa w art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. Oświadczenia woli Dolz-Finance mogą dotyczyć różnych kwestii, w tym m.in. wynikać z podjętych czynności windykacyjnych, które obciążone są dodatkową opłatą. W sytuacji, w której to konsument nie ma możliwości zapoznania się z korespondencją, może nie mieć wiedzy o powstałym zadłużeniu czy też nie ma możliwości zweryfikowania zasadności obciążenia go wskazaną powyżej opłatą. Zgodnie z analizowanym w niniejszym zarzucie postanowieniem, nie stoi to jednak na przeszkodzie, aby przedsiębiorca przyznawał sobie prawo do uznania tak przesłanej korespondencji za skutecznie doręczoną i wywodził z tego określone skutki prawne, a przez to przerzucał na konsumenta ciężar dowodu wykazywania przesłanek negatywnych (w zakresie niemożliwości uznania przesyłki za skutecznie doręczoną). W wyniku takiego działania Pożyczkodawca może, np. wymuszać na słabszej stronie umowy konieczność zapłaty kosztów czynności windykacyjnych (mimo, że nie oddziaływały na nią, gdyż o nich nie wiedziała), których w normalnych warunkach ponieść by nie musiała, gdyż analizowane postanowienie nie znajdowałoby się w umowie i Dolz-Finance musiał wykazywać dotarcie oświadczenia woli zgodnie z zasadami określonymi w art. 61 k.c. Sugerując się jednak kwestionowanym postanowieniem Umowy, konsument może uznać, że – jak w analizowanym powyżej przykładzie - naliczona przez Pożyczkodawcę opłata w wyniku podjętych przez niego czynności windykacyjnych jest słuszna, a przez to istnieje konieczność jej uregulowania. Jeżeli Dolz-Finance nie zamieszczałby przedmiotowego postanowienia, to konsument nie zostałby wprowadzony w błąd, a przez to stosowałby w pierwszej kolejności przepisy ogólne kodeksu cywilnego, a nie postanowienia umowy.

Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, opisane powyżej działanie Pożyczkodawcy stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r.

#### **D.**

Nieuczciwe praktyki rynkowe mogą być oceniane nie tylko przez pryzmat praktyk wprowadzających w błąd, o których mowa w pkt I.2.A-I.2.C. niniejszej decyzji, ale również pod kątem klauzuli generalnej wskazanej w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. Zgodnie z tym przepisem, stosowana przez przedsiębiorcę względem konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa,

jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przedmiotowa praktyka również powinna być oceniana z punktu widzenia modelu przeciętnego konsumenta, który w tym zakresie jest identyczny, jak ten opisany w uzasadnieniu do zarzutu w pkt I.2.

W celu wykazania, że wskazane w pkt I.2.D sentencji niniejszej decyzji działania Spółki stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Warto jednak w tym miejscu nadmienić, iż dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo<sup>19</sup>. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – nie mogą być (według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny) oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy<sup>20</sup>. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działania, które potocznie określone są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania<sup>21</sup>. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami istotą zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami „*jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności*”<sup>22</sup>.

W niniejszym zarzucie dobry obyczaj, który został przez Pożyczkodawcę naruszony, należy utożsamiać z przyznaniem sobie przez przedsiębiorcę uprawnień, które są przejawem jego uprzywilejowania w stosunku obligacyjnym z konsumentem i wynikiem stworzenia przez niego takich warunków prowadzenia działalności, które tylko jemu przynoszą odpowiednie korzyści, bez konieczności uwzględnienia ewentualnej szkody, którą wyrządza konsumentowi swoim działaniem. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy: „*w płaszczyźnie stosunków*

---

<sup>19</sup> A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

<sup>20</sup> Wyrok SN z dnia 29 marca 1979 r., sygn. III CRN 59/79.

<sup>21</sup> K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

<sup>22</sup> Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

*kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy – profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania”<sup>23</sup>. Zdaniem organu ochrony konsumentów, zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy wykonaniu umów powinny uwzględniać również interes konsumentów, a przynajmniej go nie naruszać.*

W ocenie organu ochrony konsumentów przedsiębiorca obciąża konsumentów zryczałtowanymi opłatami za dokonanie czynności windykacyjnych przez przedsiębiorcę, które nie odpowiadają rzeczywiście poniesionym kosztom i których obowiązek zapłaty istnieje niezależnie od odpowiedzialności konsumentów za opóźnienie w spłacie pożyczki, a przez to prowadzi do naruszenia dobrych obyczajów i negatywnie wpływa na zachowanie konsumentów związane z wykonaniem umowy.

Prezes UOKiK ustalił, że przedsiębiorca w umowach o kredyt konsumencki stosował następujące postanowienia umowne:

**a) Koszty prewencyjne obejmują:**

**a. Wizyta prewenta osiem razy w miesiącu, koszt 30,00 zł za każdy dojazd.**

**b. Działania prewencyjne pośrednie w postaci:**

- **monit wysłany 5 dni po upływie terminu płatności, koszt 15,00 zł.**

- **pierwsze wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 14 dni po terminie płatności raty koszt 15,00 zł.**

- **drugie wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 28 dni po terminie płatności raty koszt 15,00 zł.**

- **ostateczne wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności raty koszt 15,00 zł.**

**c. Wezwanie do wydania przedmiotu przewłaszczenia wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności koszt 15,00 zł**

**d. Wezwania pracodawcy do dokonywania potrąceń z art. 91 kp wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności koszt 15,00 zł**

**b) Koszty windykacyjne obejmują:**

**a. Dojazd windykatora osiem razy w miesiącu, koszt 30,00 zł za każdy dojazd.**

**b. Działania windykacyjne pośrednie w postaci:**

- **pierwsze wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 5 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 15,00 zł.**

- **drugie wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 15,00 zł.**

- **ostateczne wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 30 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 15,00 zł.**

---

<sup>23</sup> Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09.

- c) **Wezwanie do wydania przedmiotu przewłaszczenia wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy koszt 15,00 zł**
- d) **Wezwanie pracodawcy do dokonywania potrąceń z art. 91 kp wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy – koszt 15,00 zł.**

Zdaniem Prezesa UOKiK pobieranie przez Pożyczkodawcę każdorazowo zryczałtowanej opłaty przy okazji wysłania upomnienia/wezwania, dotyczącego ustalenie miejsca pracy/pobytu bez względu na zawinione działania konsumentów naruszają dobre obyczaje określone w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r, a przez to mogą negatywnie wpływać na decyzje konsumentów w zakresie konieczności poniesienia takich opłat.

Poprzez dobre obyczaje w niniejszym zarzucie należy rozumieć brak możliwości kształtowania stosunków umownych z pokrzywdzeniem słabszej strony umowy, poprzez wprowadzenie opłat za czynności windykacyjne i prewencyjne do naliczania których uprawniony jest tylko przedsiębiorca, i które to stanowią formę zryczałtowanej kary umownej przewyższającej koszt realnie poniesionych nakładów, niezależnej od winy występującej po stronie konsumenta.

Przedmiotowe opłaty nie wynikają z żadnej kalkulacji poniesionych kosztów przez przedsiębiorcę i przewyższają znacznie koszt wskazanych czynności, np. wysłanie listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru możliwe jest po uiszczeniu opłaty w wysokości 5,70 zł, a nie 15 zł jak sugeruje Pożyczkodawca. Ponadto powyższe postanowienia nie precyzują nawet, jakim rodzajem przesyłki zostanie wysłane wezwanie do zapłaty, przez co ustalenie rzeczywistych kosztów takiej czynności windykacyjnej dla konsumenta może być niemożliwe lub znacznie utrudnione. W ocenie Prezesa UOKiK nie można uznać, że w każdych okolicznościach przedsiębiorca ponosi koszty w stałej wysokości. Warto dodać, iż skoro konsument przed zawarciem umowy wypełnia oświadczenie o możliwości dokonywania potrąceń z wynagrodzenia na podstawie art. 91 k.p., to przedsiębiorca posiada dane jego miejsca pracy, a więc w tym przypadku dodatkowo obciążanie konsumenta opłatą z tego tytułu nie jest zasadne.

Należy również zauważyć, iż kwestionowane powyżej postanowienia opierają się na zasadzie obciążenia dłużnika kosztami windykacji za dochodzenie wymagalnych wierzytelności z tytułu nieopłaconych rat kredytu (lub całej jego wartości – przy chwilówkach). Stanowi to o przyjęciu *a priori* odpowiedzialności odszkodowawczej dłużnika za jego opóźnienie w zapłacie należności. Przesłanki odpowiedzialności są uregulowane w przepisach art. 361 i 471 k.c. Zauważyć należy jednak, iż opóźnienie w zapłacie należności nie zawsze rodzi odpowiedzialność odszkodowawczą. Zobowiązany do odszkodowania odpowiada bowiem tylko za normalne następstwa swego działania lub zaniechania, z którego wynikła szkoda. Nieodzwonne jest również wystąpienie normalnego związku przyczynowego. Stanowisko powyższe znajduje również odzwierciedlenie w orzecznictwie<sup>24</sup>. Opóźnienie się klienta (konsumenta) z zapłatą należności nie musi oznaczać, że w każdym wypadku klient poniesie odpowiedzialność odszkodowawczą. Sąd Najwyższy uznał, że ten sposób

---

<sup>24</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 marca 2010 r., sygn. akt I CSK 404/09.

postępowania apriorycznie przyjmuje odpowiedzialność odszkodowawczą konsumenta. Tymczasem w każdym wypadku muszą być spełnione przesłanki takiej odpowiedzialności, które zostały określone w przepisach art. 361 i 471 k.c. Uwzględniając powyższe uznać należało, iż praktyka stosowana przez Pożyczkodawcę narusza dobre obyczaje, gdyż dochodzi do ukształtowania obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z ogólnymi zasadami dochodzenia roszczeń, wskazanymi w kodeksie cywilnym. Przedsiębiorca, jako silniejsza strona stosunku prawnego, nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty za wezwanie do zapłaty, podczas gdy nie została przesądzona odpowiedzialność konsumenta za opóźnienie w zapłacie. Opóźnienie to może bowiem wynikać z sytuacji, za które konsument nie ponosi żadnej odpowiedzialności. Omawiane postanowienie wywołuje błędne przekonanie, iż konsument powinien ponosić tę opłatę niezależnie od możliwości przypisania mu odpowiedzialności.

W zakresie opłat nakładanych na konsumenta w związku z wizytą windykatorka czy prewenta w wysokości 15 zł za każdy dojazd, w pierwszej kolejności należy zauważyć, iż - w ocenie Prezesa UOKiK - taki rodzaj czynności windykacyjnej nie jest konieczny w celu poinformowania konsumentów o istnieniu zadłużenia, a tym samym może być uznany za nadmierny, w szczególności mając na uwadze koszty, jakie generuje po stronie Pożyczkodawcy, którymi następnie obciążony jest dłużnik. Przedsiębiorca dysponuje innymi środkami umożliwiającymi poinformowanie konsumenta o zadłużeniu i przekazaniu mu żądania związanego z koniecznością zwrotu wcześniej pożyczonej sumy pieniężnej.

Zdaniem Prezesa UOKiK, obciążenie konsumentów opłatą za wizytę przedstawiciela Pożyczkodawcy może powodować dodatkowe, niczym nieuzasadnione obciążenie finansowe dłużników, którzy i tak mają już problem ze spłatą zaciągniętej pożyczki. Wprowadzając do umów o kredyt konsumencki analizowane opłaty, przedsiębiorca ustala jednostronnie określone sankcje za opóźnienie konsumenta i nieterminowe wywiązanie się z umowy. Należy jednak zauważyć, że powszechnie obowiązujące przepisy prawa nie precyzują kwestii ustanawiania tego typu opłat, a w sytuacji opóźnień z tytułu wykonania zobowiązania pieniężnego (w tym wypadku zwrotu wartości udzielonej pożyczki), Dolz-Finance przysługuje uprawnienie do naliczania odsetek za zwłokę i skierowanie swoich roszczeń na drogę sądową<sup>25</sup>. Ewentualne koszty, które zobowiązany jest pokryć konsument, powinny ograniczać się wyłącznie do rekompensaty kosztów związanych z faktycznym poinformowaniem go o zadłużeniu, co jest następstwem naprawienia szkody powstałej w związku z nieterminowym wywiązaniem się z warunków umowy. Rolę tą w wystarczający sposób spełnia korespondencja przesłana pocztą tradycyjną, jak również monitoring telefoniczny. Jeżeli konsument, mimo iż został poinformowany o istniejącym zadłużeniu i konsekwencjach z tego wynikających, w dalszym ciągu nie spłaca należności to w takim wypadku jedyną dopuszczalną drogą dochodzenia roszczeń jest droga sądowa, a następnie postępowanie egzekucyjne. Ewentualne inne opłaty, które zostaną pobrane przez przedsiębiorcę z tytułu powstałego zadłużenia nie mogą naruszać dobrych obyczajów, w tym uczciwości kontraktowej i wykorzystywania uprzywilejowania jednej strony kontraktu, pogłębiając negatywną sytuację finansową konsumentów. Ustalenie opłaty za określoną czynność (w tym wypadku za wizytę windykatorka), której jedyną rolą jest

---

<sup>25</sup> Wyrok SOKiK z dnia 20 sierpnia 2012 r. sygn. akt XVII Amc 1383/11.

powodowanie po stronie konsumenta dodatkowego obciążenia finansowego narusza – w ocenie organu ochrony konsumentów – dobre obyczaje.

W konsekwencji, obciążanie tą opłatą konsumentów implikuje w ich świadomości przeświadczenie o konieczności zapłaty należności wskazanych w cytowanym powyżej postanowieniu. Tym samym czują się oni zobowiązani do zapłaty należności, które są zawarte w łączącym stroną kontrakcie. Niemniej jednak przedmiotowe opłaty naruszają dobre obyczaje, gdyż ustalone są w taki sposób, że mogą stanowić dodatkowy przychód przedsiębiorcy. Obciążenie nimi konsumenta nie jest związane w żaden sposób ze szkodą poniesioną przez przedsiębiorcę ani z zawinieniem po stronie dłużnika, nie są przy tym związane z przedmiotem świadczenia, dodatkowo nadmiernie obciążając konsumentów, a tym samym są nienależne, ponieważ ich naliczenie jest bezprawne. Jeżeli przedsiębiorca nie zawierałby w umowie ww. zapisów w takiej formie, jak to czyni obecnie, to konsumenci nie byłiby przekonani o konieczności ich uregulowania w analizowanym kształcie i wysokości, a tym samym mogliby postąpić inaczej, ponieważ nie sugerowałiby się postanowieniem umownym.

Reasumując, w ocenie organu ochrony konsumentów, przedmiotowe działania Pożyczkodawcy opisane powyżej stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

### **Zaniechanie praktyk określonych w pkt I**

Zgodnie z dyspozycją art. 27 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał zabronionych działań, o których mowa w art. 24 ww. ustawy. W związku z zaprzestaniem stosowania praktyk, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji, poprzez zmianę stosowanych umów o kredyt konsumencki, Prezes UOKiK wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania w dniu 5 marca 2015 r. w zakresie praktyki opisanej w pkt. I.1.A., w dniu 1 września 2015 r. w zakresie praktyk opisanych w pkt. I.1.B.-I.1.D i pkt. I.2.A.-I.2.C., w dniu 15 listopada 2015 r. w zakresie praktyki opisanej w pkt I.2.D oraz praktyk określonych w pkt I.1.E.-I.1.H. w dniu 10 marca 2016 roku.

### **Ustosunkowanie się do zobowiązania przedsiębiorcy złożonego w trybie art. 28 u.o.k.i.k.**

W tym miejscu organ ochrony konsumentów pragnie odnieść się do wniosku przedsiębiorcy w zakresie zobowiązania się do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia kwestionowanym naruszeniom i wydania decyzji na podstawie art. 28 u.o.k.i.k. Stosowne zobowiązanie w tym zakresie zostało złożone przez Dolz-Finance w piśmie z dnia 28 sierpnia 2015 r., doprecyzowane następnie pismem z dnia 10 września 2015 r. i podtrzymane w piśmie z dnia 24 września 2015 r.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, iż art. 28 u.o.k.i.k. ma zastosowanie w przypadku, kiedy zostały spełnione łącznie następujące przesłanki:



- 1) uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- 2) złożenie wniosku przez przedsiębiorcę do zobowiązania się podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom;
- 3) uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Zgodnie z art. 28 u.o.k.i.k. „ (...) Prezes Urzędu *może*, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań”. Z powyższego wynika, iż decyzja wydana w trybie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. jest decyzją o charakterze uznaniowym, w związku z czym Prezes UOKiK nie ma obowiązku wydania decyzji zobowiązującej w każdym przypadku, gdy wniesie o to przedsiębiorca. Przepis ten nie nakłada na organ ochrony konsumentów obowiązku wydania decyzji zobowiązującej<sup>26</sup>, a jedynie stwarza mu prawną możliwość wydania takiej decyzji<sup>27</sup>.

Na nieprzyjęcie zobowiązania w niniejszej sprawie miała wpływ ocena jego treści przez organ ochrony konsumentów. Wbrew deklaracjom wskazanym przez Dolz-Finance w piśmie z dnia 2 marca 2015 r., Pożyczkodawca nie zobowiązał się do zaniechania praktyk określonych w pkt I.1. oraz w pkt I.2. sentencji niniejszej decyzji. Pomimo jednoznacznego uzasadnienia zarzutów stawianych przedsiębiorcy, wykonanie zobowiązania przedstawionego przez Pożyczkodawcę nie mogło spowodować zaprzestania stosowania praktyki.

Na powyższe rozstrzygnięcie wpływ miała również treść nowych postanowień umownych, która miała zostać wdrożona do nowych umów. W ocenie organu ochrony konsumentów umożliwienie przedsiębiorcy pobierania kosztów za wizytę windykatorka lub prewenta obliczanych według ustawowej stawki kilometrowej, której koszt wynosi 0,84 zł za każdy przebyty kilometr od siedziby przedsiębiorstwa na terenie, na którym przedsiębiorstwo prowadzi działalność, nie poprawi sytuacji dłużników Pożyczkodawcy, lecz może ją nawet pogorszyć. Przedmiotowa propozycja nie odpowiada również założeniom przedstawionym w uzasadnieniu do analizowanej w pkt I.2.D. praktyki. Dolz-Finance został poinformowany o ww. zastrzeżeniach w piśmie Prezesa UOKiK z dnia 15 września 2015 r. Pouczono go również o konsekwencjach wynikających z niedostosowania się w wskazanych wytycznych, ale mimo to zobowiązanie w tym zakresie nie zostało poprawione.

Jednocześnie należy wskazać, że - w ocenie organu ochrony konsumentów - duża ilość stwierdzonych naruszeń, jak również wcześniejsze postępowania Prezesa UOKiK związane z tym przedsiębiorcą uzasadniają nieprzyjęcie zobowiązania w niniejszym postępowaniu, mając na względzie przede wszystkim prewencyjną i represyjną rolę rozstrzygnięć organu ochrony konsumentów. Należy przypomnieć, że przedsiębiorca (Jakub Piechocki) jest współnikiem w Pyszczółka Piechoccy Sp. J. z siedzibą w Bydgoszczy (KRS 418452) i w stosunku do tego podmiotu Prezes UOKiK wydał już decyzję w sprawie naruszenia zbiorowych interesów

---

<sup>26</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 lutego 2012 r. sygn. akt XVII Ama 217/10.

<sup>27</sup> M. Radwański, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, pod red. E. Stawicki, A. Stawicki, Warszawa 2011, s. 647.

konsumentów (nr RBG-45/2014 z dnia 31 grudnia 2014 r.). Podobnie wygląda sytuacja w podmiocie Daiglob Piechocka Sp. j. z siedzibą w Szczecinie (KRS 392684), w której przedsiębiorca (Jakub Piechocki) jest prokurentem samoistnym. W stosunku do tego podmioty została wydana decyzja Prezesa UOKiK związana naruszeniem przepisów u.k.k. (decyzja nr RPZ-38/2013 z dnia 13 listopada 2013 r.). Co istotne nieprawidłowości stwierdzone ww. decyzjach w pokrywają się w dużej części z praktykami kwestionowanymi w niniejszym postępowaniu.

W ocenie Prezesa UOKiK kara nałożona na przedsiębiorcę w niniejszym postępowaniu oraz stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów powinno spowodować to, iż Dolz-Finance będzie przestrzegał w przyszłości praw konsumentów, w tym także będzie na bieżąco monitorował swoje umowy pod kątem naruszenia bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz dobrych obyczajów.

Na marginesie podkreślić należy, iż zaniechanie przez Pożyczkodawcę stosowania praktyk opisanych w pkt I sentencji decyzji powoduje, iż zobowiązanie złożone w pierwotnej wersji stało się bezprzedmiotowe. W przypadku bowiem, gdy zarzucana przedsiębiorcy praktyka została zaniechana, a tym samym zachowanie Dolz-Finance od momentu jej zaniechania nie może oddziaływać negatywnie na zbiorowe interesy konsumentów, zobowiązanie złożone w trybie art. 28 u.o.k.i.k. powinno dotyczyć wyeliminowania trwających skutków naruszenia, jakiego dopuścił się Dolz-Finance<sup>28</sup>. Propozycje zobowiązań przedstawione przez przedsiębiorcę nie przewidywały takiej możliwości.

Konkludując, biorąc pod uwagę całokształt okoliczności niniejszej sprawy, Prezes UOKiK uznał iż korzystniejszym rozwiązaniem, zarówno dla interesu publicznego, jak również dla interesów poszkodowanych konsumentów, jest wydanie decyzji stwierdzającej naruszenie przez Dolz-Finance zbiorowych interesów konsumentów. Warto w tym miejscu zauważyć, iż takie rozstrzygnięcie odniesie lepszy skutek wobec konsumentów będących adresatami usług świadczonych przez Pożyczkodawcę. Decyzja stwierdzająca stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w odróżnieniu od decyzji zobowiązującej, w której następuje jedynie uprawdopodobnienie praktyk, może bowiem stanowić prejudykat dla konsumenta przesądzający o bezprawności zachowania przedsiębiorcy. Oznacza to, że w przypadku sporu cywilnoprawnego, w sprawie przed sądem powszechnym, konsument nie będzie już musiał udowadniać faktu stosowania praktyki<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> Por. *Wyjaśnienia Prezesa UOKiK w sprawie wydawania decyzji zobowiązującej w sprawach praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów* (2012.07.26), źródło: [https://uokik.gov.pl/wyjasnienia\\_i\\_wytyczne.php](https://uokik.gov.pl/wyjasnienia_i_wytyczne.php)

<sup>29</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1059; M. Radwański [w:] A. Stawicki, E. Stawicki (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2011r., s. 654; Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 23 lipca 2008r., sygn.. akt III CZP 52/08.

## Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę<sup>30</sup>.

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”<sup>31</sup>.

W ocenie Prezesa UOKiK, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Dolz-Finance, polegające na stosowaniu w obrocie z konsumentami umów naruszających obowiązek udzielenia konsumentom rzetelnych, prawdziwych oraz pełnych informacji, a także na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych oraz postanowień sprzecznych z powszechnie obowiązującym prawem godzą w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez ww. przedsiębiorcę są zarówno wszyscy aktualni, jak i wszyscy przyszli potencjalni klienci zamierzający wziąć pożyczkę u przedsiębiorcy. Zatem krąg adresatów takiego wzorca nie jest z góry określony.

Na poparcie powyższego należy przytoczyć stanowisko SOKiK, który wskazał, iż jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów<sup>32</sup>. Tak więc w rozpatrywanym stanie faktycznym działanie Pożyczkodawcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływa niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Mając na względzie powyższe należy stwierdzić, że wszystkie przesłanki z art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. zostały spełnione, co oznacza, iż przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

<sup>30</sup> wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, C.H.Beck 2009r., s. 962.

<sup>31</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01).

<sup>32</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn.. XVII Ama 26/08.

## **Wobec tego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.**

### **II.**

Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe w całości albo w części, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania odpowiednio w całości albo w części. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego, o której mowa w art. 105 § 1 k.p.a. oznacza, że brak jest któregoś z elementów pozwalających na rozstrzygnięcie sprawy co do jej istoty. W orzecznictwie utrwalony jest pogląd, że przesłanka bezprzedmiotowości występuje, gdy brak jest podstaw prawnych do merytorycznego rozstrzygnięcia danej sprawy w ogóle bądź nie było podstaw do jej rozpoznania w drodze postępowania administracyjnego. Naczelny Sąd Administracyjny stwierdził, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty<sup>33</sup>. Bezprzedmiotowość postępowania wynikać może zarówno z przyczyn podmiotowych (np. śmierć strony, ustanie bytu prawnego osoby prawnej), jak i przedmiotowych (np. w przypadku stwierdzenia, że organ, który prowadził postępowanie na żądanie strony nie był właściwy, a także, gdy strona wnosi o wydanie decyzji tożsamej w decyzją uprzednią). W tym zakresie brak jest więc podstaw prawnych do merytorycznego rozpoznania sprawy.

W niniejszym przypadku okolicznością powodującą konieczność umorzenia w części zarzutu polegającego na uznawaniu przez przedsiębiorcę na podstawie następujących postanowień:

**a) W przypadku nie dopełnienia wskazanego w pkt.5 niniejszego paragrafu obowiązku korespondencja kierowana będzie pod wskazany w umowie adres i uznana za skutecznie doręczoną.**

*(§5 pkt 6 Ogólne Warunki Umów Pożyczek Dolz Finance)*

**b) W przypadku nie dopełnienia wskazanego w pkt.3 niniejszego paragrafu obowiązku korespondencja kierowana będzie pod wskazany w umowie adres i uznana za skutecznie doręczoną.**

*(§6 pkt 5 Ogólne Warunki Umów Pożyczek Ślimak)*

korespondencji kierowanej do konsumenta na adres wskazany w umowie za skutecznie doręczoną, w wyniku czego może to wprowadzać konsumentów w błąd co do możliwości uznania za skutecznie doręczoną korespondencję przesłaną przez przedsiębiorcę w sytuacji, w której korespondencja nie doszła do konsumentów w taki sposób, że mogli zapoznać się z jej treścią, polegała na zakwalifikowaniu ww. zachowania przedsiębiorcy w postanowieniu nr RBG-249/2014 z dnia 22 grudnia 2014 r. jako naruszenia art. 5 ust. 3 pkt 3 u.p.n.p.r. Zgodnie z tym przepisem „wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć: obowiązków

---

<sup>33</sup> Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r., sygn. akt III SA 2225/01.

*przedsiębiorcy związanych z produktem, w tym usług serwisowych i procedury reklamacyjnej, dostawy, niezbędnych usług i części”.*

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK ustalił, że praktyka opisana w sentencji ww. sposób nie kwalifikuje się jako praktyka wprowadzająca w błąd co do obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem. Z uwagi na powyższe postanowiono umorzyć w części ww. zarzut w zakresie wskazanej kwalifikacji prawnej z uwagi na jego bezprzedmiotowość, przy jednoczesnym stwierdzeniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie analogicznego zachowania Pożyczkodawcy w ramach pkt I.2.C. niniejszej decyzji jako ogólną praktykę wprowadzającą w błąd, zdefiniowaną w art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r.

Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec, jak w sentencji decyzji.

### **III.**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k. Prezes UOKiK ma kompetencje do ukarania przedsiębiorcy poprzez nałożenie na niego kary pieniężnej w wysokości do 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeśli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na względzie stan faktyczny i prawny niniejszej sprawy, organ ochrony konsumentów postanowił skorzystać z uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej z tytułu naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Organ ochrony konsumentów, podejmując decyzję o nałożeniu sankcji finansowej na Dolz-Finance, miał na względzie, iż nie występują szczególne okoliczności uzasadniające odstępianie od wymierzenia kary. Jednocześnie Prezes UOKiK przy podjęciu decyzji dotyczącej nałożenia kary finansowej miał na względzie, iż zarzucana przedsiębiorcy praktyka godzi w podstawowe prawa konsumentów związane z korzystaniem z kredytów konsumenckich.

W tym miejscu wskazać należy, iż zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – co wielokrotnie podkreślano w judykaturze - nie jest obligatoryjną podstawą do odstąpienia od wymierzenia kary<sup>34</sup>. Żaden przepis u.o.k.i.k. nie wyłącza możliwości zastosowania sankcji przewidzianej w art. 106 tejże ustawy w związku z naruszeniem art. 24 u.o.k.i.k. W takim wypadku Prezes UOKiK jest zobowiązany wydać decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, co jednak nie wyklucza możliwości nałożenia na przedsiębiorcę sankcji finansowych.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W art. 111 ww. ustawy w sposób nieenumeratywny wskazano, iż Prezes UOKiK winien wziąć

---

<sup>34</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 12 stycznia 2012 r., sygn. akt VI ACa 956/11; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 kwietnia 2012 r., sygn. akt VI ACa 1320/11.

pod uwagę okres, stopień, okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są m.in.: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć<sup>35</sup>.

Podkreślić nadto należy, iż nakładana przez organ ochrony konsumentów kara finansowa pełni trojaka funkcję: represyjną, prewencyjną i edukacyjną.

Ustalając wymiar kary, należy wziąć pod uwagę przede wszystkim funkcję prewencyjną kar, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymywać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Zachodzi zatem konieczność wymierzenia kar o takiej wysokości, która zniechęci innych przedsiębiorców prowadzących tożsamy rodzaj działalności do stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Nakładając karę pieniężną, Prezes UOKiK wziął również pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w tym przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 u.o.k.i.k. Z tego względu, nakładając karę pieniężną, Prezes UOKiK uwzględnił całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na umyślny charakter naruszenia przez Pożyczkodawcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie praktyk określonych w pkt. I.1.A., I.1.B., I.1.C., I.1.F., I.1.H. I.2.B., I.2.C. oraz I.2.D.

Należy bowiem zauważyć, że Jakub Piechocki, jako osoba fizyczna był zaangażowany w postępowania Prezesa UOKiK związane z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów przez Pszczółka Piechoccy Sp. j. z siedzibą w Bydgoszczy (jako współnik) oraz Daiglob Piechocka Sp. j. z siedzibą w Szczecinie (jako prokurent samoistny).

Pierwsze z ww. postępowań zostało wszczęte 18 czerwca 2013 r. i zakończone decyzją częściową Prezesa UOKiK nr RBG-45/2014 z dnia 31 grudnia 2014 r. W ramach tego postępowania organ ochrony konsumentów kwestionował tożsame praktyki, które opisane zostały w niniejszej decyzji w pkt I.1.A. (odpowiednio pkt I.4. decyzji RBG-45/2014), pkt I.1.B. (odpowiednio pkt I.5.), pkt I.1.C. (odpowiednio pkt I.6.), pkt I.2.B (odpowiednio pkt I.7.) oraz pkt I.2.D. (odpowiednio pkt I.9.).

Z kolei drugie z postępowań, przeciwko Daiglob Piechocka Sp. j. z siedzibą w Szczecinie, zostało wszczęte w dniu 30 kwietnia 2013 r. i zakończone 13 listopada tego samego roku, wydaniem decyzji RPZ-38/2013. W ramach tego postępowania organ ochrony konsumentów kwestionował tożsame praktyki, które opisane zostały w niniejszej decyzji w pkt I.1.F. (odpowiednio pkt II decyzji RPZ-38/2013), pkt I.1.H. (odpowiednio pkt III), pkt I.1.A. (odpowiednio pkt II), pkt I.2.C (odpowiednio pkt I.2.) oraz pkt I.2.D. (odpowiednio pkt I.4.).

---

<sup>35</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z 27 czerwca 2000 r., sygn. akt I CKN 793/98.

Warto w tym miejscu wskazać, że Pożyczkodawca prowadził profesjonalną działalność na rynku finansowym na terenie dwóch województw i korzysta z profesjonalnej obsługi prawnej. Obowiązują go zatem podwyższone standardy należytej staranności, co nie pozwala na uznanie, że stosowanie wyżej wymienionych naruszeń było wynikiem pomyłki czy przeoczenia. Produkt, jakim jest kredyt konsumencki stanowi podstawę działalności Spółki, tak więc jako podmiot wyspecjalizowany w tej dziedzinie prawa musi mieć świadomość regulacji prawnych i interpretacji przepisów, jakie istnieją w tym segmencie<sup>36</sup>. Stąd też przedsiębiorca musiał przewidywać skutki swoich działań<sup>37</sup>.

W ocenie Prezesa UOKiK, przedsiębiorca w niniejszym postępowaniu musiał więc mieć świadomość bezprawności swoich praktyk opisanych powyżej jeszcze przed wszczęciem postępowania. Sama wiedza o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w stosunku do innego podmioty (w którym był osobowo zaangażowany), ale w zakresie identycznych przedmiotowo praktyk powinna stanowić dla Dolz-Finance podstawę do zmiany wzorców umów w ramach swojego własnego przedsiębiorstwa. Bez wątplenia Jakub Piechocki miał wiedzę o tych postępowaniach prowadzonych przez Prezesa UOKiK, bo pełnił w nich kluczowe stanowiska. Mógł więc dostosować swoją działalność do wymagań zaprezentowanych w innych postępowaniach.

W zakresie pozostałych praktyk określonych w decyzji, działanie Pożyczkodawcy należy uznać jako co najmniej nieumyślne. Z działaniem takim mamy do czynienia wówczas, gdy sprawcy nie można przypisać świadomości naruszenia przepisów ustawy, ale można od niego zasadnie wymagać, aby taką świadomość w odniesieniu do swoich działań posiadał. Analizowane w niniejszym postępowaniu zachowanie przedsiębiorcy (polegające zarówno na działaniu, jak i na zaniechaniu) wiąże się z niedochowaniem przez niego należytej staranności przy konstruowaniu umowy pożyczki. Pomimo tego – jak już wcześniej wskazano – już samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k.

W roku 2015 Dolz-Finance osiągnął przychód w wysokości \_\_\_\_\_ zł, który będzie podstawą do obliczenia każdorazowo wysokości kary. Maksymalny wymiar kary, jaki można nałożyć na przedsiębiorcę wynosi \_\_\_\_\_ zł – tj. 10% osiągniętego przychodu \_\_\_\_\_ w roku 2015.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane w niniejszej decyzji, Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary. Następnie organ ochrony konsumentów rozważył, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

### **Kara pieniężna za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I.1**

<sup>36</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego z dnia 10 listopada 2011 r., sygn. akt VI ACa 528/11.

<sup>37</sup> Wyrok SOKiK z dnia 18 listopada 2013 r., sygn. akt XVII Ama 26/13.

W niniejszym zarzucie stwierdzono naruszenie przez przedsiębiorcę prawa konsumentów do uzyskania rzetelnej, pełnej i jednoznacznej informacji wymaganej przepisami u.k.k., a także stosowanie postanowień sprzecznych z ww. ustawą.

W pkt I.1.A udowodniono przedsiębiorcy naruszenie prawa konsumentów do uzyskania rzetelnej, pełnej i jednoznacznej informacji wymaganej przepisami u.k.k. o kosztach przy odstąpieniu od umowy. Tym samym pożyczkobiorcy nie mieli pełnej informacji o konsekwencjach odstąpienia od umowy, przez co nie mogli podjąć świadomej decyzji w zakresie skorzystania z tego uprawnienia. W konsekwencji mogło to spowodować, że konsumenci obawiali się skutków odstąpienia od umowy i zaniechali złożenia przedsiębiorcy oświadczenia w tym zakresie.

Praktyka określona w pkt I.1.B. charakteryzuje się wysoką szkodliwością praktyki. Naruszenie polega bowiem na narzuceniu mu regulacji, których zastosowanie spowoduje po jego stronie szkodę. Innymi słowy, pożyczkobiorca, który skorzysta ze swojego uprawnienia do wcześniejszej spłaty kredytu jest narażony na żądanie zapłaty prowizji, które pozbawione jest podstawy prawnej. W ocenie Prezesa UOKiK ww. praktyka wywołać może dwa rodzaje niekorzystnych skutków – zniechęcić konsumenta do wcześniejszej spłaty kredytu, a w przypadku jej dokonania – spowodować szkodę finansową. Oba rozwiązania przynoszą stratę pożyczkobiorcy i jednocześnie korzyść Pożyczkodawcy.

Podobnie należy ocenić praktykę określoną w pkt I.1.C (wysoki stopień szkodliwości), przy której konsument narażony jest na żądanie zapłaty odszkodowania. W przypadku niniejszej praktyki rekompensata nie ogranicza się jednak do sprecyzowanej kwoty prowizji. Pożyczkodawca zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania w wysokości przewyższającej prowizję, co spowodować może nie tylko szkodę materialną po stronie konsumenta, ale również skutecznie zniechęcić go do wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego.

Jako umiarkowaną należy ocenić szkodliwość praktyki określoną w pkt I.1.D. polegającą na wymuszeniu zgody na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną, która następuje automatycznie wraz z zawarciem umowy kredytowej. Przedsiębiorca wymuszał na konsumentach zgodę na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną, co mogło powodować po stronie odbiorcy znaczący dyskomfort w korzystaniu, np. z poczty elektronicznej czy z telefonu w sytuacji częstego przesyłania takich wiadomości handlowych.

W zakresie praktyk określonych w pkt I.1.E i I.1.F pożyczkobiorcy nie mieli pełnej informacji o parametrach kredytu, które powinni uzyskać zgodnie z przepisami prawa. Powyższe naruszenie należy uznać za umiarkowane. Przedsiębiorca prowadzący działalność w zakresie usług finansowych, z uwagi na doniosłość tej sfery aktywności gospodarczej konsumentów, powinien przestrzegać najwyższych standardów staranności zawodowej. Pomijanie istotnych informacji mimo wyraźnych zapisów ustawowych wymaga napiętnowania.



W ramach stosowania praktyk wymienionych w pkt I.1.G i I.1.H przedsiębiorca naruszył fundamentalne prawo każdego konsumenta do odstąpienia od umowy kredytu konsumenckiego na warunkach zawartych w przepisach u.k.k. Zarówno faktyczne skrócenie terminu na złożenie oświadczenia od odstąpieniu od umowy poprzez konieczność jego dostarczenia – przed upływem terminu – pod wskazany w umowie adres, jak również konieczność zwrotu wraz z oświadczeniem również całej kwoty pożyczki w sposób bardzo istotny narusza interesy konsumentów. Ustawodawca celowo nadał konsumentom określone przywileje związane z ww. prawem do odstąpienia od umowy, ustalając sankcję określoną w art. 47 u.k.k., aby przedsiębiorca nie mógł ich naruszać. Postanowienia umowne, które stosuje Dolz-Finance w tym zakresie w sposób znaczący utrudniają, a czasem nawet uniemożliwiają, odstąpienie od umowy. Jest to związane również z tym, że Pożyczkodawca udziela tzw. chwilówek na okres 15 dni, co oznacza, że tak naprawdę konsument, który odstępuje od umowy – na podstawie kwestionowanych postanowień – będzie musiał zwrócić pobraną kwotę pożyczki w tym samym terminie, w którym byłby zobowiązany do uczynić, jakby w prawidłowy sposób wywiązał się z jej zapisów. W takiej sytuacji realne prawo do odstąpienia od umowy zagwarantowane w przepisach u.k.k. staje się fikcją.

W ramach niniejszych zarzutów do naruszenia przepisów u.o.k.i.k. doszło na etapie zawierania umowy, co przełożyło się również na etap wykonania kontraktu, gdyż postanowienie zawarte w umowie wpływały na późniejsze jej wykonanie.

W związku z powyższym, organ ochrony konsumentów - mając na uwadze również długotrwały okres stosowania opisanych praktyk (co najmniej od 2 stycznia 2013 r. – k. 16) - uznał, iż natura naruszeń polegających na stosowaniu postanowień sprzecznych z bezwzględnie obowiązującymi przepisami u.k.k. lub u.ś.u.d.e. uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej **na poziomie** za praktykę wskazaną w pkt I.1.G. i I.1.H) przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2015 r., co jest równe kwocie **41.644** zł.

Przy określaniu ostatecznego wymiaru kary Prezes UOKiK stwierdził występowanie okoliczności łagodzących w związku z zaniechaniem wszystkich praktyk z pkt I.1. stosowanych przez przedsiębiorcę po wszczęciu niniejszego postępowania i zdecydował o **obniżeniu wymiaru kary o %**. Jednocześnie organ ochrony konsumentów uznał, że nie wystąpiły żadne inne okoliczności łagodzące.

Z uwagi na umyślność stosowanej praktyki w pkt I.1.A – I.1.C., I.1.F., I.1.H organ ochrony konsumentów zdecydował na podwyższenie wymiaru kary w zakresie tych praktyk o %.

Mając powyższe na uwadze, ostatecznie wysokość kary w zakresie praktyk wskazanych w pkt I.1.A – I.1.C, I.1.F i I.1.H. została podwyższona o % (do łącznej kwoty zł), a w zakresie praktyki określonej w pkt I.1.D. obniżona o % (do kwoty zł) i ostatecznie wyniosła (po zaokrągleniu) **50.342** zł, co stanowi ok. % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2015 r..

## **Kara pieniężna za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I.2.**

W niniejszym zarzucie Prezes UOKiK stwierdził wystąpienie licznych praktyk naruszających dobre obyczaje, które mogą wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie rzeczywistych praw i obowiązków pożyczkobiorców, jak i warunków na jakich udzielana jest pożyczka.

W przypadku praktyki określonej w pkt I.2.A. Pożyczkodawca wprowadzał konsumentów w błąd w zakresie nieprawidłowego określenia całkowitego kosztu oraz kwoty kredytu, przez co odbiorcy tych informacji nie mogli rzetelnie porównać warunków umowy z innymi ofertami dostępnymi na rynku, a po zawarciu mogli nie mieć świadomości, jaką rzeczywiście kwotę powinni przedsiębiorcy zwrócić.

Z kolei przy praktyce wskazanej w pkt I.2.B. Dolz-Finance wprowadzał konsumentów w błąd w zakresie prawidłowej wartości RRSO. Szkodliwość praktyki jest umiarkowanie wysoka. RRSO jest istotnym wskaźnikiem, pozwalającym konsumentowi porównać konkurencyjne oferty kredytów konsumenckich. Posługiwanie się nieprawdziwymi danymi w tym zakresie przekreśla zatem cel wprowadzenia przez ustawodawcę obowiązku podawania RRSO. Konsument jest pozbawiony obiektywnej informacji o kosztach, co naraża go na stratę finansową i podjęcie niekorzystnej dla niego decyzji.

W zarzucie określonym w pkt I.2.C Pożyczkodawcy zostało udowodnione stosowanie mechanizmów umożliwiających mu określenie kierowanych do konsumentów pism lub wykonywanych telefonów za skutecznie doręczone, w przypadku niedopełnienia obowiązku informacyjnego przez konsumenta związane ze zmianą danych teleadresowych. Za sprawą takiego działania konsumenci mogą zostać obciążeni opłatami za działania windykacyjne, a informacja o tym fakcie może w ogóle do nich nie dotrzeć. Szkodliwość praktyki należy uznać umiarkowaną.

W ostatnim zarzucie, wymienionym w pkt I.2.D. Prezes UOKiK zarzucił Dolz-Finance stosowanie opłat windykacyjnych, które naruszają dobre obyczaje. W wyniku takiego działania konsumenci są wielokrotnie obciążani wysokimi opłatami czy to za przyjazd prewenta/windykatora czy też za inny sposób komunikacji z dłużnikiem. Przedmiotowe działania Pożyczkodawcy należy uznać za bardzo szkodliwe dla interesów ekonomicznych słabszej strony umowy.

W ramach niniejszego zarzutu – przy obu praktykach - do naruszenia przepisów u.o.k.i.k. doszło na etapie zawierania umowy, co przełożyło się również na etap wykonania kontraktu, gdyż postanowienie zawarte w umowie wpływały na późniejsze jej wykonanie.

W związku z powyższym, organ ochrony konsumentów - mając na uwadze również długotrwały okres stosowania opisanych praktyk (co najmniej od 2 stycznia 2013 r.) - uznał, iż natura naruszeń polegających na stosowaniu postanowień naruszających dobre obyczaje lub stosowanie praktyk wprowadzających w błąd uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej **na poziomie** % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2015 r., co jest równe kwocie **26.640 zł**.

Przy określaniu ostatecznego wymiaru kary Prezes UOKiK stwierdził występowanie okoliczności łagodzących w związku z zaniechaniem wszystkich analizowanych praktyk przez przedsiębiorcę po wszczęciu niniejszego postępowania i zdecydował o **obniżeniu wymiaru kary o %**. Jednocześnie organ ochrony konsumentów uznał, że nie wystąpiły żadne inne okoliczności łagodzące.

Z uwagi na umyślność stosowanej praktyki w pkt I.2.B – I.2.D, organ ochrony konsumentów zdecydował na podwyższenie wymiaru kary w zakresie tych praktyk o %.

Mając powyższe na uwadze, ostatecznie wysokość kary w pkt I.2.B – I.2.D została podwyższona o (do kwoty zł), a w zakresie praktyki określonej w pkt I.2.A. obniżona o % (do kwoty zł) i ostateczne wyniosła **33.102 zł**, co stanowi ok. % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2015 r.

W ocenie organu ochrony konsumentów wymierzenie kary w powyższej wysokości nie spowoduje nadwyrężenia rentowności przedsiębiorcy, a jednocześnie stanowić będzie dla niego odczuwalną karę za naruszenie praw konsumentów. Z przedstawionych dokumentów finansowych wynika, że przedsiębiorca posiada znaczne dochody, przekraczające wielokrotnie wartość nałożonej kary pieniężnej.

Zdaniem Prezesa UOKiK, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów u.o.k.i.k., jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest również walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszeniem słuszych interesów konsumentów. Przyjmując, że kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i powinna być odczuwalna dla przedsiębiorcy, organ ochrony konsumentów **postanowił nałożyć karę w wysokości określonej w punkcie III sentencji decyzji.**

**Wobec tego orzeczono jak w pkt III sentencji decyzji.**

Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.i.k., karę pieniężną należy uiścić w terminie **14 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **NBP o/o Warszawa** na nr **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

#### **IV.**

Zgodnie z art. 80 u.o.k.i.k. Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 u.o.k.i.k., jeżeli w wyniku postępowania organ ochrony konsumentów stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. W świetle natomiast art. 263 § 1 kodeksu postępowania administracyjnego, do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Z kolei zgodnie z art. 264 § 1 ww. kodeksu, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku organ ochrony konsumentów w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK ze stroną. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości **97,60 zł** (słownie: dziewięćdziesiąt siedem złotych 60/100).

**Z uwagi na powyższe orzeczono jak w pkt IV sentencji.**

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w **NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000** w terminie **14 dni** od uprawomocnienia się decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 kodeksu postępowania cywilnego oraz stosownie do art. 264 § 2 kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stronie przysługuje zażalenie za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodniowym od dnia jej doręczenia.

*Z upoważnienia Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy  
Piotr Adamczewski*