



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, 11 kwietnia 2024 r.

RWA-610-501/16/AŻR/KW/MJ

WERSJA JAWNA

- informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa

i inne informacje prawnie chronione oznaczono [informacja prawnie chroniona]

DECYZJA DOZIK-6/2024

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Financial Benefits sp. z o.o. w likwidacji z siedzibą w Janczewicach polegające na:**

1) pozbawieniu konsumenta rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez podawanie błędnej informacji o całkowitej kwocie pożyczki w umowie pożyczki, co narusza art. 30 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 5 pkt 7 i 8 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1028, ze zm.), co w konsekwencji narusza art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, ze zm.);

2) podawaniu w Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego nieprawdziwej informacji o całkowitej kwocie pożyczki, 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 (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 845, ze zm.) w zw. z art. 5 pkt 7 i 8 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1028, ze zm.), a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, ze zm.);

3) niepodawaniu:

- a) przed zawarciem umowy pożyczki w treści Formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego - wbrew art. 13 ust. 1 pkt 12 w zw. z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1028, ze zm.) - informacji o innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie pożyczki,
- b) w umowach pożyczki - wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1028, ze zm.) - informacji o innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie pożyczki,

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, ze zm.);

4) stosowaniu w Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego oraz we wzorcu umownym zatytułowanym „Umowa pożyczki gotówkowej” przedkładanym konsumentom celem zawarcia umowy pożyczki postanowienia, zgodnie z którym w przypadku braku płatności konsument może zostać obciążony następującymi opłatami: ° za każdorazowe wezwanie do zapłaty: 50 zł, przy czym wezwania do zapłaty nie mogą być wysyłane do Pożyczkobiorcy częściej jak co dwa tygodnie, ° za czynności windykacyjne (telefony, sms-y, e-maile, wizyty przedstawiciela Pożyczkodawcy w miejscu zamieszkania lub pracy Pożyczkobiorcy) do 200 zł miesięcznie, co prowadzi do nadmiernego i nieuzasadnionego obciążania finansowego konsumentów przez Financial Benefits sp. z o.o. w likwidacji z siedzibą w Janczewicach opłatami za dokonanie czynności windykacyjnych przez przedsiębiorcę, niezależnie od ich niezbędności i celowości, oraz niezależnie od wysokości rzeczywiście poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów tych czynności, co narusza art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 845, ze zm.) a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, ze zm.),

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 11 marca 2016 r.

II. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1689, ze zm.) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 775, ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, ze zm.), obciąża się **Financial Benefits sp. z o.o. w likwidacji z siedzibą w Janczewicach** kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 131,18 zł (słownie: sto trzydzieści jeden złotych, osiemnaście groszy) w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”) otrzymał skargę konsumencką na działalność Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji z siedzibą w Janczewicach (dalej również: „Spółka”, „Pożyczkodawca”, „Przedsiębiorca”). Pomimo, iż skarga miała charakter indywidualny, Prezes UOKiK uznał



za zasadne zbadanie, w ramach monitoringu przedsiębiorców działających na rynku usług pożyczkowych, działalności Spółki w kontekście ewentualnego naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W związku z powyższym Prezes Urzędu przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu kontrolę wzorców umów wykorzystywanych przez Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji przy zawieraniu umów pożyczki oraz umów zawieranych w oparciu o te wzorce¹.

Dokonanie analizy otrzymanych wzorców umownych wykorzystywanych przez Spółkę w obrocie konsumenckim, umów pożyczki zawieranych w oparciu o te wzorce, jak również Formularzy informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego, pozwoliło Prezesowi Urzędu stwierdzić, że Pożyczkodawca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym w dniu 10 maja 2016 r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie z związku z podejrzeniem stosowania przez Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, stawiając zarzuty opisane w sentencji tej decyzji.

Postanowieniem z dnia 10 maja 2016 r. zaliczono w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu pismo Spółki z dnia 17 lipca 2015 r. przekazane przez Pożyczkodawcę w toku postępowania wyjaśniającego o znaku: RWA-405-3/15/AŻ wraz ze wszystkimi załącznikami.

Pismem z dnia 10 maja 2016 r. Spółka została zawiadomiona o wszczętym postępowaniu oraz o zaliczeniu w poczet dowodów ww. dokumentów przekazanych w toku postępowania wyjaśniającego. W związku z tym ze spółką była prowadzona dalsza korespondencja.

W odpowiedzi na zawiadomienie Pożyczkodawca pismem z dnia 10 czerwca 2016 r. ustosunkował się do postawionych mu zarzutów i wniósł o zobowiązanie Spółki do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków ewentualnych naruszeń. Korespondencja była prowadzona dalej w tej sprawie. Spółka udzielała dalszych informacji w pismach z dnia 26 lipca 2016 r., 30 września 2016 r., 21 listopada 2016 r. oraz 12 grudnia 2016 r.

Pismem z dnia 14 grudnia 2016 r. Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego.

W związku z późniejszym wystąpieniem konieczności uzupełnienia materiału dowodowego, Spółka wymieniając korespondencję z Urzędem przedstawiała dalsze informacje w pismach z dnia 8 czerwca 2018 r., 31 sierpnia 2018 r., 24 września 2018 r., 21 listopada 2018 r., 4 lutego 2019 r. i 18 stycznia 2021 r.

Pismem z dnia 7 grudnia 2021 r. Prezes UOKiK ponownie zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego oraz o prawie do zapoznania się z zebrany materiał dowodowy i wypowiedzenia się co do niego. Spółka nie skorzystała z tego uprawnienia.

¹ W niniejszej decyzji, Prezes Urzędu powołując się na przepisy ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1028, ze zm.), w których mowa jest o „umowie o kredyt konsumencki”, mając na uwadze art. 3 ust. 2 pkt 1 ww. ustawy, używa określenia „umowa pożyczki”. Podobnie zamiast określeń „kredytodawca”/„kredytobiorca” stosowane są odpowiednio pojęcia: „pożyczkodawca”/„pożyczkobiorca”, zamiast określenia „całkowita kwota kredytu” - „całkowita kwota pożyczki”, w miejsce pojęcia „całkowity koszt kredytu” - „całkowity koszt pożyczki”.



Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy pod numerem: 0000441348. Przedmiotem działalności Spółki wg. KRS jest m.in. pozostała działalność wspomagająca usługi finansowe, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych; pośrednictwo pieniężne, pozostała finansowa działalność usługowa z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

(dowód: wydruk z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonej przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, stan na dzień 18 stycznia 2024r.)

Pożyczkodawca prowadził działalność za pośrednictwem swoich oddziałów rozmieszczonych w Warszawie, Radomiu, Skierniewicach, Siedlcach, Piotrkowie Trybunalskim, Płocku, Łodzi i Piasecznie.

(dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 17 lipca 2015 r. i z dnia 10 czerwca 2016 r.)

Przy zawieraniu umów z klientami, będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1610, ze zm., dalej również: „k.c.”), tj. osobami fizycznymi dokonującymi z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową, Spółka posługiwała się wzorcami umownymi w rozumieniu art. 384 k.c., zatytułowanymi: *Umowa pożyczki gotówkowej* i *Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego*.

(dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 17 lipca 2015 r. i z dnia 10 czerwca 2016 r.)

Spółka w treści wzorca *Umowa pożyczki gotówkowej* oraz w *Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego* stosowała pojęcie „całkowitej kwoty pożyczki”, do której wliczała kredytowany koszt w postaci prowizji oraz opłaty przygotowawczej. Jednocześnie, w treści wzorca *Umowa pożyczki gotówkowej* Spółka obok pojęcia „całkowitej kwoty pożyczki” (w rozumieniu j.w.) wskazywała kwotę, jaką faktycznie wypłacała konsumentowi po potrąceniu kredytowanych kosztów pożyczki (tj. opłaty przygotowawczej i prowizji), określając ją jako „kwota pożyczki udostępniona pożyczkobiorcy”.

(dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 17 lipca 2015 r. i z dnia 10 czerwca 2016 r.)

Spółka nie informowała o innych opłatach z tytułu zaległości pożyczki. Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji zarówno w Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, jak również w umowie pożyczki określała wyłącznie koszt skierowania do konsumenta wezwania do zapłaty. Spółka nie określała jednak wysokości opłat za takie czynności jak: telefon, sms, e-mail, wizytę przedstawiciela Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji w miejscu zamieszkania lub pracy konsumenta. Spółka wskazywała jedynie, że za wymienione powyżej czynności Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji pobierze nie więcej niż 200 zł miesięcznie.

(dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 17 lipca 2015 r., z dnia 10 czerwca 2016 r.)

Spółka w treści *Formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego* oraz w umowie pożyczki stosowała postanowienie, zgodnie z którym w przypadku braku płatności konsument może zostać obciążony następującymi opłatami: °za każdorazowe wezwanie



do zapłaty: 50 zł, przy czym wezwania do zapłaty nie mogą być wysyłane do Pożyczkobiorcy częściej jak co dwa tygodnie, za czynności windykacyjne (telefony, sms-y, e-maile, wizyty przedstawiciela Pożyczkodawcy w miejscu zamieszkania lub pracy Pożyczkobiorcy) do 200 zł miesięcznie.

(dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 17 lipca 2015 r., z dnia 10 czerwca 2016 r.)

W okresie stosowania przez Przedsiębiorcę wzorców umów zawierających kwestionowane w niniejszej decyzji postanowienia (tj. od przełomu 2014 i 2015 r. do 10 marca 2016 r.), Spółka zawarła na ich podstawie [informacja prawnie chroniona] umów z konsumentami.

(dowód: pismo Spółki z dnia 26 lipca 2016 r. oraz z dnia 30 września 2016 r.)

W praktyce, zgodnie z wyjaśnieniami Przedsiębiorcy, Spółka odstąpiła od pobrania opłat windykacyjnych w przypadku około [informacja prawnie chroniona] umów w zakresie windykacji telefonicznej, oraz w około [informacja prawnie chroniona] przypadków pozostałych metod windykacji. Przedsiębiorca obciążył konsumentów opłatami z tytułu podejmowanych czynności windykacyjnych w przypadku [informacja prawnie chroniona]. Przedsiębiorca wskazał, że czynności windykacyjne były podejmowane przez pracowników lub współpracowników Spółki, a ich koszt, którym obciążany był konsument, był obliczany proporcjonalnie do czasu pracy pracowników podejmujących działania windykacyjne oraz kosztów ich podróży.

(dowód: pismo Spółki z dnia 30 września 2016 r.)

Z informacji przesłanych przez Spółkę wynika, że w dniu 10 marca 2016 r. zawarła ona ostatnią umowę pożyczki z konsumentem w oparciu o wzorzec umowy „Umowa pożyczki gotówkowej” zawierający określenie „kwota pożyczki udostępniona pożyczkobiorcy” obok określenia „całkowitej kwoty pożyczki” uwzględniającego kredytowane koszty pożyczki. Od tamtej pory we wzorcach „Umowa pożyczki gotówkowej” zaprzestano wskazywania „całkowitej kwoty pożyczki”, która uwzględniała kredytowane koszty pożyczki (prowizję i opłatę przygotowawczą) i jednocześnie pozostawiono samo pojęcie „kwoty pożyczki udostępnionej Pożyczkobiorcy jako sumy wszystkich środków pieniężnych wypłaconych Pożyczkobiorcy na podstawie umowy” - które odzwierciedlało właśnie ustawowo rozumianą całkowitą kwotę pożyczki. W formularzach informacyjnych do „całkowitej kwoty pożyczki” zaprzestano wliczać kredytowane koszty pożyczki (prowizji i opłaty przygotowawczej). Ponadto Spółka zrezygnowała w umowach pożyczki z prawa do pobierania opłat windykacyjnych (co odzwierciedla także formularz informacyjny).

(dowód: pismo Spółki z dnia 26 lipca 2016 r., dokumentacja umów zał. do pisma Spółki z dnia 10 czerwca 2016 r.)

Oferta pożyczkowa Spółki pod względem wysokości pobieranych opłat, udostępnianych kwot i czasu trwania umowy ulegała zmianom. W 2018 r. Spółka udzielała konsumentom pożyczek w wysokości od 300 zł do 1 600 zł na okres 30 dni. Ponadto, między 2015 a 2018 r. pojawiała się oferta pożyczek spłacanych ratalnie do wys. 2500 zł udostępnianych na czas do 9 mies. Spółka udzielała także warunkowo pożyczek faktycznie nieobciążonych żadnymi kosztami. Do dnia 10 marca 2016 r. funkcjonowały w obrocie 3 warianty „Umowy pożyczki gotówkowej”, różniące się od siebie wysokością pobieranych opłat oraz sposobem spłaty. Była pożyczka odpłatna spłacana jednorazowo, pożyczka z zerowym kosztem - spłacana jednorazowo oraz pożyczka odpłatna spłacana ratalnie.

(dowód: pismo Przedsiębiorcy z dnia 17 lipca 2015 r. i z dnia 10 czerwca 2016 r. i z dnia 21 listopada 2018 r.)



Jak wynika z informacji udzielonych przez Spółkę, zakończyła ona działalność w zakresie oferowania pożyczek w oparciu o własne wzorce, i ostatnia taka pożyczka została udzielona przez Przedsiębiorcę w IV kwartale 2018 r.
(dowód: pismo Spółki z dnia 18 stycznia 2021 r.)

Obecnie umowy zawarte w oparciu o wzorce stosowane przez Spółkę do dnia 10 marca 2016 r. pozostają już wyłącznie na etapie windykacji sądowej.
(dowód: pismo Spółki z dnia 18 stycznia 2021 r.)

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznoprawnego

Podstawą zastosowania przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, ze zm., dalej również: „uokik”) jest uprzednie stwierdzenie przez Prezesa UOKiK, iż w wyniku stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zagrożony został interes publicznoprawny. Zgodnie z art. 1 ust. 1 uokik, ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Przepis ten przesądza o przynależności niniejszej ustawy do dziedziny prawa publicznego, jak również o wyłączeniu możliwości podejmowania przez Prezesa Urzędu działań w celu ochrony interesów indywidualnych czy grupowych. W toku postępowania i przy wydawaniu decyzji Prezes Urzędu jest zatem rzecznikiem interesu publicznego. Rola ta wynika nie tylko z celu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, lecz również z jednej z naczelnych zasad postępowania administracyjnego, tj. zasady uwzględniania interesu społecznego i słusznego interesu obywateli, określonej w art. 7 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 775 ze zm., dalej: k.p.a.). Wobec powyższego wykazanie wystąpienia zagrożenia interesu publicznoprawnego w danej sprawie stanowi podstawową przesłankę warunkującą możliwość jej rozstrzygnięcia w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu niniejsza sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub byli klientami Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji. Należy przy tym zauważyć, że interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów stanowi jednocześnie naruszenie interesu publicznoprawnego.

Wobec powyższego uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie art. 24 uokik

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy, zbiorowe interesy



konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami zachowaniach przedsiębiorcy.

W związku z powyższym, dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- 1) oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- 2) zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

1) Status przedsiębiorcy

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów odnosi się tylko do przedsiębiorców. Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 uokik w związku z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 650), 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 (Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 z późn. zm.; dalej: „usdg”). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 usdg 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 usdg 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.

Działalność prowadzona przez Spółkę miała charakter zarobkowy, była wykonywana w sposób zorganizowany oraz ciągły. Spółka prowadziła działalność gospodarczą na podstawie wpisu do KRS pod nr 0000441348, a zatem jako osoba prawna (spółka prawa handlowego) posiadała przymiot przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik.

Oznacza to, iż zachowanie Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji podlega kontroli dokonywanej na podstawie uokik.

2) Sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami

Na gruncie uokik sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające



z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Rozważenia wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy jest zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami. Jednocześnie, dla stwierdzenia powyższego bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu.

Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą definicji normatywnej. 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 prawo². Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą - w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego - być według jakiegoś schematu, mającego walor bezwzględny, oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy³. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny⁴. 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. Przy takim założeniu, sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od standardów postępowania. 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, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu 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”⁵.

Ustawodawca w art. 24 ust. 2 uokik nie wskazuje konkretnie, jakiego rodzaju sprzeczność z prawem zachowania przedsiębiorcy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik, wystarczy stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami. W tym przypadku sprzeczność z prawem objawia się w szczególności w nieudzielaniu rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji konsumentom, naruszeniu przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, oraz stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych.

² A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

³ Orzeczenie Sądu Najwyższego z 29 marca 1979 r. (sygn. akt III CRN 59/79), niepubl.

⁴ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r. (sygn. akt I ACr 411/91), *Wokanda* 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z 8 stycznia 2003 r. (sygn. akt II CKN 1097/00), *Lex* nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z 4 czerwca 2003 r. (sygn. akt I CKN 473/01), *Lex* nr 80257; J. Szwaia [w:] *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz*, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, *Dobre obyczaje w prawie polskim*, Przegląd Prawa Handlowego 2002/5.

⁵ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).



Ustawa o kredycie konsumenckim

Stosownie do art. 3 ust. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1028, ze zm., dalej również: „ukk”), za umowę o kredyt konsumencki uważa się m.in. umowę pożyczki. Zgodnie z art. 5 pkt 7 ukk całkowita kwota pożyczki to maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które pożyczkodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy pożyczki. Art. 5 pkt 8 ukk stanowi, że całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta to suma całkowitego kosztu pożyczki i całkowitej kwoty pożyczki. Stosownie do art. 13 ust. 1 pkt 5 ukk pożyczkodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy pożyczki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku, całkowitą kwotę pożyczki. W myśl art. 14 ust. 1 ukk pożyczkodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi m.in. tę informację na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do ukk. Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 4 ukk umowa pożyczki powinna określać całkowitą kwotę pożyczki.

Z definicji całkowitej kwoty pożyczki określonej w przywołanym powyżej art. 5 pkt 7 ukk wynika, że maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych, które pożyczkodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy pożyczki (całkowita kwota pożyczki), to kwota, jaką konsument będzie mógł w dowolny sposób dysponować po zawarciu umowy. Kwota ta nie obejmuje kredytowanych kosztów pożyczki, które niewątpliwie należy zaliczyć do całkowitego kosztu pożyczki. Skoro koszty pożyczki, w tym kredytowane koszty pożyczki, razem z całkowitą kwotą pożyczki składają się na całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta, to kredytowane koszty pożyczki nie mogą zawierać się w całkowitej kwocie pożyczki. Przeciwnie stanowisko oznaczałoby dwukrotne uwzględnienie kredytowanych kosztów pożyczki w całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta (zarówno jako część całkowitego kosztu pożyczki, jak i jako część całkowitej kwoty pożyczki).

Stosownie do art. 13 ust. 1 pkt 12 ukk pożyczkodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy pożyczki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku informację o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualnie inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie pożyczki. W myśl art. 14 ust. 1 ww. ustawy pożyczkodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi m.in. tę informację na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do ww. ustawy. Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 ukk umowa pożyczki powinna określać roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualnie inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie pożyczki.

Zwrócić należy uwagę, iż pod pojęciem „innych opłat z tytułu zaległości w spłacie pożyczki” w sposób oczywisty należy rozumieć również opłaty windykacyjne, bowiem stanowią koszty, które wynikają wprost z tychże zaległości.

Stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych

Przez praktykę rynkową, zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 845, ze zm., zwanej dalej: „upnpr”), rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę



i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu ma znaczenie szerokie i obejmuje także usługi (art. 2 pkt 3 upnpr).

Podawanie przez przedsiębiorców informacji na temat zawieranej umowy w stosowanych wzorcach umownych i formularzach informacyjnych mieści się w zakresie pojęcia praktyki rynkowej.

Zgodnie z art. 4 ust.1 upnpr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Stosownie zatem do art. 4 ust. 1 upnpr, do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą koniecznym jest wykazanie, że:

- stoi ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Jednocześnie, zgodnie z art. 4 ust. 2 upnpr za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd. Praktykę rynkową wprowadzającą w błąd będzie zatem stanowiło takie aktywne zachowanie przedsiębiorcy, które doprowadzi do powstania u konsumenta mylnego wyobrażenia o rzeczywistości, które może doprowadzić do zniekształcenia jego zachowania rynkowego. Dla stwierdzenia występowania praktyki rynkowej nie będzie przy tym miało znaczenia czy faktycznie doszło do zniekształcenia procesu decyzyjnego konsumenta. Na gruncie art. 5 ust. 1 upnpr relewantna jest bowiem sama możliwość podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której - przy braku praktyki przedsiębiorcy - by nie podjął. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr).

Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 9 lutego 2011 r. podkreślił, że *interpretując 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 rynkowe⁶.*

Model przeciętnego konsumenta

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nakazują ocenę zachowania przedsiębiorcy w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. Tym samym, aby móc uznać daną praktykę rynkową za nieuczciwą w rozumieniu art. 4 upnpr, konieczne jest ustalenie modelu przeciętnego konsumenta. Jednocześnie ustawa definiując pojęcie przeciętnego konsumenta nakazuje przez nie rozumieć konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, przy czym oceny powyższych cech dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą

⁶ Por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 lutego 2011 r., sygn. akt VI ACa 694/10.



się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa (art. 2 pkt 8 upnpr). Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta dokonywana jest ocena „nieuczciwości” praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę. Przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego produktu (usługi) informacji, przekazywanej w sposób niewprowadzający w błąd, a także do rzetelnego i uczciwego traktowania przez przedsiębiorcę. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech konsumenta (jego „przeciętność”) polegających na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna. Przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

W stanie faktycznym sprawy, model przeciętnego konsumenta należy odnieść do grupy osób, do których Spółka kieruje swoją ofertę, a zatem co do zasady do wszystkich osób zainteresowanych uzyskaniem pożyczki/kredytu konsumenckiego. Działania Spółki nie były zatem adresowane do szczególnej grupy konsumentów, brak jest bowiem podstaw do wyodrębniania cech wyróżniających osoby mogące być stroną umowy o kredyt lub pożyczkę. Model przeciętnego konsumenta w niniejszym postępowaniu należy zatem stworzyć bez odniesienia do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Jednocześnie zauważyć trzeba, że taki konsument jest dostatecznie zorientowany, uważny i ostrożny. Posiada ogólny zasób wiedzy, jednakże nie można uznać, iż jest to wiedza kompletna i w pełni profesjonalna. Przeciętny konsument nie będzie posiadał wszelkich informacji o zasadach związanych z działalnością pożyczkodawców, w szczególności na rynku pozabankowym. Nie ulega jednak wątpliwości, iż oferta Spółki kierowana była w szczególności do konsumentów zainteresowanych szybkim uzyskaniem pożyczki na tym rynku. Wśród osób zainteresowanych ofertą Spółki mogły być zatem osoby o obniżonej zdolności kredytowej, które mogły nie mieć możliwości uzyskania kredytów w instytucjach bankowych i poszukiwały środków na sfinansowanie swoich wydatków w innych źródłach m. in. w sektorze pozabankowym. Grupę tę obejmują również osoby znajdujące się w trudnej sytuacji finansowej, które są skłonne zawrzeć umowę pożyczki nawet na niekorzystnych dla nich warunkach.

3) Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

W tym miejscu zostanie omówiona łącznie dla wszystkich stwierdzonych praktyk przestanka godzenia w zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawodawca nie zdefiniował pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3 uokik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na samym zagrożeniu im. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz zostało skierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy



konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy⁷. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów.

Oferta pożyczkowa Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji miała charakter ogólnodostępny, kierowana była bowiem do wszystkich potencjalnych klientów, a zatem należy uznać, że działania Spółki skierowane były do z góry nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, interes konsumentów, który mógł zostać naruszony w wyniku działań podejmowanych przez Spółkę nie stanowi sumy indywidualnych interesów poszczególnych klientów, lecz ma charakter zbiorowy, co przesądza o możliwości uznania, iż działania te godziły w zbiorowy interes konsumentów.

Naruszenia prawa zarzucane Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji wiążą się przede wszystkim z nieprzestrzeganiem obowiązków informacyjnych względem konsumentów, na etapie przed zawarciem i w trakcie zawierania umowy pożyczki, w związku z nieprawidłowym wskazywaniem całkowitej kwoty pożyczki, informacji o innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie pożyczki w stosowanych wzorcach umowy, a także w formularzach informacyjnych. Ponadto Spółka na podstawie postanowienia w umowie mogła stosować nieuczciwą praktykę rynkową w związku z obciążaniem konsumentów nadmiernymi i nieuzasadnionymi z punktu widzenia ponoszonych kosztów opłatami windykacyjnymi.

Ad I.1. sentencji decyzji

W umowach pożyczki Spółka wskazywała jako „całkowitą kwotę pożyczki” - „sumę wszystkich środków pieniężnych, które pożyczkodawca udostępnia pożyczkobiorcy na podstawie umowy razem z prowizją i opłatami (...)”. Spółka do całkowitej kwoty pożyczki prezentowanej w umowach pożyczki wliczała zatem kredytowany koszt w postaci prowizji oraz opłaty przygotowawczej. Takie zdefiniowanie „całkowitej kwoty pożyczki” jest sprzeczne z art. 5 pkt 7 ukk.

Jednocześnie w umowach pożyczki Spółka wskazywała kwotę, jaką wypłacała konsumentowi po potrąceniu kredytowanych kosztów pożyczki, określając ją jako „kwota pożyczki udostępniona pożyczkobiorcy (...)”. Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji wprowadziła zatem we wzorcu umowy pozaustawowe pojęcie dla określenia środków, jakimi konsument mógł swobodnie dysponować po zawarciu umowy, czyli zgodnie z art. 5 pkt 7 ukk - całkowitej kwoty pożyczki. Jest to w ocenie Prezesa Urzędu zachowanie nieprawidłowe, gdyż pozbawiało konsumenta rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o całkowitej kwocie pożyczki, zdefiniowanej w art. 5 pkt 7 ukk.

⁷ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.

Mając powyższe na uwadze, zdaniem Prezesa UOKiK, Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji nie przekazywała konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o całkowitej kwocie pożyczki w umowach pożyczki, co dało podstawy do uznania, że to działanie stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik, mianowicie naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Pożyczkodawca w Umowie pożyczki gotówkowej podawał błędną informację o całkowitej kwocie pożyczki.

Przedmiotowa praktyka została zaniechana z dniem 11 marca 2016 r. Od tamtej pory we wzorcach „Umowa pożyczki gotówkowej” zaprzestano wskazywania „całkowitej kwoty pożyczki”, która uwzględniała kredytowane koszty pożyczki (prowizję i opłatę przygotowawczą) i jednocześnie pozostawiono samo pojęcie „kwoty pożyczki udostępnionej Pożyczkobiorcy jako sumy wszystkich środków pieniężnych wypłaconych Pożyczkobiorcy na podstawie umowy” - które odtąd odzwierciedlało właśnie ustawowo rozumianą całkowitą kwotę pożyczki.

Ad I.2. sentencji decyzji

W Formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego Spółka podawała tę samą błędną wartość całkowitej kwoty pożyczki co w umowach pożyczki. Spółka jednakże, odmiennie niż czyniła to w umowach, w Formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego nie podawała w żadnej ich części informacji o środkach, jakie zostaną faktycznie wypłacone konsumentowi. Zatem konsument był wprowadzony w błąd, co do wysokości udostępnionych mu środków pieniężnych, którymi mógłby swobodnie dysponować.

Spółka do całkowitej kwoty pożyczki prezentowanej w Formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego wliczała kredytowany koszt w postaci prowizji oraz opłaty przygotowawczej. Konsument mógł po zapoznaniu się z ww. formularzem oczekiwać, iż dostanie do dyspozycji więcej środków pieniężnych, niż otrzymałby w rzeczywistości na podstawie umowy pożyczki.

W Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego Przedsiębiorca podawał zatem nieprawdziwą informację o całkowitej kwocie pożyczki.

Mając powyższe na uwadze, w ocenie Prezesa Urzędu, opisane działanie Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 upnpr w zw. z art. 5 pkt 7 i 8 ukk, co daje podstawy do uznania, że to działanie stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

Zgodnie z informacjami przedstawionymi przez Spółkę, przedmiotowa praktyka została zaniechana z dniem 11 marca 2016 r. W umowach zawartych po 10 marca 2016 r., Spółka prawidłowo wskazywała w formularzu informacyjnym całkowitą kwotę pożyczki (nie wliczając do niej kwoty kredytowanych kosztów - prowizji i opłaty przygotowawczej).

Ad I.3. sentencji decyzji



Jak wskazano wyżej, zgodnie z art. 13 ust. 1 pkt 12 ukk pożyczkodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy pożyczki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku informację o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualnie inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie pożyczki. W myśl art. 14 ust. 1 ww. ustawy pożyczkodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi m.in. tę informację na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do ww. ustawy. Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 ukk umowa pożyczki powinna określać roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualnie inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie pożyczki.

Zwrócić należy uwagę, iż pod pojęciem „innych opłat z tytułu zaległości w spłacie pożyczki” w sposób oczywisty należy rozumieć również opłaty windykacyjne, bowiem stanowią koszty, które wynikają wprost z tychże zaległości.

Prezes Urzędu ustalił, że Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji zarówno w Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, jak również w umowach pożyczki, określał wyłącznie koszt skierowania do konsumenta wezwania do zapłaty. Spółka nie określała jednak wysokości opłat za inne czynności windykacyjne. Spółka wskazywała jedynie, że za wymienione w treści umowy i formularza informacyjnego czynności windykacyjne pobierze nie więcej niż 200 zł miesięcznie. Z przyjętej metody wynika zatem okresowy pułap możliwych do naliczenia kosztów. Nie pozwala to dostatecznie zorientować się w wysokości poszczególnych opłat, które mogą być naliczane przez Spółkę w ramach czynności windykacyjnych.

Wobec powyższego, zdaniem Prezesa UOKiK, opisane działanie Spółki naruszały art. 13 ust. 1 pkt 12 w zw. z art. 14 ust. 1 oraz art. 30 ust. 1 pkt 11 ukk, a w konsekwencji stanowiło także naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

Przedmiotowa praktyka została zaniechana z dniem 11 marca 2016 r. Od tej pory Spółka całkowicie zrezygnowała z pobierania jakichkolwiek kosztów windykacyjnych (poza odsetkami z tytułu zadłużenia przeterminowanego).

Ad I.4. sentencji decyzji

W celu stwierdzenia, że wskazane w pkt I.4. sentencji niniejszej decyzji działania Spółki stanowiły nieuczciwą praktykę rynkową, w pierwszej kolejności konieczne jest wykazanie, że były one sprzeczne z dobrymi obyczajami (art. 4 ust. 1 upnpr).

W przedmiotowej sprawie, Prezes UOKiK uznał, że Spółka naruszyła dobre obyczaje w postaci uczciwości kontraktowej i wykorzystywania uprzywilejowania jednej strony kontraktu. Objawiało się to przede wszystkim poprzez ustalenie takich warunków wykonania umowy, które mogły prowadzić do nadmiernego i nieuzasadnionego obciążania konsumentów opłatami z tytułu czynności windykacyjnych.

Prezes Urzędu ustalił, iż Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji stosowała w *Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego* oraz we wzorcu umownym zatytułowanym *Umowa pożyczki gotówkowej* przedkładanym konsumentom celem zawarcia umowy pożyczki postanowienie, zgodnie z którym w przypadku braku płatności konsument może zostać obciążony następującymi opłatami: ° *za każdorazowe wezwanie do zapłaty: 50 zł, przy czym wezwania do zapłaty nie mogą być wysyłane do Pożyczkobiorcy częściej jak co dwa tygodnie*, ° *za czynności windykacyjne (telefony, sms-y, e-maile, wizyty*



przedstawiciela Pożyczkodawcy w miejscu zamieszkania lub pracy Pożyczkobiorcy) do 200 zł miesięcznie (§ 12 pkt 3 wzorca umowy pożyczki).

Dodatkowo we wzorcu umowy pożyczki Spółka informowała: (...) Wykonanie jednej czynności windykacyjnej nie ogranicza prawa Pożyczkodawcy do zastosowania jej ponownie. Pożyczkodawca ustala limit miesięczny wysokości opłat. Pożyczkodawca nie naliczy opłat za czynności windykacyjne przez okres co najmniej ośmiu dni roboczych, w przypadku obciążenia Pożyczkobiorcy za wezwanie do zapłaty (...).

Zdaniem Prezesa UOKiK pobieranie przez Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji każdorazowo opłaty za wezwanie do zapłaty w zryczałtowanej wysokości 50 zł nie odpowiadało rzeczywiście poniesionym przez Spółkę kosztom.

Przedmiotowa opłata nie wynikała z żadnej kalkulacji poniesionych kosztów przez Financial Benefits Sp. z o.o. w likwidacji i nie zawsze musiała odpowiadać kosztom wskazanej czynności, np. wysłanie listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru możliwe było po uiszczeniu opłaty w wysokości 7,50 zł, a nie 50 zł, jak sugeruje Spółka. Ponadto powyższe postanowienie nie precyzuje nawet, jakim rodzajem przesyłki zostanie wysłane wezwanie do zapłaty, przez co ustalenie rzeczywistych kosztów takiej czynności windykacyjnej dla konsumenta mogło być wielce utrudnione lub wręcz niemożliwe. Konsument zatem finalnie dysponował jedynie informacją jaką kwotą zostanie obciążony przez Spółkę (50 zł), nie posiadał jednak żadnych możliwości weryfikacji, czy odpowiadała ona rzeczywistym kosztom takiej czynności.

Zdaniem Prezesa Urzędu napiętnowanie wielu czynności windykacyjnych może powodować dodatkowe, niczym nieuzasadnione obciążenie finansowe dłużników, którzy i tak mają już problem ze spłatą zaciągniętej pożyczki. Spółka ustalała 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), Spółce przysługuje uprawnienie do naliczenia odsetek za zwłokę i skierowanie swoich roszczeń na drogę sądową. Koszty, które zobowiązany jest pokryć konsument, powinny ograniczać się wyłącznie do rekompensaty kosztów związanych z faktycznym poinformowaniem go o zadłużeniu. Działania Pożyczkodawcy nie powinny jednak polegać na podejmowaniu wobec klienta kolejnych czynności windykacyjnych prowadzonych na jego koszt, jeżeli ma on świadomość istnienia zadłużenia, a mimo to go nie spłaca. 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, nie powinny też stanowić wykorzystywania uprzywilejowania jednej strony kontraktu. Ustalenie opłat w wysokości nieodpowiadającej rzeczywiście poniesionym przez przedsiębiorcę wydatkom z tytułu dokonanych czynności, które mogło prowadzić do nadmiernego obciążenia finansowego konsumentów, naruszało - w ocenie Prezesa Urzędu - dobre obyczaje, o których mowa w art. 4 ust. 1 upnpr.

W konsekwencji, obciążanie kolejnymi opłatami konsumentów mogło wywoływać w ich świadomości przeświadczenie o konieczności zapłaty należności za czynności windykacyjne wskazane w kwestionowanym postanowieniu. Przedmiotowe opłaty naruszały dobre obyczaje, stanowiąc dodatkowy przychód Spółki, niezwiązany z przedmiotem świadczenia, dodatkowo nadmiernie obciążając konsumentów. Tym samym kierowanie się treścią tego kwestionowanego postanowienia mogło zniekształcać zachowania rynkowe konsumentów, którzy nie powinni poczuwać się do wnoszenia nieustannie naliczanych i sprzecznych z dobrymi obyczajami opłat.

Prezes Urzędu wskazuje również, że w rejestrze postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks



postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 1550, ze zm., zwanej dalej: „k.p.c.”), pod poz. 5768 widnieje postanowienie o treści: 1. W przypadku powstania zadłużenia przeterminowanego, Pożyczkodawca ma prawo wszcząć postępowanie windykacyjne mające na celu doprowadzenie do dobrowolnej spłaty należności, którego koszty ponosi pożyczkobiorca. W związku z tym postępowaniem, Pożyczkodawca ma prawo:

a. wysłać wezwanie do zapłaty (monit) pocztą tradycyjną, przy czym opłata za jedno wezwanie obciąża pożyczkobiorcę i wynosi 100 zł (maksymalna liczba wezwań do zapłaty wysłanych pocztą tradycyjną w jednym miesiącu wynosi 30 sztuk),

b. wysłać wezwanie do zapłaty (monit) pocztą email, przy czym opłata za jedno wezwanie obciąża pożyczkobiorcę i wynosi 100 zł (maksymalna liczba wezwań do zapłaty wysłanych pocztą email w jednym miesiącu - wynosi 30 sztuk),

c. wysłać wezwanie do zapłaty (monit) za pomocą wiadomości SMS, przy czym opłata za jedno wezwanie obciąża pożyczkobiorcę i wynosi 100 zł (maksymalna liczba wezwań do zapłaty wysłanych za pomocą wiadomości SMS w jednym miesiącu wynosi 30 sztuk),

d. wezwać telefonicznie pożyczkobiorcę do spłaty pożyczki, przy czym za każdy telefon do pożyczkobiorcy pożyczkodawca nalicza opłatę w wysokości 100 zł (maksymalna liczba wezwań telefonicznych nie może przekroczyć 30 w jednym miesiącu).

2. Pożyczkodawca ma prawo także w związku z czynnościami windykacyjnymi do wizyty w miejscu zamieszkania/zameldowania lub w miejscu pracy pożyczkobiorcy, na co pożyczkobiorca niniejszym wyraża zgodę. Opłata za jedną wizytę w miejscu zamieszkania/zameldowania lub w miejscu pracy pożyczkobiorcy wynosi 100 zł i opłata tą obciążany jest pożyczkobiorca, przy czym maksymalna liczba wizyt wynosi 30 w jednym miesiącu, które zostało uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - dalej: SOKiK - z dnia 27 maja 2014 r. r. (sygn. akt XVII AmC 12374/12). W uzasadnieniu ww. wyroku SOKiK stwierdził, że kwestionowane postanowienia pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, albowiem w sposób nierównomierny rozkładają ryzyko transakcyjne pomiędzy stronami kontraktu przenosząc wyłącznie na konsumenta nadmierne oraz dodatkowe - obok oprocentowania i prowizji - koszty czynności windykacyjnych. Nie są to wszakże czynności, które pożyczkodawca podejmuje na zlecenie konsumenta, bądź w jego interesie. Podstawową funkcją monitu jest poinformowanie o wysokości istniejącej zaległości oraz obowiązku jej uiszczenia. Egzekwowanie opłat z tego tytułu skutkuje przeniesieniem na kontrahenta ciężaru i ryzyka związanego z prowadzoną działalnością gospodarczą, a także stanowi dla przedsiębiorcy dodatkowe źródło dochodu. Działanie legitymizowane treścią postanowienia prowadzi w rezultacie do obciążenia zadłużonego klienta kolejnymi zobowiązaniami w praktyce utrudniając mu możliwość uregulowania należności wynikającej ze zobowiązania pierwotnego. Ponadto przedmiotowe postanowienia w sposób rażący naruszają interesy konsumentów, w szczególności te ekonomiczne związane z obowiązkiem uiszczenia znacznych i dodatkowych kosztów, które mogą prowadzić do zwiększenia istniejącego zadłużenia oraz pozostałe - o charakterze nieekonomicznym polegające na wywołaniu poczucia braku satysfakcji, czy niezadowolenia z przeprowadzonej transakcji. Postanowienie o identycznej treści, stosowane przez innego przedsiębiorcę, zostało również wpisane do rejestru pod poz. 5790 po uznaniu go za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 10 czerwca 2014 r. (sygn. akt XVII AmC 1325/13).

Reasumując, w ocenie Prezesa Urzędu, działanie Spółki opisane powyżej stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr. Wobec powyższego Prezes Urzędu stwierdził, iż Spółka stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

Przedmiotowa praktyka została zaniechana z dniem 11 marca 2016 r. Opłaty windykacyjne widniały we wzorcu umownym do 10 marca 2016 r. - po tej dacie Spółka całkowicie



zrezygnowała z pobierania jakichkolwiek kosztów windykacyjnych (poza odsetkami z tytułu zadłużenia przeterminowanego). W ostatnich umowach oraz formularzach informacyjnych z grudnia 2018 r. takie opłaty także nie występują.

Zaniechanie praktyki

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 uokik, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Na podstawie dostarczonej dokumentacji umów pożyczki oraz oświadczenia Spółki, Prezes Urzędu ustalił, że z dniem 11 marca 2016 r. Financial Benefits p. z o.o. w likwidacji zaniechała ww. praktyk.

Spółka zaniechała praktyk opisanych w zarzutach z pkt. I.1-4., w następujący sposób:

Ad. I.1.

We wzorcach „Umowa pożyczki gotówkowej” zaprzestano wskazywania „całkowitej kwoty pożyczki”, która uwzględniała kredytowane koszty pożyczki (prowizję i opłatę przygotowawczą) i jednocześnie pozostawiono samo pojęcie „kwoty pożyczki udostępnionej Pożyczkobiorcy jako sumy wszystkich środków pieniężnych wypłaconych Pożyczkobiorcy na podstawie umowy” - które zaprezentowane w ten sposób odzwierciedlało właśnie ustawowo rozumianą całkowitą kwotę pożyczki.

Ad. I.2.

Formularze informacyjne stosowane przez Spółkę zaczęły odzwierciedlać wysokość całkowitej kwoty pożyczki - tj. kwoty faktycznie udostępnianej konsumentom. Zaprzestano uwzględniania w niej kredytowanych kosztów - kwoty prowizji i opłaty przygotowawczej.

Ad. I.3.a), b) oraz I.4.

Spółka całkowicie zrezygnowała z zastrzeżonego we wzorcach „Umowa pożyczki gotówkowej” do 10 marca 2016 r. prawa pobierania opłat windykacyjnych, których dotyczyły zarzuty Prezesa UOKiK. Ten stan rzeczy został uwzględniony także w formularzach informacyjnych (nie ma informacji o opłatach windykacyjnych). Tym samym, z umów i formularzy informacyjnych wyeliminowano źródło nieprawidłowości.

Na marginesie należy wskazać, że Spółka od początku 2019 r. zaprzestała w ogóle świadczyć własne produkty pożyczkowe. Ostatnie własne umowy pożyczek były zawierane przez Spółkę w IV kwartale 2018 r.

W związku z powyższym orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Koszty postępowania

Zgodnie z art. 80 uokik Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Natomiast w myśl art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia jest obowiązany ponieść koszty



postępowania. Analogicznie - stosownie do treści przepisu art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r., poz. 775 ze zm., dalej: k.p.a.) - jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Do kosztów postępowania - zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a. - zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów uokik. Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną i w związku z tym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości 131,18 zł (słownie: sto trzydzieści jeden złotych, osiemnaście groszy).

Koszty niniejszego postępowania Spółka obowiązana jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie II sentencji niniejszej decyzji, na podstawie art. 264 § 2 k.p.a., w związku z art. 83 uokik, jak również stosownie do art. 81 ust. 5 uokik, w związku z art. 479³² § 1 k.p.c. stronie przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz.U. z 2023 r., poz. 1144, ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, natomiast zażalenie na jego postanowienie podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

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

Zgodnie z art. 117 § 1 k.p.c., strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.



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

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Artur Zwaliński
Zastępca Dyrektora
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów
Konsumentów

Otrzymuje:

Financial Benefits p. z o.o. w likwidacji
ul. Jedności 68
Janczewice
05-506 Lesznowola