



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

Katowice, 29 grudnia 2020 r.

RKT.610.7.2017.SB

Decyzja nr RKT-06/2020

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 2020 r. poz. 1076 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Profi Credit Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Bielsku-Białej,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działania Profi Credit Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Bielsku-Białej polegające na:

1. dokonywaniu na rzecz konsumentów, którzy zawarli umowy pożyczek i otrzymali z tego tytułu środki pieniężne, kolejnych wypłat środków pieniężnych na podstawie zawartych umów pożyczek po podjęciu przez ww. Spółkę jednostronnej decyzji, w sposób mogący naruszać dobre obyczaje, z uwagi na dokonywanie wypłat bez ponownej oceny zdolności kredytowej konsumentów, a także bez uzyskania zgody konsumentów na otrzymanie dodatkowych środków w terminach i na warunkach określonych przez ww. Spółkę, która to zgoda powinna być wyrażona poprzez podpisanie dokumentu określającego warunki udzielenia kolejnej wypłaty sporządzonego zgodnie z wymaganiami art. 30 w związku z art. 29 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, co stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) i godziło w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym naruszało art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 11 marca 2016 r.,

2. żądaniu od konsumentów, których umowy zostały przez ww. Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę zadłużenia:

a. pokrycia kosztów związanych z udzielonymi pożyczkami z tytułu ubezpieczenia za okres po rozwiązaniu umowy,

b. dopłaty z tytułu pobieranych odsetek za udzielone pożyczki do maksymalnej wysokości odsetek wyliczonych dla całkowitych kwot Pożyczek Pierwotnych i / lub całkowitych kwot pożyczek Kolejnych Wypłat,

c. pokrycia kosztu czynności windykacyjnych ww. Spółki wyliczonych w oparciu o pozostałe do zapłaty faktyczne całkowite kwoty pożyczek,

d. zapłaty opłat za monity sms, telefoniczne, upomnienia pisemne lub wezwania do zapłaty wysyłane do konsumentów, do maksymalnej kwoty określonej w umowie, oddzielnie w związku ze spłatą każdej raty,

co stanowiło praktykę naruszającą dobre obyczaje i tym samym stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godziło w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym naruszało art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów
i stwierdza zaniechanie ich stosowania z dniem 11 marca 2016 r.,

3. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieumieszczenie w umowach pożyczek gotówkowych informacji, o jakich mowa w art. 30 ust. 1 pkt 19 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, tj. o warunkach wypowiedzenia umowy co godziło w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym naruszało art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów
i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 11 marca 2016 r.,

4. pobieraniu przez Profi Credit Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bielsku-Białej od konsumentów świadczenia pieniężnego z tytułu objęcia Pożyczkobiorców ubezpieczeniami grupowymi w związku z udzielaniem pożyczek i kolejnych wypłat, w wysokości naruszającej dobre obyczaje z uwagi na jego nieadekwatność do kosztów ponoszonych przez ww. Spółkę będącą ubezpieczającym oraz pożyczkodawcą, co stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godziło w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym naruszało art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów
i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 11 marca 2016 r.

II. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Profi Credit Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Bielsku-Białej,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie polegające na żądaniu od konsumentów, których umowy zostały przez ww. Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę zadłużenia, pokrycia kosztów związanych z udzielonymi pożyczkami z tytułu wynagrodzenia za okres po rozwiązaniu umów, co stanowi praktykę naruszającą dobre obyczaje i tym samym stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów
i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

III. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Profi Credit Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bielsku-Białej obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w pkt I i II niniejszej decyzji poprzez opublikowanie oświadczenia o treści:

„W związku z wydaniem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKT-06/2020 z dnia 29.12.2020 r., niniejszym uprzejmie informujemy, iż Profi Credit Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Bielsku-Białej stosowała wobec konsumentów praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

pkt 1.1 sentencji decyzji: dokonywaniu na rzecz konsumentów, którzy zawarli umowy pożyczek i otrzymali z tego tytułu środki pieniężne, kolejnych wypłat środków pieniężnych na podstawie zawartych umów pożyczek po podjęciu przez Profi Credit Polska SA jednostronnej decyzji, w sposób mogący naruszać dobre obyczaje, z uwagi na dokonywanie wypłat bez ponownej oceny zdolności kredytowej konsumentów, a także bez uzyskania zgody konsumentów na otrzymanie dodatkowych środków w terminach i na warunkach określonych przez Spółkę, która to zgoda powinna być wyrażona poprzez podpisanie dokumentu określającego warunki udzielenia kolejnej wypłaty sporządzonego zgodnie z wymaganiami art. 30 w związku z art. 29 ustawy o kredycie konsumenckim,

pkt 1.2 sentencji decyzji: żądaniu od konsumentów, których umowy zostały przez Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę zadłużenia:

a. pokrycia kosztów związanych z udzielonymi pożyczkami z tytułu ubezpieczenia za okres po rozwiązaniu umowy,

b. dopłaty z tytułu pobieranych odsetek za udzielone pożyczki do maksymalnej wysokości odsetek wyliczonych dla całkowitych kwot Pożyczek Pierwotnych i / lub całkowitych kwot pożyczek Kolejnych Wypłat,

c. pokrycia kosztu czynności windykacyjnych Spółki wyliczonych w oparciu o pozostałe do zapłaty faktyczne całkowite kwoty pożyczek,

d. zapłaty opłat za monity sms, telefoniczne, upomnienia pisemne lub wezwania do zapłaty wysyłane do konsumentów, do maksymalnej kwoty określonej w umowie, oddzielnie w związku ze spłatą każdej raty,

pkt 1.3 sentencji decyzji: naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieumieszczenie w Umowach pożyczek gotówkowych informacji o jakich mowa w art. 30 ust. 1 pkt 19 ustawy o kredycie konsumenckim, tj. o warunkach wypowiedzenia umowy,

pkt 1.4 sentencji decyzji: pobieraniu przez Profi Credit Polska SA od konsumentów świadczenia pieniężnego z tytułu objęcia Pożyczkobiorców ubezpieczeniami grupowymi w związku z udzielaniem pożyczek i kolejnych wypłat, w wysokości naruszającej dobre obyczaje z uwagi na jego nieadekwatność do kosztów ponoszonych przez Spółkę będącą ubezpieczającym oraz pożyczkodawcą,

których zaniechanie stosowania stwierdzono z dniem 11 marca 2016 r., oraz praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w pkt. II sentencji decyzji polegającej na żądaniu od konsumentów, których umowy zostały przez Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę zadłużenia pokrycia kosztów związanych z udzielonymi pożyczkami z tytułu wynagrodzenia za okres po rozwiązaniu umów, której nakazano zaniechanie.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKT- 06/2020 z dnia 29.12.2020 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.

Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa Urzędu mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumentom mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa Urzędu, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie”.

Oświadczenie, o którym mowa powyżej Profi Credit Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Bielsku-Białej opublikuje - w terminie 14 dni - od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, na swojej stronie internetowej, która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem www.proficredit.pl/ (na stronie głównej wykorzystywanej w trakcie obowiązku publikowania) w ten sposób, że:

a. treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymana na tej stronie internetowej przez okres 6 miesięcy od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na stronie internetowej,

b. tekst powyższego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RKT #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RKT #ffffff),

c. tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny proficredit.pl bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

d. wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,

e. fragment oświadczenia o treści „na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod tym adresem www.uokik.gov.pl” powinien być zamieszczony w formie hipertłącza (linka) do niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Profi Credit Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bielsku-Białej, płatne do budżetu państwa, kary pieniężne:

1. za praktykę zakwestionowaną w pkt I.1 sentencji decyzji w wysokości: 817 360 złotych (słownie: ośmiuset siedemnastu tysięcy trzystu sześćdziesięciu złotych),

2. za praktykę zakwestionowaną w pkt I.2.a sentencji decyzji w wysokości: 408 680 złotych (słownie: czterystu ośmiu tysięcy sześciuset osiemdziesięciu złotych),

3. za praktykę zakwestionowaną w pkt I.2.b sentencji decyzji w wysokości: 408 680 złotych (słownie: czterystu ośmiu tysięcy sześciuset osiemdziesięciu złotych),

4. za praktykę zakwestionowaną w pkt I.2.c sentencji decyzji w wysokości: 408 680 złotych (słownie: czterystu ośmiu tysięcy sześciuset osiemdziesięciu złotych),

5. za praktykę zakwestionowaną w pkt I.2.d sentencji decyzji w wysokości: 408 680 złotych (słownie: czterystu ośmiu tysięcy sześciuset osiemdziesięciu złotych),

6. za praktykę zakwestionowaną w pkt I.3 sentencji decyzji w wysokości: 408 680 złotych (słownie: czterystu ośmiu tysięcy sześciuset osiemdziesięciu złotych),

7. za praktykę zakwestionowaną w pkt I.4 sentencji decyzji w wysokości: 817 360 złotych (słownie: ośmiuset siedemnastu tysięcy trzystu sześćdziesięciu złotych),

8. za praktykę zakwestionowaną w pkt II sentencji decyzji w wysokości: 544 906 złotych (słownie: pięciuset czterdziestu czterech tysięcy dziewięciuset sześciu złotych),

z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 256 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Profi Credit Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Bielsku-Białej kosztami ww. postępowania w sprawie o stwierdzenie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, zobowiązując tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 39 złotych (słownie: trzydziestu dziewięciu złotych), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także Prezes Urzędu) w związku z otrzymanymi sygnałami od konsumentów wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działalność Profi Credit Polska Spółki Akcyjnej w Bielsku-Białej (zwanej dalej także Spółką, Przedsiębiorcą lub Pożyczkodawcą) związana z udzielaniem pożyczek może stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy

konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1076 ze zm.) - zwanej dalej także uokik.

W toku tego postępowania Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przedłożenia informacji związanych z przedmiotem niniejszego postępowania.

Analiza materiałów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia postanowieniem z dnia 29 grudnia 2017 r., postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w sentencji tej decyzji.

Przedsiębiorca o wszczęciu postępowania administracyjnego został zawiadomiony pismem z dnia 29 grudnia 2017 r. W odpowiedzi z dnia 31 stycznia 2018 r. na wszczęcie postępowania Spółka przekazała stanowisko w sprawie zakresu wszczęcia oraz dodatkowe wyjaśnienia (dowód: karty nr 2912-2934). Podniesione przez Spółkę argumenty zostały omówione w dalszej części decyzji wraz ze stanowiskiem Prezesa Urzędu.

Przedsiębiorca został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 3106). Spółka przekazała dodatkowe wyjaśnienia i uzupełniła zgromadzony materiał dowodowy (dowód: karty nr 3120-3204).

A. Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Z przedstawionych wyjaśnień oraz dokumentów wynika, że Profi Credit Polska SA w Bielsku-Białej (nr KRS 0000518190) prowadzi działalność polegającą na udzielaniu pożyczek gotówkowych od 27 lutego 2015 r. (dowód: karty nr 26-verte, 3097). Do 10 marca 2016 r. Spółka zawierała umowy pożyczek gotówkowych, które określały warunki udzielenia pożyczek pierwszych, a także kolejnych wypłat - zwanych również KW. Przedsiębiorca realizuje również umowy pożyczek zawarte przez konsumentów z Profi Credit Poland Sp. z o.o. oraz Profi Credit Sp. z o.o., które to umowy zostały przeniesione do majątku Spółki. Przeniesienie to zostało przeprowadzone w następujący sposób: 18 grudnia 2014 r. nastąpił podział Profi Credit Poland Sp. z o.o. przez wydzielenie z jej praw i obowiązków wynikających ze stosunków prawnych łączących ją z klientami i przeniesienie do spółki działającej pod firmą Profi Credit Sp. z o.o. Wydzielenie zostało przeprowadzone zgodnie z art. 531 § 1 ustawy z dnia 17 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r. poz. 1030 ze zm.). Następnie w dniu 26 lutego 2015 r. w wyniku połączenia Profi Credit Sp. z o.o. z Profi Credit Polska SA na zasadzie sukcesji uniwersalnej, wszelkie prawa i obowiązki wynikające ze stosunków prawnych łączących klientów z Profi Credit Sp. z o.o. zostały na podstawie art. 494 § 1 Kodeksu spółek handlowych przeniesione do spółki działającej pod firmą Profi Credit Polska SA (dowód: karta nr 25-26, 484).

Przeniesienie praw i obowiązków z Profi Credit Poland Sp. z o.o. do Profi Credit Sp. z o.o. (a finalnie do Profi Credit Polska SA) dotyczyło zarówno wierzytelności z tytułu umów pożyczek jak i wierzytelności z tytułu umów pożyczek objętych tytułami wykonawczymi. Profi Credit Polska SA w wyniku sukcesji prawnej ma realizować jako pożyczkodawca i wierzyciel przejęte umowy w pełnym zakresie tj. przyjmowanie wpłat rat, wypowiedanie umów, działania windykacyjne, postępowania sądowe, wnioski o egzekucję. Przekazanie umów Spółce przejmującej dotyczyło umów i wierzytelności wymienionych w planie podziału. W efekcie powyższych okoliczności z dniem 18 grudnia 2014r. podział jest skuteczny w stosunku do klientów Profi Credit Poland Sp. z o.o. Natomiast od 26 lutego 2015 r. w efekcie połączenia z Profi Credit Sp. z o.o. Spółka przejęła jej obowiązki (dowód: karty nr 25-26, 2998-3001, 3097).

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności zostało stwierdzone, że Spółka miała prawo podejmować czynności dotyczące umów wcześniej zawartych przez Profi Credit Poland Sp. z o.o. i Profi Credit Sp. z o.o. m.in. w zakresie kolejnych wypłat środków pieniężnych oraz czynności windykacyjnych.

Kwestie dotyczące Kolejnych Wypłat

Spółka realizuje umowy pożyczek zawierane z konsumentami, które przewidują dokonywanie Kolejnych Wypłat. Realizuje również umowy jako następcą prawny Profi Credit Poland Sp. z o.o. oraz Profi Credit Sp. z o.o., w których w ramach jednej umowy wypłacane były środki nazwane jako Kolejne Wypłaty oraz „wypłaty odnowieniowe”. W niniejszej decyzji dokonywanie przez Spółkę wypłat środków pieniężnych w ramach tej samej umowy pożyczki bez względu na użytą w niej nazwę określane jest jako Kolejna Wypłata lub jako KW (dowód: karty nr 711, 723, 726). Spółka podejmowała decyzje o udzielaniu Kolejnych Wypłat w okresie od 26 lutego 2015 r. do 10 marca 2016 r. (dowód: karta nr 2998-3000).

Udzielanie KW było opisane w warunkach umów w następujący sposób:

1) KW były wypłacane klientom, którzy spłacili odpowiednią ilość rat w terminach określonych w warunkach umowy w p. 3.1 (p. 3.3 umowy),

a) 12 rat, przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 12 miesięcy,

b) 12 rat, przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 18 miesięcy,

c) 18 rat przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 24 miesięcy,

d) 24 raty przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 36 miesięcy,

e) 36 rat przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 48 miesięcy.

Kolejna Wypłata powinna być zrealizowana przelewem bankowym na rachunek Pożyczkobiorcy do 5 (pięciu) dni roboczych od dnia terminowej spłaty ostatniej z rat warunkujących uzyskanie prawa do Kolejnej Wypłaty zgodnie z p. 3.1 i 3.3. umowy. Umowa przewidywała ilość Kolejnych Wypłat. Dla Pożyczek Pierwotnych z terminem spłaty 12, 18, 24 i 36 miesięcy przewidywano 3 KW, dla Pożyczek Pierwotnych z terminem spłaty 48 miesięcy wypłacano 2 KW¹. Umowy przewidywały również określone wartości KW (dowód: karty nr 26, 40-50, 368-472, 1306-1313, 2474-2478, 2483).

¹ Warunki umów pożyczek zawieranych przez Spółkę przewidujące KW, oceniane w niniejszym postępowaniu zawierały poniższe postanowienia (dowód: karty nr 54-56):

p. 3.1 umów stanowił, iż „W przypadku spłaty przez Pożyczkobiorcę każdych 12 rat odpowiednio, Pożyczki pierwotnej lub Kolejnej Wypłaty, przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 12 i 18 miesięcy, albo terminowej spłaty 18 rat odpowiednio, Pożyczki Pierwotnej lub Kolejnej Wypłaty przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 24 miesięcy, albo terminowej spłaty każdych 24 rat odpowiednio, Pożyczki Pierwotnej lub Kolejnej Wypłaty przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 36 miesięcy, albo terminowej spłaty 36 rat odpowiednio, Pożyczki Pierwotnej lub Kolejnej Wypłaty dla pożyczek z pierwotnym terminem spłaty 48 miesięcy, Pożyczkodawca przekaże Pożyczkobiorcy kolejną kwotę w wysokości (11a)* (dalej zwaną „Kolejną Wypłatą”)”.

3.2 umowy stanowił, że „Pożyczkobiorca zobowiązany jest ponieść Koszt (12)* związany z ubezpieczeniem udzielonej Kolejnej Wypłaty, który zostanie potrącony z Kolejnej Wypłaty (11a)*”.

3.3 umowy stanowił, że „Kolejna Wypłata będzie zrealizowana przelewem bankowym na rachunek Pożyczkobiorcy do 5 (pięciu) dni roboczych od dnia terminowej spłaty ostatniej z rat warunkujących uzyskanie prawa do Kolejnej Wypłaty zgodnie z p. 3.1”.

3.4 umowy stanowił, że „Ilość Kolejnych Wypłat dla Pożyczek Pierwotnych z terminem spłaty 12, 18, 24 i 36 miesięcy wynosi 3, dla Pożyczek Pierwotnych z terminem spłaty 48 miesięcy wynosi 2”.

3.5 umowy stanowił, że „Za każdą Kolejną Wypłatę Pożyczkobiorca zobowiązuje się zapłacić Pożyczkobiorcy wynagrodzenie umowne (13)* wynikające z Rocznej Stopy Oprocentowania (RSO) Kolejnej Wypłaty (17)*. Wynagrodzenie umowne liczone jest od kwoty środków Kolejnej Wypłaty wypłaconych na konto Pożyczkobiorcy (11b)*”.

3.6 umowy stanowił, że „Pożyczkobiorcy przysługuje prawo do rezygnacji z Kolejnej Wypłaty bez podania przyczyny”.

3.7 umowy stanowił, że „Rezygnacja może zostać złożona w formie pisemnej, w sposób określony w p. 10.1 niniejszej umowy – przed dniem Kolejnej Wypłaty określonej p. 3.1 niniejszej umowy lub poprzez zwrot środków Kolejnej Wypłaty w terminie 30 dni od daty pisma określonego w p. 4.1. Uprawnienie Pożyczkobiorcy do rezygnacji z Kolejnej Wypłaty jest dodatkowym uprawnieniem Pożyczkobiorcy i nie uchybia pozostałym jego uprawnieniom, wynikającym z niniejszej umowy”.

pkt 4.1 umowy stanowił, że „Pożyczkobiorca zobowiązuje się spłacić Pożyczkodawcy całkowitą kwotę do zapłaty w odniesieniu do każdej Kolejnej Wypłaty (19)* - określoną zgodnie z treścią art. 5 p. 8 UKK, będącą sumą całkowitej kwoty Kolejnej Wypłaty (11b)* oraz całkowitego kosztu Kolejnej Wypłaty (15)* - na podany w Części

Przed dokonaniem KW Spółka stosowała własne zasady weryfikacji spłaty pożyczek dokonywanej przez klientów. Możliwość udzielenia klientom Kolejnych Wypłat miała być oceniana przez pracownika Spółki zgodnie z poniższą procedurą.

Etapy procesu realizacji KW:

Szczegółowy opis prowadzonego procesu (dowód: karty nr 2067-2068):

A Umowy pożyczki rachunek bankowy Pożyczkodawcy w (18)* ratach miesięcznych, w wysokości raty Pożyczki Pierwotnej i z terminem zapłaty (dzień miesiąca) poszczególnych rat jak rat Pożyczki Pierwotnej, to jest (14)*, każda płatna wg. aktualnego Kalendarza Spłat, który Pożyczkodawca wyśle wraz z informacją o Kolejnej Wyplacie Pożyczki Pierwotnej w terminie 2 dni roboczych od daty Kolejnej Wyplaty. W przypadku jeśli Umowę zawarło dwóch Pożyczkobiorców odpowiadają oni za wszelkie zobowiązania z tytułu Umowy Kolejnej Wyplaty solidarnie. Odpowiedzialność solidarną z Pożyczkobiorcą / Pożyczkobiorcami z tytułu Umowy Kolejnej Wyplaty ponosi również Poręczyciel zgodnie z obowiązującymi przepisami”.

Spółka
2068-verte).

(dowód: karty nr 206-208,

Przed zawarciem umowy Spółka stosuje następujące metody w celu dokonania oceny ryzyka kredytowego:

(dowód: karty nr 207-208).

(dowód: karta nr 209).

Pisma przyjmowały przykładowe brzmienie:

„Dotyczy: wypłata Kolejnej Wypłaty

Szanowny Panie / Pani,

W związku z zawarciem Umowy pożyczki gotówkowej nr (...) została Panu/Pani wypłacona kolejna wypłata (vide art. 3 ust. 3.1 - 3.5 postanowień Umowy pożyczki gotówkowej).

Informujemy, iż w związku z obniżeniem przez Radę Polityki Pieniężnej od dnia r. stopy procentowej NBP, zmianie uległo oprocentowanie pożyczki.

Od dnia r. oprocentowanie pożyczki gotówkowej - Kolejnej Wypłaty - zmniejszyło się i wynosić będzie % w stosunku rocznym.

W związku z powyższym Spółka dokonała przeliczenia wartości wynagrodzenia umownego uwzględniając powyższą zmianę.

Aktualnie wartości przeliczonych opłat i wskaźników (obniżonych) dla umowy wynoszą:

| | Kolejna Wypłata | |
|--------------------------------------|-----------------|----|
| Wynagrodzenie umowne | (14)* | zł |
| Całkowity koszt pożyczki | (16)* | zł |
| Rzeczywista Roczna Stopa | (17)* | % |
| Roczna Stopa Oprocentowania (RSO) | (18)* | % |
| Faktyczna całkowita kwota do zapłaty | (21)* | zł |

wobec czego całkowita kwota do zapłaty przez Pożyczkobiorcę (określona zgodnie z treścią art. 5 p. 8 Ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2011 r., Nr 126, poz. 715 z późn. zm.) - wynosi zł.

W załączniku przesyłamy aktualny kalendarz spłat, na podstawie którego jest Pan/ Pani zobowiązany/a regulować raty pożyczki” (dowód: karta nr 2393).

Postanowienia zawarte w warunkach umów pożyczek stosowanych przed 11 marca 2016 r. związane z realizacją KW:

Pkt 3.2 „Pożyczkobiorca zobowiązany jest ponieść Koszt (12)* związany z ubezpieczeniem udzielonej Kolejnej Wypłaty, który zostanie potrącony z Kolejnej Wypłaty (11a)*”.

Pkt 3.5 „Za każdą Kolejną Wypłatę Pożyczkobiorca zobowiązuje się zapłacić Pożyczkodawcy wynagrodzenie umowne (13)* wynikające z Rocznej Stopy Oprocentowania (RSO) Kolejnej Wyłaty (17)*. Wynagrodzenie umowne liczone jest od kwoty środków Kolejnej Wyłaty wypłaconych na konto Pożyczkobiorcy (11b)*”.

Pkt 4.1 „Pożyczkobiorca zobowiązuje się spłacić Pożyczkodawcy całkowitą kwotę do zapłaty w odniesieniu do każdej Kolejnej Wyłaty (19)* - określoną zgodnie z treścią art. 5 p. 8 UKK, będącą sumą całkowitej kwoty Kolejnej Wyłaty (11b)* oraz całkowitego kosztu Kolejnej Wyłaty (15)* - na podany w Części A Umowy pożyczki rachunek bankowy Pożyczkodawcy w (18)* ratach miesięcznych, w wysokości raty Pożyczki Pierwotnej i z terminem zapłaty (dzień miesiąca) poszczególnych rat jak rata Pożyczki Pierwotnej, to jest (14)*, każda płatna wg. aktualnego Kalendarza Spłat, który Pożyczkodawca wyśle wraz z informacją o Kolejnej Wyplacie Pożyczki Pierwotnej w terminie 2 dni roboczych od daty Kolejnej Wyłaty. W przypadku jeśli Umowę zawarto dwóch Pożyczkobiorców odpowiadają oni za wszelkie zobowiązania z tytułu Umowy Kolejnej Wyłaty solidarnie. Odpowiedzialność solidarną z Pożyczkobiorcą / Pożyczkobiorcami z tytułu Umowy Kolejnej Wyłaty ponosi również Poręczyciel zgodnie z obowiązującymi przepisami”.

Warunki umów pożyczek stosowanych przed 11 marca 2016 r. zawierały postanowienia określające okres trwania umowy pożyczki:

Pkt. 5.1 „Umowę pożyczki zawiera się na czas udzielenia Pożyczki Pierwotnej i Kolejnych Wypłat aż do całkowitego spłacenia wszystkich zobowiązań Pożyczkobiorcy wynikających z niniejszej umowy.

Pkt 5.2 „Pożyczkodawcy przysługuje prawo odstąpienia od Kolejnej Wyłaty, w przypadku jeżeli Pożyczkobiorca nie spłaca pożyczki zgodnie z obowiązującą umową pożyczki lub zalega ze spłatą raty bądź rat lub ocena ryzyka dokonana przez Pożyczkodawcę jest negatywna”.

Pkt 5.3 „Odstąpienie od Kolejnej Wyłaty, przysługujące Pożyczkodawcy w przypadku wystąpienia okoliczności określonych w p. 5.2, zostanie wysłane na piśmie do Pożyczkobiorcy najpóźniej do 2 dni roboczych po upływie daty spłaty raty określonej w p. 3.1 (dnia raty określonym Kalendarzem spłaty, w którym Pożyczkobiorca ma dokonać spłaty ostatniej raty, zgodnie z p. 3.1)”.

W warunkach umowy przewidziane zostały regulacje dotyczące rezygnacji konsumenta z możliwości otrzymania dodatkowych środków pieniężnych:

Pkt 3.6 „Pożyczkobiorcy przysługuje prawo do rezygnacji z Kolejnej Wyłaty bez podania przyczyny”.

Pkt 3.7 „Rezygnacja może zostać złożona w formie pisemnej, w sposób określony w p. 10.1 niniejszej umowy - przed dniem Kolejnej Wyłaty określonej p. 3.1 niniejszej umowy lub poprzez zwrot środków Kolejnej Wyłaty w terminie 30 dni od daty pisma określonego w p. 4.1. Uprawnienie Pożyczkobiorcy do rezygnacji z Kolejnej Wyłaty jest dodatkowym uprawnieniem Pożyczkobiorcy i nie uchybia pozostałym jego uprawnieniom, wynikającym z niniejszej umowy”.

Warunki umów pożyczek stosowanych przed 11 marca 2016 r. zawierały postanowienia określające sposób obliczania należności pobieranych przez Spółkę z tytułu nieterminowej spłaty pożyczki:

Pkt 11.1 „Jeżeli Pożyczkobiorca nie zapłacił w terminach określonych w umowie pełnych rat pożyczki za co najmniej dwa okresy płatności Pożyczkodawca może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 30 dniowego terminu i wypełnić weksle po uprzednim wezwaniu Pożyczkobiorcy do zapłaty zaległych rat w terminie 7 dni od otrzymania wezwania”.

Pkt 11.2 „Pożyczkodawca w przypadku wypowiedzenia umowy ma prawo na wekslu In blanco wpisać datę i miejsce zapłaty oraz kwotę nie przekraczającą kwoty należnej Pożyczkodawcy do zapłaty z tytułu pozostałej niespłaconej części pożyczki, wynagrodzenia umownego oraz naliczyć i wpisać:

a) dla całkowitej kwoty Pożyczki Pierwotnej i/lub całkowitej kwoty pożyczki Kolejnej Wypłaty (Kolejnych Wypłat) - maksymalną wysokość odsetek umownych, na poziomie odsetek maksymalnych określonych w art. 359 § 2 (1) Kodeksu cywilnego, (odsetki maksymalne liczone są jako dwukrotność sumy stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych) z dnia zawarcia niniejszej umowy tj. 10,00% w stosunku rocznym i/lub

b) kwotę w postaci do 20 (dwudziestu) procent z pozostałej do zapłaty całkowitej kwoty do zapłaty tytułem poniesionych kosztów windykacji, nie więcej niż faktycznie poniesione przez Pożyczkodawcę koszty tej windykacji i/lub

c) kwotę wynikającą z tabeli opłat zawartą w p. 19.4 niniejszej umowy - punkt 8, 9 i 10 tabeli”.

Pożyczkobiorcy byli objęci ubezpieczeniami grupowymi świadczonymi przez:

1. Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA Vienna Insurance Group - dalej także Compensa,

Spółka od 11.03.2016 r. nie umożliwia swoim klientom przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie.

2. Generali Życie Towarzystwo Ubezpieczeniowe SA - dalej także Generali,

Spółka od 11.03.2016 r. nie umożliwia swoim klientom przystąpienia do grupowego ubezpieczenia na życie (dowód: karty nr 1950-2020, 2472-2475).

Zestawienie danych dotyczących faktycznie udzielonych pożyczek w zakresie pobieranych kosztów oraz udzielanych pożyczek:

| Całkowita kwota pożyczki / środki wypłacone na konto | Udzielona pożyczka | Koszt ubezpieczenia / składka ubezpieczenia | Opłata przygotowawcza | Wynagrodzenie umowne | Całkowity koszt pożyczki | Całkowita kwota do zapłaty |
|--|--------------------|---|-----------------------|----------------------|--------------------------|----------------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Na ww. koszty ubezpieczeń ponoszone przez konsumentów z tytułu objęcia ich ubezpieczeniem grupowym składały się:

określone (dowód: karta nr 1950-verte). Wynagrodzenie należne Spółce zostało
Pożyczkobiorcę. kosztu ubezpieczenia - składki opłacanej przez

Przedsiębiorca dokonał zmiany brzmienia warunków umów pożyczek:

Spółka z dniem 11 marca 2016 r. wprowadziła do stosowania nowe warunki umów pożyczek (dowód: karta nr 2066, 2070-verte, 2999). Od wskazanego dnia zawierane umowy pożyczek nie przewidywały Kolejnych Wypłat oraz objęcia konsumentów grupowym ubezpieczeniem.

Zmianie uległy również postanowienia określające koszty jakie musi ponieść konsument z tytułu nieterminowej spłaty pożyczki. Umowy te zawierają następujące postanowienia (dowód: karty nr 2021-2056, 2394-2429):

(dowód: karta nr 2021-verte).

B. Prezes Urzędu zważył, co następuje:

B.1. Naruszenie interesu publicznego

Wstępnym, a zarazem niezbędnym warunkiem uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozpatrzenia określonej sprawy jest wykazanie, iż ma ona charakter publicznoprawny tzn., że zagrożony jest interes publiczny. Zgodnie z art. 1 ust. 1 i 2 uokik, celem regulacji w niej przyjętej jest m.in. podejmowana w interesie publicznym ochrona konsumentów narażonych na stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Powołana ustawa należy zatem do sfery prawa publicznego i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do konsumentów chroni ich interesy jako zbiorowości. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy określone działania przedsiębiorcy nie dotyczą wyłącznie interesów jednostkowych, lecz dotyczą szerszego kręgu uczestników rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu niniejsza sprawa ma charakter publicznoprawny. Objęte postawionymi zarzutami zachowania Spółki wymierzone były bowiem w szeroki krąg uczestników rynku. Były one skierowane do nieograniczonej ilości konsumentów. Oceniane praktyki były skierowane do konsumentów zainteresowanych zawarciem umów pożyczek, które umożliwiały Spółce stosowanie zakwestionowanych praktyk. Konsumentów analizując warunki umów, mogli nie spodziewać się otrzymania Kolejnych Wypłat automatycznie wypłacanych przez Spółkę bez wcześniejszej weryfikacji potrzeby zaciągnięcia kolejnych zobowiązań. Jednocześnie część konsumentów którym Spółka wypłaciła KW zawarło wcześniej umowy z innymi przedsiębiorcami. Prawo Spółki do dokonania w takich przypadkach KW zostało opisane wcześniej w części ustalającej. Warunki umów umożliwiały Spółce nakładanie na konsumentów zobowiązań nieuzasadnionych ponoszonymi kosztami, a także przepisami prawa w sytuacji nieterminowej spłaty pożyczek. W oparciu o zawarte umowy Przedsiębiorca, pełniący rolę Ubezpieczającego pobierał wynagrodzenie z tytułu objęcia konsumentów grupowym ubezpieczeniem, które nie znajdowało uzasadnienia zarówno w prowadzonej działalności, jak i przepisach prawa. Umowy nie przewidywały prawa konsumentów do wypowiedzenia umów w trakcie ich trwania pomimo, że ze względu na specyfikę umów uprawnienie takie powinny one przewidywać. Oceniając stosowane praktyki należało uwzględnić fakt, iż stosowane praktyki Spółka wywodziła z warunków umów, co mogło doprowadzać do akceptacji przez konsumentów i nie kwestionowania działań Spółki na drodze sądowej.

Tym samym należało uznać, że praktyki stosowane przez Spółkę oddziaływały na zachowania ogółu konsumentów na terenie działalności Spółki, a więc na terenie całego

kraju. W konsekwencji stosowanych praktyk następowało pogorszenie się sytuacji ekonomicznej konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma zatem charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy byli lub mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę na terenie całego kraju (dowód: karty nr 22-24).

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie interesu publicznego, a więc możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji.

B.2. Naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”. Art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: nieuczciwe praktyki rynkowe. Ustawa w art. 24 ust. 2 określa katalog takich praktyk, przy czym podkreślenia wymaga, że katalog ten ma charakter otwarty, gdyż ustawodawca posłużył się w treści powołanego przepisu określeniem „w szczególności”. Oznacza to, że zakazem wynikającym z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów objęte są również inne niż wymienione w ust. 2 pkt 2-4 tego przepisu zachowania przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, a zarazem godzą w interesy konsumentów jako zbiorowości.

Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

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

B.2.1 Profi Credit Polska SA jako przedsiębiorca

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2018 r. poz. 798) 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 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.

Profi Credit Polska S.A. prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 518190. Głównym przedmiotem działalności Spółki jest udzielanie kredytów konsumenckich.

Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Spółka prowadzi działalność również w zakresie realizacji umów pożyczek przejętych od Profi Credit Poland Sp. z o.o. oraz Profi Credit Sp. z o.o. Kwestia ta została opisana w części ustalającej niniejszej decyzji.

B.2.2. Bezprawność działań

Kolejną przestanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub dobrymi obyczajami. Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny zakazane przepisami prawa administracyjnego, przepisami prawa gospodarczego publicznego, przepisami prawa cywilnego. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.

B.2.2.a Praktyka rynkowa

W punktach I.1, I.2, I.4 i II sentencji decyzji przedsiębiorcy zarzucono działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami, w związku ze stosowaniem nieuczciwych praktyk rynkowych. Zakaz ich stosowania wynika z treści art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) zwanej dalej także u.p.n.p.r., zgodnie z którym „zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych”.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału nieuczciwych praktyk rynkowych na praktyki w niej stypizowane (i niepodlegające ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.) oraz praktyki w ustawie nienazwane, ale zakazane po spełnieniu przesłanek ogólnych wynikających z treści art. 4 ust. 1 ustawy.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. 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.

Zgodnie z art. 2 pkt. 4 u.p.n.p.r. przez praktykę rynkową należy rozumieć 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 wskazane w art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r. ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Biorąc pod uwagę powyżej przytoczone rozumienie praktyki rynkowej uznano, że działalność Spółki związana z realizacją umów kredytów konsumenckich może zostać poddana ocenie pod kątem naruszenia ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Tym samym sposób realizacji umów musi spełniać standardy określone przez tą ustawę.

Mając to na uwadze wskazać trzeba, że w zakresie zarzutu sformułowanego pod adresem zachowania Przedsiębiorcy uznanie praktyk rynkowych za nieuczciwą praktykę rynkową wymagać będzie kumulatywnego spełnienia następujących przesłanek:

- sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z dobrymi obyczajami,
- istotnego zniekształcenia lub możliwości zniekształcenia przez zachowanie przedsiębiorcy zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w czasie jej zawierania bądź po jej zawarciu.

B.2.2.b Model przeciętnego konsumenta

Zarzucone Spółce ww. praktyki określone w punktach I.1, I.2, I.4 i II sentencji decyzji podlegają ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r., ilekroć w ustawie jest mowa o przeciętnym konsumencie rozumie się przez to konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest więc stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE, Trybunał). 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. Na każdym etapie zawarcia umowy przeciętny konsument ma prawo odbierać kierowane do niego przekazy w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. W świetle orzecznictwa Trybunału, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany.

W niniejszej sprawie formułując model przeciętnego konsumenta należy wziąć pod uwagę w pierwszej kolejności fakt, że skutki stosowanych praktyk występują na etapie realizacji umów lub po ich rozwiązaniu. Dla przeciętnego konsumenta w momencie zawierania umów najważniejsze informacje dotyczą warunków na jakich może uzyskać określone środki pieniężne oraz kosztów, jakie z tego tytułu będzie musiał ponieść. Ponieważ każdy konsument zakłada, że okoliczności zawodowe, osobiste zapewnią mu możliwość uzyskiwania dochodów pozwalających na terminową spłatę zobowiązań, koszty związane z nieterminową spłatą nie stanowią podstawy dogłębnej analizy. Dlatego też podanie niejednoznacznych informacji o warunkach realizacji umów nie musi u konsumentów wzbudzać niepewności oraz obawy o zobowiązania finansowe, które powstaną w sytuacji nieterminowej spłaty pożyczki.

W ocenianym przypadku zasada działania części z produktów jest dodatkowo trudna do zrozumienia, gdyż nie mają one charakteru standardowo zawieranej umowy kredytu konsumenckiego. Umowa taka polega na zwrocie pożyczonej konsumentowi kwoty powiększonej o określone w umowie opłaty. W tym przypadku Przedsiębiorca wprowadził modyfikację, polegającą na założeniu, że Spółka samodzielnie i automatycznie wypłaci dodatkowe środki w określonych okolicznościach. Dla przeciętnego konsumenta możliwość uzyskania w przyszłości dodatkowych środków może być atrakcyjna i skłaniająca do zawarcia umowy, jednak ważne jest, aby takie wypłaty w ramach jednej umowy nie były zaskoczeniem dla konsumentów i nie były dokonywane wbrew ich potrzebom, a także nie doprowadzały do pogorszenia się sytuacji finansowej konsumentów. Zawierane przez Spółkę umowy pożyczek były powiązane z ubezpieczeniem. Tym samym konsumenci mieli w tym przypadku do czynienia ze skomplikowanymi umowami pożyczek oraz ubezpieczeń.

„Rozwój wolnego rynku stworzył konsumentom niemalże nieograniczone możliwości zaspokajania swoich potrzeb, spełnienia oczekiwań - uzyskiwania całkowitej satysfakcji z nabywanych dóbr i usług. Mechanizmy wolnorynkowe doprowadziły do sytuacji, w której przeciętna osoba - konsument nie potrafi odnaleźć się w "wielkim świecie" regulacji prawnych. Atakuje się konsumenta niezwykle szeroką paletą towarów, usług, przy jednoczesnym utrzymywaniu jego pozycji jako słabszej strony kontraktu. Dodatkowo masowa produkcja usług, w tym usług bankowych, doprowadziła do standaryzacji

warunków umownych”. /Edyta Rutkowska-Tomaszewska: Nieuczciwe praktyki na rynku bankowych usług konsumenckich, monografia, ABC, 2011, Lex/.

„Model ochrony konsumenta rozsądnego zakłada ochronę przez informację i opiera się na założeniu, że słabszą pozycję konsumenta w stosunku do podmiotu profesjonalnego, wynikającą z braku doświadczenia, nieznaności mechanizmów rynkowych, a często także braku specjalistycznej wiedzy w dziedzinie gospodarki, finansów i rachunkowości, można zrównoważyć przez jego „doinformowanie”. Tylko bowiem właściwie zorientowany, świadomy swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej oraz gospodarczej i możliwości z niej wynikających klient może rozumnie, świadomie i swobodnie podejmować decyzje gospodarcze, obciążające go określoną odpowiedzialnością i ryzykiem zmiany realiów gospodarczych”. /Edyta Rutkowska-Tomaszewska: Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich, Warszawa 2009, s. 24/.

W przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z praktykami stosowanymi przez Spółkę związanymi z przeprowadzaniem z konsumentami transakcji finansowych. *„Cechą specyficzną transakcji finansowych jest: nieporównywalnie wielki stopień trudności w przełamaniu deficytu transparentności (transakcje te są znacznie trudniejsze do zrozumienia dla konsumenta, niż wszelkie inne, w jakich konsument występuje). Deficyt wiedzy dotyczy też zarówno etapu przed, jak i w czasie, czy po „skonsumowaniu” usługi finansowej, okoliczność, że jednocześnie chodzi tu o transakcje obciążone dla konsumenta znacznie wyższym ryzykiem ekonomicznym niż inne jego transakcje. Jest to przy tym ryzyko nierównomiernie rozłożone między stronami. W razie nieudania się jednej transakcji konsumenta-klienta, może ona zrujnować mu egzystencję na resztę życia. Dla instytucji finansowej niepowodzenie tej samej transakcji jest natomiast niewiele znaczącym wypadkiem przy pracy. Chodzi tu więc o ryzyko w szczególny sposób rozłożone niesymetrycznie”.* /E. Łętowska: Prawo umów konsumenckich Wydanie 2, C.H. Beck, 2002r., s. 453-454/.

Jak wynika z powyżej przytoczonych opracowań konsument będący nabywcą usług oferowanych przez firmę pożyczkową, czy też bankową odczuwa deficyt wiedzy na ich temat. Wynika to głównie z ilości, różnorodności i stopnia złożoności dostępnych produktów. Identyfikując osobę, która została dotknięta skutkami stosowania ocenianych praktyk należy wziąć pod uwagę, iż nie dotyczą one standardowo, codziennie zawieranych umów. Tym samym konsument może nie mieć doświadczenia i wiedzy co do warunków, na jakich są realizowane tego typu umowy przewidujące KW oraz powiązane z ubezpieczeniami. Nabywający usługi tego rodzaju najczęściej znajduje się w pozycji przymusu wynikającego z deficytu dostępnych środków pieniężnych. Konieczność ich uzyskania może spowodować, że analiza warunków umów, w szczególności w zakresie KW nie doprowadziła do uzyskania prawidłowych wniosków, co w konsekwencji mogło spowodować zwiększenie zadłużenia w wyniku otrzymania KW. Jednocześnie w ocenianej sprawie konsumenci mogli nie zdawać sobie sprawy, że umowy pożyczki przewidywały możliwość otrzymania KW bez wcześniejszej ich akceptacji. Taki rodzaj umów pożyczek może doprowadzić do pogłębienia się trudnej sytuacji ekonomicznej konsumentów.

Dodatkowo z kwestią KW wiąże się trudność w rozwiązaniu umowy. Umowy nie przewidywały możliwości ich zakończenia przez konsumentów w wyniku wypowiedzenia w trakcie ich realizacji, co ochroniłoby konsumentów przed otrzymaniem KW i koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów np. ubezpieczenia. Przeciętny konsument zawierający umowy mógł być zadowolony z propozycji pochodzącej od Spółki otrzymania Kolejnych Wypłat. Mogło to być atrakcyjnym elementem umowy, zachęcającym do jej zawarcia. Z tego też powodu konsument mógł nie weryfikować warunków umowy pod kątem uprawnienia do zakończenia realizacji umowy. Należy stwierdzić, że brak jednoznacznego stwierdzenia, odniesienia się w warunkach umowy do uprawnienia lub braku uprawnienia do rozwiązania przez konsumenta umowy nie musiało dla niego być jednoznaczną informacją, że takiego prawa nie ma. Tym samym nawet bardzo dobrze poinformowany konsument mógł nie wiedzieć z jakimi konsekwencjami wiąże się zawarcie umowy przewidującej KW pod kątem długości jej realizacji.

Warunki umowy przewidywały konieczność poniesienia kosztu składki ubezpieczeniowej. Był on podany wraz z innymi danymi określającymi koszty zaciągnięcia pożyczki. Jednak konsumenci zamierzający zawrzeć umowy pożyczek byli w sytuacji

przymusu. Taki stan mógł doprowadzić do błędnej oceny warunków finansowych zaciągnięcia zobowiązania. Konsumenty mogli uznać, że konieczne było poniesienie wysokich kosztów m.in. z tytułu ubezpieczenia. Presja czasu, konieczność uzyskania dodatkowych środków mogła doprowadzić do błędnego oszacowania wartości środków, które otrzyma konsument oraz wartości środków, które musi zwrócić przedsiębiorcy.

W ocenie Prezesa Urzędu, z powyższej analizy wynika, że Spółka świadczy usługi przede wszystkim na rzecz konsumentów potrzebujących uzyskać środki pieniężne z zewnętrznych źródeł. Tego rodzaju konsumenci podejmują decyzje o zawarciu umów w sytuacji, gdy dowiadują się, że przedsiębiorca może im dostarczyć środki pieniężne. Tym samym już chęć przedsiębiorcy do udzielania pożyczki może mieć wpływ na podjęcie decyzji o zawarciu umów bez względu na warunki na jakich mogą one być wypłacane, a więc bez oceny kosztów z którymi wiąże się uzyskanie pożyczek.

Na potrzeby niniejszej sprawy, podkreślenia wymaga fakt, iż umowy pożyczek ze Spółką mogą zawrzeć wszyscy konsumenci. A więc nie ma konieczności odwoływania się do ich przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Dlatego też, w ocenie Prezesa Urzędu, stwierdzone praktyki dotyczą wszystkich konsumentów, i model przeciętnego konsumenta został skonstruowany bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

B.2.2.c Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3 uokik, 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 ochronę².

Stanowisko to potwierdzone zostało 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”³.

W ocenie Prezesa Urzędu, zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowanie Spółki godziły w zbiorowe interesy konsumentów. Spółka prowadziła działalność na terenie całego kraju. Ponadto, realizowała umowy zawarte przez konsumentów z innymi przedsiębiorcami.

Nie ulega wątpliwości, że działanie Przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą

² Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

w znacznym stopniu wspólne interesy. 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 liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór⁴”. Ponadto Sąd ten wskazał, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie⁵.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby Pożyczkobiorców. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcie nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach związanych z zawartymi umowami, a wziął pod uwagę działanie Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby Pożyczkobiorców, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę. Przy ocenie, czy poszczególne praktyki mogły naruszać zbiorowy interes konsumentów ocenia się, czy dana praktyka mogła dotyczyć potencjalnie nieokreślonej z góry liczby konsumentów, i taka sytuacja, bez wątplenia, miała miejsce w niniejszej sprawie.

C. Ocena prawna zarzutów stawianych Przedsiębiorcy.

C.1 W pkt I.1 sentencji decyzji Spółce zarzucono stosowanie praktyki polegającej na dokonywaniu na rzecz konsumentów, którzy zawarli umowy pożyczek i otrzymali z tego tytułu środki pieniężne, kolejnych wypłat środków pieniężnych na podstawie zawartych umów pożyczek po podjęciu przez Profi Credit Polska SA jednostronnych decyzji, w sposób mogący naruszać dobre obyczaje, z uwagi na dokonywanie wypłat bez ponownej oceny zdolności kredytowej konsumentów, a także bez uzyskania zgody konsumentów na otrzymanie dodatkowych środków w terminach i na warunkach określonych przez Spółkę, która to zgoda powinna być wyrażona poprzez podpisanie dokumentu określającego warunki udzielenia kolejnej wypłaty sporządzonego zgodnie z wymaganiami art. 30 w związku z art. 29 ustawy o kredycie konsumenckim, co stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a tym samym naruszało art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka realizuje umowy pożyczek, które zawarła z konsumentami oraz, które zostały zawarte przez Profi Credit Poland Sp. z o.o., jak i Profi Credit Sp. z o.o., i zostały przeniesione do majątku Spółki (dowód: karta nr 20, 25-26). Część warunków tych umów przewidywała możliwość uzyskania przez konsumentów dodatkowych środków pieniężnych w trakcie realizacji umów.

⁴ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

(dowód: karty nr 711, 723).

W oparciu o warunki umowy, stwierdzono, że przyjęta praktyka nie gwarantowała zapewnienia transparentności dokonywania KW. Konsumenti w oparciu o warunki umów, nie mieli jasnego przekazu co do faktycznych okoliczności dokonania KW. Okoliczności wypłat klientom były określane w umowach w następujący sposób:

1) spłacili raty w terminie (p. 3.3 umowy),

2) spłacili odpowiednią ilość rat:

a) 12 rat, przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 12 miesięcy,

b) 12 rat, przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 18 miesięcy,

c) 18 rat przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 24 miesięcy,

d) 24 raty przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 36 miesięcy,

e) 36 rat przy pożyczkach z pierwotnym terminem spłaty 48 miesięcy,

3) Kolejna Wypłata była zrealizowana przelewem bankowym na rachunek Pożyczkobiorcy do 5 (pięciu) dni roboczych od dnia terminowej spłaty ostatniej z rat warunkujących uzyskanie prawa do Kolejnej Wypłaty zgodnie z p. 3.1 i 3.3 umowy.

Przedsiębiorca uważał, że jego obowiązkiem było dokonywanie wypłat środków na rzecz konsumentów w oparciu o zawarte wcześniej umowy (dowód: karta nr 20). Uznawał również, że zawarcie przez konsumentów umów przewidujących KW jest równoznaczne z akceptacją możliwości podejmowania przez Spółkę samodzielnych jednostronnych decyzji w trakcie realizacji umów.

Przedsiębiorca stwierdził, że umowy w zakresie KW nie były dla klientów niezrozumiałe. Klienci podpisując umowy pożyczki mieli możliwość zawarcia umów nie przewidujących KW. Samodzielnie dokonywali wyboru rodzaju umowy. Spółka zaznaczyła, że klienci mogą odstąpić od KW w każdym czasie przed terminem wypłaty KW oraz zrezygnować z jej realizacji. Wyjaśniono, że nie powodowało to żadnych negatywnych skutków (dowód: karta nr 20-verte). Jednak w opinii Prezesa Urzędu zarówno z warunków umowy, jak i przedstawionych wyjaśnień wynika, że konsument może jedynie zrezygnować z Kolejnej Wypłaty, ale nie może rozwiązać umowy. Tym samym zawierając tego rodzaju umowę wiąże się z przedsiębiorcą na wiele lat⁶.

Z warunków umów wynika, że wypłata mogła być dokonana wyłącznie na rzecz osób, które terminowo spłacały raty. Dodatkowo zgodnie z postanowieniem pkt 11.1 umowy *pożyczkodawca ma prawo do wypowiedzenia umowy w sytuacji, jeżeli Pożyczkobiorca nie zapłacił w terminach określonych w umowie pełnych rat pożyczki za co najmniej dwa okresy płatności. Pożyczkodawca może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 30 dniowego terminu i wypełnić weksel po uprzednim wezwaniu Pożyczkobiorcy do zapłaty zaległych rat w terminie 7 dni od otrzymania wezwania.* W punkcie 13 umowy określono pozostałe sankcje związane z nieterminową spłatą poszczególnych rat pożyczki lub innego zobowiązania pieniężnego. Analiza powyższych postanowień wykazała, że w oparciu o warunki umowy konsument mógł przypuszczać, że w sytuacji, gdy nieterminowo spłaci ratę bez względu na długość tego opóźnienia, nie otrzyma od Pożyczkodawcy dodatkowych środków w ramach zawartej wcześniej umowy. Takie wnioskowanie konsumenta w oparciu o postanowienia umowy pożyczki było uzasadnione i logiczne. Konsument miał prawo uważać, że fakt popadnięcia w zwłokę jest dla Przedsiębiorcy jednoznacznym sygnałem, że nowe zobowiązania również nie będą spłacane. Tym samym konsument pozostający w zwłoce i otrzymujący ponaglenie do zapłaty powstałych zaległości mógł uważać, że nie będzie dla Spółki wiarygodny i nie otrzyma KW. Istotne jest to, że konsument nie otrzymywał przed dokonaniem KW, żadnej informacji o zamiarze jej dokonania, czy weryfikującej chęć otrzymania przez niego dodatkowych środków.

⁶ kwestia związana z brakiem możliwości rozwiązania przez konsumenta umowy zostanie omówiona w dalszej części decyzji pkt. I.3 sentencji decyzji.

2477, 2482-2624).

(dowód: karty nr 1305-1312, 1313, 2474-

Spółka wyjaśniła, że

(dowód: karty nr 1308-1312).

karty nr 1307, 1309-verte)).

(dowód:

Należy zauważyć, że obecnie Bank ma obowiązek utrzymywać rachunek nawet przez 10 lat⁷, pomimo, iż rachunek taki nie jest faktycznie wykorzystywany przez konsumenta. Dlatego też w przypadku przelania środków pieniężnych na rachunek wskazany przy zawarciu umowy, kwota może nie zostać zwrócona Spółce, a konsument może nie zostać poinformowany o otrzymanej wpłacie w terminie umożliwiającym jej zwrot i poinformowanie Spółki o rezygnacji z KW. Stosowana praktyka dokonywania KW nie chroni konsumentów przed narażaniem ich na niemożliwość rezygnacji z KW.

Dodatkowo na podstawie analizy zgromadzonych informacji stwierdzono, że

Nawet taka forma listu nie gwarantowała konsumentom wiedzy o dokonaniu wypłaty, a Spółce wiedzy, czy dokument dotarł do rąk Pożyczkobiorcy, który był zobowiązany spłacić pożyczkę. Tym samym mogły występować sytuacje, że o dokonaniu wypłaty Pożyczkobiorca nie był informowany.

⁷ Zgodnie z art. 59a ust. 1 pkt 1 i 2 obecnie obowiązującej ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 2357 ze zm.) umowa rachunku bankowego, którego posiadaczem jest osoba fizyczna, niezawarta w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej, ulega rozwiązaniu z: dniem śmierci posiadacza rachunku albo upływem z 10 lat od dnia wydania przez posiadacza rachunku ostatniej dyspozycji dotyczącej tego rachunku, a w przypadku gdy umowa przewiduje prowadzenie więcej niż jednego rachunku - tych rachunków, chyba że umowa rachunku oszczędnościowego lub rachunku terminowej lokaty oszczędnościowej była zawarta na czas oznaczony dłuższy niż 10 lat. Natomiast do 1 lipca 2016r. zgodnie z art. 60 ustawy Prawo bankowe, jeżeli umowa rachunku bankowego nie stanowi inaczej, ulega ona rozwiązaniu, gdy w ciągu dwóch lat nie dokonano na rachunku żadnych obrotów, poza dopisywaniem odsetek, a stan środków pieniężnych na tym rachunku nie przekracza kwoty minimalnej określonej w tej umowie.

W oparciu o wyjaśnienia Spółki Prezes Urzędu stwierdził, że

(dowód: karta nr 2474).

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności konsument nie miał możliwości ustalenia, czy powinien był złożyć rezygnację z dalszego otrzymywania środków, a także kiedy upływał ostateczny termin, do którego powinien to zrobić, gdy przedsiębiorca podejmował decyzję o Kolejnej Wyptacie i ją wypłacał, bez uprzedniej zgody pożyczkobiorcy. Spółka wyjaśniła, że

(dowód: karta nr 727).

Jednak powyższe wyjaśnienia nie znajdują odzwierciedlenia w warunkach umów. Warunki te nie wskazują, że złożenie oświadczenia o rezygnacji z KW będzie miało zastosowanie do wszystkich przewidzianych w umowie KW. Jednocześnie przyjęcie, że Spółka uznawałaby rezygnację jako skuteczną w stosunku do wszystkich kolejnych KW nie wyjaśnia, w jaki sposób Spółka traktowałaby taką umowę, czy jako nadal funkcjonującą w obrocie, a także jaki byłby termin faktycznego zakończenia tego stosunku i zwrotu weksla. Tym samym faktycznie konsument nie miałby pewności, czy Spółka nie dokona w przyszłości KW uznając, że powinna to uczynić pomimo złożenia przez konsumenta oświadczenia o rezygnacji z KW. Dlatego też zakwestionowana praktyka mogła wywoływać u konsumenta stan niepewności co do funkcjonowania umowy, a także terminu zakończenia jej realizacji i możliwych działań Spółki w przyszłości.

Analiza reklamacji konsumentów (dowód: karty nr 204, 368-472):

(dowód: karty nr 375, 447-448, 450-451).

W jednym z takich przypadków na reklamację konsumenta Spółka udzieliła odpowiedzi:

(dowód:

karta nr 374).

Wystąpiły również sytuacje, gdy (dowód: karty nr 397-403).

Dokonywanie wypłat bez ponownej oceny zdolności kredytowej konsumentów

Zdolność kredytowa jest parametrem ocenianym przez pożyczkodawców przed zawarciem umów kredytowych, w tym również kredytu konsumenckiego. Jest to zmienna, która jest brana pod uwagę przy określeniu możliwości udzielenia pożyczki, wysokości tej pożyczki, a także wartości raty, którą konsument będzie mógł spłacać. Ocena zdolności kredytowej jest elementem odpowiedzialnego procesu udzielania pożyczek konsumentom.

Przedsiębiorcy powinni brać pod uwagę interesy konsumentów, a więc ich możliwości finansowe, które zapewnią spłatę pożyczki bez narażania się na dodatkowe koszty związane z procesem windykacji lub utratą części majątku. Zdolność kredytowa ulega zmianie w trakcie życia konsumentów. Zależy ona od dochodów Pożyczkobiorcy, jak również innych członków rodziny, a także kosztów ich życia, majątku trwałego, a w szczególności wysokości innych zobowiązań. Część z tych danych pożyczkodawca uzyskuje w trakcie wywiadu prowadzonego bezpośrednio z konsumentem. Pożyczkodawca może weryfikować sytuację finansową konsumenta badając wielkość posiadanych zobowiązań w stosunku do banków i innych instytucji finansowych, z tytułu alimentów. Wnioskodawca ma obowiązek również wskazać informację o posiadaniu zajęcia komorniczego. Przedmiotowe dane są podawane na dzień składania wniosku o przyznanie pożyczki. Pożyczkodawca pozyskuje informacje z dostępnych dla niego rejestrów np. BIG Infomonitor SA.

(dowód: karty nr 206-208).

W oparciu o otrzymane informacje Prezes Urzędu stwierdził, że badania zdolności kredytowej klienta, przed przyznaniem KW były realizowane w inny sposób niż w przypadku dokonywania Pierwotnej Wypłaty.

Jednocześnie należy stwierdzić, że zmiany w sytuacji finansowej konsumentów mogły polegać zarówno na poprawie sytuacji finansowej konsumentów, jak również na jej pogorszeniu. Zmiany te mogły mieć wpływ na chęć uzyskania przez konsumentów KW. W przypadku poprawy sytuacji finansowej, konsument mógł nie chcieć pożyczać środków pieniężnych, gdyż posiadał ich wystarczającą ilość. Natomiast w przypadku pogorszenia się sytuacji, konsument mógł przewidywać trudności w spłacie kolejnej pożyczki. W obu przypadkach otrzymanie przez konsumentów KW nie było oczekiwane, gdyż wiązało się z obciążeniem budżetów gospodarstw domowych dodatkowymi wydatkami związanymi z kosztami KW.

Przyjęta przez Spółkę procedura zakładała, że

Dopiero dokonanie ponownego wywiadu pod kątem oceny zdolności kredytowej umożliwiłoby ocenę, czy KW były możliwe do spłaty.

Analizując przedmiotową kwestię należy uwzględnić fakt, że w efekcie dokonania KW zwiększa się kwota zadłużenia. Zgodnie z art. 40 ust. 1 i 2 ustawy o kredycie konsumenckim w *przypadku zmiany całkowitej kwoty kredytu, w czasie obowiązywania umowy o kredyt konsumencki, konsument jest zobowiązany do przedstawienia, na żądanie kredytodawcy, dokumentów i informacji dotyczących jego aktualnej sytuacji finansowej. W przypadku znacznego zwiększenia całkowitej kwoty kredytu kredytodawca jest zobowiązany do przeprowadzenia ponownej oceny zdolności kredytowej konsumenta, zgodnie z art. 9. Z art. 9 ust. 1 - 4 ustawy o kredycie konsumenckim wynika, że Kredytodawca przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany do dokonania oceny zdolności kredytowej konsumenta. Ocena zdolności kredytowej dokonywana jest na podstawie informacji uzyskanych od konsumenta lub na podstawie informacji pozyskanych z odpowiednich baz danych lub zbiorów danych kredytodawcy. Konsument jest zobowiązany do przedstawienia, na żądanie kredytodawcy, dokumentów i informacji niezbędnych do dokonania oceny zdolności kredytowej. Jeżeli kredytodawcą jest bank, albo inna instytucja ustawowo upoważniona do udzielania kredytów ocena zdolności kredytowej dokonywana jest zgodnie z art. 70 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe oraz innymi regulacjami obowiązującymi te podmioty, z uwzględnieniem ust. 1-3. Natomiast zgodnie z art. 10 ustawy o kredycie konsumenckim, kredytodawca dokonuje analizy posiadanych informacji dotyczących konsumentów i może odmówić udzielenia tego kredytu.*

W oparciu o zgromadzone materiały dowodowe zostało stwierdzone, że KW mogły mieć wartości porównywalne z Pierwotnymi Pożyczkami. W przypadku faktycznie zawartych

umów przewidujących Pożyczki Pierwotne i Kolejne Wyплаты zostały one określone w następujących wysokościach:

| | | | | | |
|------------------------------|--|--|--|--|--|
| Wysokość Pożyczki Pierwotnej | | | | | |
| Wysokość Kolejnej Wyплаты | | | | | |

(dowód: karty nr 2482, 2495, 2500, 2513, 2518, 2531, 2536, 2548, 2554, 2567). W związku ze znaczną wartością dokonywanych KW zostało uznane, że dokonanie KW powinno zostać uznane za zaciągnięcie nowego zobowiązania.

Biorąc pod uwagę powyższy obowiązek pożyczkodawcy dotyczący oceny zdolności kredytowej konsumenta, analizowana procedura stosowana przed dokonaniem KW, nie była odpowiednia w szczególności w przypadku konsumentów, którzy nieterminowo spłacali pożyczki, czy też nie spłacali ich w ogóle. Zgodnie z art. 5 pkt 16 ustawy o kredycie konsumenckim *przez ocenę zdolności kredytowej należy rozumieć ocenę zdolności konsumenta do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami, w terminach określonych w umowie o kredyt konsumencki, dokonywaną przez kredytodawcę.*

W ocenianym przypadku Spółka w wewnętrznych procedurach założyła,

Jednak występowanie opóźnień w spłacie zobowiązań mogło świadczyć o kłopotach finansowych konsumenta, co powinno wzbudzić u Przedsiębiorcy ostrożność. Faktyczne możliwości spłaty pożyczki mogłyby zostać ocenione w trakcie przeprowadzenia weryfikacji sytuacji konsumentów tak jak przed zawarciem umowy pożyczki.

Ponadto biorąc pod uwagę powyżej przytoczone przepisy, nawet fakt terminowej spłaty kredytu nie powinien być jedyną przesłanką do oceny zdolności kredytowej konsumenta. Przedmiotowy aspekt należy uznać za ważny przy ocenie praktyki Spółki w zakresie dokonywania Kolejnych Wypłat. Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności przyjęta procedura oceny sytuacji finansowej konsumentów mogła świadczyć o tym, że KW były realizowane bez wystarczającej oceny zdolności kredytowej. Z przedstawionych wyjaśnień wynika, że Spółka

Posiadanie aktualnych danych pozyskanych od konsumentów mogłoby zapewnić konsumentom ochronę ich interesów przed uzyskaniem KW w sytuacji, gdy nie są w stanie dokonać ich spłaty, lub też nie potrzebują kolejnych środków, których otrzymanie wiąże się z koniecznością ponoszenia dalszych kosztów z tego tytułu.

Dokonywanie wypłat bez uzyskania zgody konsumentów na otrzymanie dodatkowych środków w terminach i na warunkach określonych przez Spółkę, która to zgoda powinna być wyrażona poprzez podpisanie dokumentu określającego warunki udzielenia kolejnej pożyczki sporządzonego zgodnie z wymaganiami ustawy o kredycie konsumenckim.

Umowy przewidujące Kolejne Wyплаты określały warunki⁸ na jakich miały one być wypłacane. Jednak jak wykazano wcześniej konsumenci mogli nie mieć pewności, czy i w jakim terminie mogły one być wypłacane.

Biorąc pod uwagę, że KW były wypłacane również konsumentom, którzy nieterminowo spłacali pożyczki, dokonanie KW powodowało, iż konsumenci mieli utrudnioną możliwość ustalenia aktualnego stanu zadłużenia. Na tę kwotę składały się wielkości wynikające z Kwoty Pierwotnej, kosztów związanych z powstałym zadłużeniem, tj. kosztów windykacji, odsetek, a także KW oraz związane z nią koszty. W ustaleniu tej wielkości nie pomagało wysyłane do konsumentów pismo informujące o KW.

⁸ W umowach w sposób odpowiadający informacjom o Pierwotnych Wypłatach podane były dane dotyczące kosztów udzielenia KW. W tabeli podano następujące dane: pkt 11a - kwota udzielonej pożyczki, 11b - całkowita kwota pożyczki, 12 - koszt ubezpieczenia, 13 - wynagrodzenie umowne, 14 - wysokość miesięcznej raty, 15 całkowity koszt pożyczki, 16 - Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania, 17 - Roczna Stopa Oprocentowania, 18 - okres spłaty w miesiącach / ilość rat, 19 - całkowita kwota do zapłaty. Numery przyporządkowane do poszczególnych kategorii oraz ich nazwy ulegały zmianie.

W tym przypadku to Spółka podejmowała decyzję o wypłacie, przy czym decyzja ta była podejmowana jednostronnie

. Spółka kierowała do konsumentów pisma zawierające tylko część danych określających warunki umów, tj. wynagrodzenie umowne, całkowity koszt pożyczki, rzeczywistą roczną stopę oprocentowania, roczną stopę oprocentowania, faktyczną całkowitą kwotę do zapłaty. Dodatkowo przekazywany był nowy harmonogram spłaty. Analiza tych informacji wykazała, że konsument nie był powtórnie informowany o kwocie wypłacanej na konto, koszcie ubezpieczenia. Analiza konkretnych dokonanych wypłat wykazała, że zmianie uległy niektóre parametry pożyczek, tj. oprocentowanie. Powoduje to, że konsument miał utrudnioną możliwość oceny poszczególnych elementów pożyczki, w tym faktycznej wypłacanej kwoty, kosztu ubezpieczenia. Konsument nie miał możliwości określić kwoty, której zwrot zostanie uznany za oświadczenie o rozwiązaniu umowy. Taka informacja jest szczególnie ważna w sytuacji podjęcia decyzji o rezygnacji z KW. Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności Spółka nie wywiązała się z obowiązku udzielania pełnych informacji o wypłaconej pożyczce pomimo tego, że realizacja KW miała cechy udzielania nowej pożyczki.

Zgodnie z art. 30 ustawy o kredycie konsumenckim⁹ konsument ma prawo na piśmie otrzymać warunki, na jakich ma być spłacana pożyczka. Analiza okoliczności wypłacania Kolejnych Wypłat wykazała, że powinny one być dokonywane w sposób tożsamy, jak w przypadku Pożyczki Pierwotnej, a więc po przeprowadzeniu czynności wymaganych przy zawarciu umowy. Obowiązek przedstawienia konsumentowi do podpisu dokumentu zawierającego informacje wymagane art. 30 ustawy o kredycie konsumenckim w tym przypadku wynika z art. 29 tej ustawy. Art. 29 ustawy o kredycie konsumenckim stanowi, iż umowa o kredyt konsumencki powinna być zawarta w formie pisemnej, chyba że odrębne przepisy przewidują inną szczególną formę. Kredytodawca lub pośrednik kredytowy jest zobowiązany niezwłocznie doręczyć umowę konsumentowi. Umowa powinna być sformułowana w sposób jednoznaczny i zrozumiały. Dlatego też Spółka powinna wypełnić obowiązek udzielania informacji, o jakich mowa w artykule 30 ww. ustawy przed dokonaniem Kolejnej Wypłaty, a konsument przez podpisanie dokumentu wyrażałby chęć skorzystania z przedstawionej mu oferty. W ocenianym przypadku Przedsiębiorca nie wykonywał tego obowiązku przed dokonaniem KW, co umożliwiłoby konsumentowi podjęcie decyzji o skorzystaniu z możliwości zwiększenia zadłużenia. Konsument w momencie zawarcia umowy otrzymywał informacje o wartości KW oraz o kosztach jakie są związane z nią. Jednak podpisując umowę podejmował decyzję w oparciu o aktualną jego sytuację finansową oraz potrzeby. Okoliczności, które doprowadziły do podjęcia takiej decyzji mogły ulec zmianie. Jednak umowa nie przewidywała możliwości rezygnacji konsumenta z kontynuowania umowy i jej wypowiedzenia. Konsument miał prawo jedynie do rezygnacji z KW. Z uwagi na fakt, iż w opinii Prezesa Urzędu złożenie takiego oświadczenia nie musiało skutkować zakończeniem stosunku umownego w punkcie 1.3 sentencji decyzji stwierdzona została praktyka dotycząca braku zawarcia w umowie regulacji dotyczących możliwości wypowiedzenia umowy przez konsumenta.

Biorąc pod uwagę specyfikę tego rodzaju umów i skutki finansowe, jakie mogły wystąpić w życiu konsumentów w efekcie stosowanej praktyki dokonywania wypłat bez wcześniejszego przedstawienia warunków konsumentom i ich akceptacji zostało uznane, że naruszone zostały ekonomiczne interesy konsumentów w sposób rażący. Konsumentów zainteresowanych otrzymaniem KW po zaakceptowaniu warunków spłaty KW poinformowałoby o tym Spółkę. Natomiast konsumentów, którzy nie chcieli skorzystać z dalszej oferty mogłoby zrezygnować z niej przez zaniechanie przekazania Spółce podpisanej umowy. Sposób komunikacji z Przedsiębiorcą byłby w takiej sytuacji jasny i jednoznaczny. Wszelkie działania Spółki byłyby zależne od decyzji konsumentów, a więc byłyby wiadome konsumentom wcześniej. Wylimitowane zostałyby ryzyko dokonywania KW środków pieniężnych, którymi konsumentów nie mogli dowolnie dysponować oraz które nie były im potrzebne.

⁹ Obowiązek udzielania informacji określonych w art. 30 ustawy o kredycie konsumenckim był zamieszczony w każdej z obowiązujących wcześniej ustaw.

Na podstawie powyższej analizy stwierdzono, że Spółka dokonywała KW w oparciu o jednostronną decyzję

Natomiast konsument w oparciu o dane zawarte w umowie nie miał możliwości przewidzieć, czy - a jeżeli tak to kiedy - KW zostanie wypłacona, a tym samym w jaki sposób i w jakim terminie powinien dokonać rezygnacji z KW i jakie byłyby skutki takiej rezygnacji dla dalszego kontynuowania umowy. Tym samym Spółka podejmując jednostronną decyzję o wypłacie określonych środków bez wyraźnej akceptacji wyrażonej przez konsumenta co do jej warunków naruszała interesy ekonomiczne konsumentów. Z tego też powodu powstanie kolejnego zobowiązania powinno zostać poddane ocenie własnej konsumentów. Fakt zawarcia umowy, która przewidywała otrzymywanie kolejnych wypłat nie powinien być wykorzystany przez Spółkę do automatycznego ich dokonywania bez podjęcia czynności weryfikujących akceptację konsumenta dla KW.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej 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 prawo.¹⁰ 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 jednakowy.¹¹ Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.¹² 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”.¹³

Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy, definiując dobre obyczaje: „w płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupińskiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy - profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności”.¹⁴

¹⁰ A. Wolter, „Prawo cywilne. Zarys części ogólnej”, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

¹¹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

¹² Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „Wokanda” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „Dobre obyczaje w prawie polskim”, „Przegląd Prawa Handlowego”, 2002/5.

¹³ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Ama 118/04.

¹⁴ Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09.

Zdaniem organu ochrony konsumentów, te reguły zostały w niniejszej sprawie naruszone. Zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy zawieraniu i realizacji umów powinny uwzględniać przede wszystkim interes konsumentów, i nie mogą go naruszać. Działania przedsiębiorcy nie powinny prowadzić do strat ekonomicznych konsumentów, a także ich dezorientacji w zakresie zasad realizacji umów.

Za zasady wyrażające dobry obyczaj, które zostały naruszone w przypadku omawianej praktyki, należy uznać zasadę uczciwości kupieckiej wynikającej z realizacji umowy zgodnie z aktualnymi oczekiwaniami i potrzebami konsumentów co zostało opisane wcześniej. Dobry obyczaj wymaga, aby konsument mógł podejmować decyzję o zaciągnięciu kolejnego zobowiązania w momencie gdy taka możliwość występuje. Natomiast za nadużycie pozycji Przedsiębiorcy względem konsumenta zostało uznane podejmowanie samodzielnej decyzji przez Pożyczkodawcę o dokonaniu KW. Za naruszenie dobrego obyczaju uznano dokonywanie wypłat środków pieniężnych bez uwzględnienia aktualnych potrzeb i sytuacji finansowej konsumentów i bez otrzymania ich akceptacji, a także bez ponownej oceny zdolności kredytowej konsumentów. Wynika to z tego, że w efekcie dokonania KW konsumenci obciążani są koniecznością zapłaty dodatkowych kosztów pożyczki, nawet w sytuacji, gdy zaciągnięcie takiego zobowiązania nie było korzystne dla konsumentów, lub nie było przez nich oczekiwane. Dodatkowo należy wskazać, iż w konsekwencji stosowanej praktyki, to na konsumentów przerzucony jest cały ciężar związany ze zwrotem otrzymanych środków i wyjaśnieniem kwestii przelania środków na ich rachunki nieaktualne, lub zajęte przez komorników.

Reasumując, kwestionowana w pkt 1.1. niniejszej decyzji praktyka polegała zatem na dokonywaniu na rzecz konsumentów KW w opisanych wcześniej sytuacjach. W opinii Prezesa Urzędu nie może dochodzić do sytuacji, że konsumenci są zaskakiwani otrzymaniem KW i ponownie muszą podejmować czynności dotyczące otrzymanych środków, składania oświadczeń o rezygnacji z KW, czy też podejmować czynności w celu przeciwdziałania konieczności spłaty KW pomimo np. nieotrzymania środków do własnej ich dyspozycji. Działania takie należy uznać za naruszające dobre obyczaje.

Zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnych konsumentów

Zgodnie z przepisem art. 2 lit. e dyrektywy 2005/29/WE „*istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów oznacza wykorzystanie praktyki handlowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął*”.

W ocenie Prezesa Urzędu, istotność zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta przez stosowaną praktykę rynkową oznacza, że jej wpływ musi niejako popychać przeciętnego konsumenta do zmiany zachowania rynkowego. Powoduje to tym samym zniekształcenie tego zachowania, które ujawnia się jako zniekształcenie realne lub potencjalne decyzji konsumenta, która powinna być wyborem świadomym i efektywnym. „*Można zatem uznać, że wpływ praktyki jest na tyle istotny, że pod jej wpływem proces decyzyjny konsumenta może ulec wypaczeniu (zniekształceniu). Jeśli zaś chodzi o doniosłość (znaczenie) tego zniekształcenia, należy stwierdzić, że musi ono być co najmniej potencjalne. Wpływ nieuczciwej praktyki rynkowej na zachowanie rynkowe konsumenta musi odnieść skutek w postaci co najmniej potencjalnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta*”.¹⁵

Opisane wyżej działanie Spółki mogło zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie realizacji umowy. Konsumenci zawierając umowę mieli możliwość zapoznania się z warunkami umów. Jednak jak zostało stwierdzone wcześniej tego rodzaju umowy pożyczek najczęściej są zawierane w sytuacji przymusu. Konsumenci z

¹⁵ A. Wiewiórowska-Domagalska, A. Kunkiel-Kryńska, red. Osajda [w:] *Nieuczciwe praktyki rynkowe*, art. 4, Legalis 2019;

różnych powodów znajdując się w sytuacji deficytu finansowego są zmuszeni do zaciągnięcia pożyczek. Będąc w takiej sytuacji fakt otrzymania w przyszłości kolejnych środków może się im wydawać atrakcyjny. Jednak od zawarcia umów do wypłat KW mógł upłynąć długi czas np. kilka lat, w trakcie którego mogła zmienić się sytuacja finansowa konsumentów. Należy uwzględnić również fakt, że po upływie pewnego czasu konsumenci mogli interpretować warunki umów w inny sposób niż w momencie zawarcia umów, gdyż mogli nie pamiętać informacji przekazanych przez pracowników Spółki w momencie zawarcia umów. W efekcie tego po upływie kilku miesięcy konsumenci mogli w inny sposób rozumieć niejednoznaczne postanowienia umów w zakresie okoliczności uzyskania KW, a więc mogli uważać, że nie otrzymają kolejnych środków, czy też mogli określić przewidywany termin KW w inny niż Spółka sposób.

Opisane wcześniej powody zawarcia umów pożyczek mogły prowadzić również do błędnej oceny korzyści i kosztów, jakie wiążą się z zawarciem tego rodzaju umowy pożyczki. Miało to bezpośredni wpływ na sposób postępowania konsumentów w trakcie realizacji umów odnośnie KW. Z uwagi na uciążliwość czynności, jakie musieli podejmować konsumenci w związku z przeciwdziałaniem otrzymania KW, czy też zwrotu KW, mogli z nich rezygnować i spłacać nowe zobowiązania. Powodowało to konieczność poniesienia przez konsumentów dodatkowych kosztów. Natomiast po stronie Spółki umożliwiała uzyskanie dodatkowych korzyści wynikających z udzielania kolejnych pożyczek bez konieczności podejmowania czynności marketingowych związanych z poszukiwaniem nowych klientów.

W sytuacji, gdyby praktyka dokonywania KW w sposób zakwestionowany nie była stosowana, KW byłyby dokonywane jedynie na rzecz osób, które wyraziły na nie zgodę po zapoznaniu się z warunkami spłaty KW. Taka praktyka nie zniekształcałaby zachowania konsumentów po zawarciu umów. Natomiast w konsekwencji stosowania zakwestionowanej praktyki konsumenci zostali zmuszeni do dokonywania uciążliwych czynności związanych ze zwrotem KW, lub do dokonania spłaty wypłaconej KW.

W ocenie Prezesa Urzędu, działanie Spółki w opisanym powyżej zakresie, stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, gdyż naruszało dobre obyczaje, a także zniekształcało zachowania rynkowe konsumentów w zakresie podjęcia decyzji o zawarciu umów, a także o ich realizacji oraz rezygnacji z KW. Praktyka taka mogła powodować podjęcie przez konsumenta decyzji o zawarciu umowy, której mógłby nie podjąć, gdyby znał faktycznie stosowną procedurę dokonywania KW. Dlatego też, zdaniem Prezesa Urzędu analizowana praktyka Spółki wypełnia cechy nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Odnosząc się do zarzutu przedstawionego we wszczęciu postępowania Spółka wyjaśniła, że stosowała procedurę, która zakładała weryfikację aktualnej sytuacji finansowej klienta. W ocenie Przedsiębiorcy spełniała ona wymogi dotyczące skutecznej oceny zdolności kredytowej dokonywanej przed wypłatą środków z tytułu KW. Zwrócono uwagę, że w przypadku kredytów konsumenckich udzielanych przez podmioty inne niż banki, przepisy nie określają konkretnych wymogów dla procedury oceny zdolności kredytowej, jak to ma miejsce w przypadku banków i skierowanych do nich rekomendacji nadzorczych. Spółka podała wysoką skuteczność Procedury Weryfikacyjnej. Dzięki jej zastosowaniu w okresie od 26 lutego 2015 r. do 10 marca 2016 r., Spółka odstąpiła od realizacji KW w przypadku ok. umów zawartych z konsumentami, które przewidywały możliwość wypłaty KW.

Przedsiębiorca wyjaśnił, że

Spółka podniosła fakt, że uzyskała pisemną zgodę konsumentów na otrzymywanie KW. Konsumenci, którzy zawarli umowę, poza podpisaniem umowy pożyczki z KW składali

dodatkowy podpis pod oświadczeniem znajdującym się pod tabelką określającą koszty związane z pożyczką: „Pożyczkobiorca (Pożyczkobiorcy) potwierdza fakt, że przed zawarciem niniejszej umowy udzielono mu wyczerpującej informacji na temat warunków i kosztów Pożyczki Pierwotnej, Kolejnych Wypłat oraz zapisów umowy. Jednocześnie stwierdza, że Profi Credit Polska SA zapewnił mu możliwość otrzymania pełnej informacji zgodnej z treścią umowy, niezbędnej do podjęcia decyzji o skorzystaniu z oferty Profi Credit Polska SA”.

Prezes Urzędu po analizie przedstawionego stanowiska Spółki stwierdził, że nie wniosło ono żadnych dodatkowych okoliczności, które doprowadziłyby do stwierdzenia, że postawiony zarzut nie jest uzasadniony.

Zaniechanie stosowania praktyki

Spółka poinformowała, że w dniu 11 marca 2016 r. zostały wprowadzone nowe wzorce umów, które nie przewidywały możliwości uzyskania KW przez konsumentów. Dodatkowo Przedsiębiorca oświadczył, że od dnia 11 marca 2016 r. nie dokonuje wypłat KW. Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności za uzasadnione uznano stwierdzenie zaniechania stosowania praktyki.

W świetle ww. okoliczności orzeczono jak w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji.

C.2 Kolejne praktyki określone w punkcie I.2 sentencji decyzji polegały na żądaniu od konsumentów, których umowy zostały przez Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę pożyczki, zapłaty świadczeń pieniężnych mających na celu:

- a. pokrycie kosztów związanych z udzielonymi pożyczkami z tytułu ubezpieczenia za okres po rozwiązaniu umowy,
- b. dopłatę z tytułu pobieranych odsetek za udzielone pożyczki do maksymalnej wysokości odsetek wyliczonych dla całkowitych kwot Pożyczek Pierwotnych i / lub całkowitych kwot pożyczek Kolejnych Wypłat,
- c. pokrycia kosztu czynności windykacyjnych Spółki wyliczonych w oparciu o pozostałe do zapłaty faktyczne całkowite kwoty pożyczek,
- d. zapłatę opłat za monity sms, telefoniczne, za upomnienia pisemne lub wezwania do zapłaty, wysyłane do konsumentów, do maksymalnej kwoty określonej w umowie, oddzielnie w związku ze spłatą każdej raty,

co zostało uznane za nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Warunki umów zawieranych z konsumentami określały kwoty, do zapłaty których mógł wzywać Pożyczkodawca w sytuacji przedterminowego rozwiązania umowy z uwagi na nieterminową spłatę rat (p. 11.1 umowy¹⁶).

Pkt 11.2 umów przewidujących KW oraz pkt 9.2 przewidujących wyłącznie wypłaty jednorazowe stanowił, że „Pożyczkodawca w przypadku wypowiedzenia umowy ma prawo na wekslu *In blanco* wpisać datę i miejsce zapłaty oraz kwotę nie przekraczającą kwoty należnej Pożyczkodawcy do zapłaty z tytułu pozostałej niespłaconej części pożyczki, wynagrodzenia umownego oraz naliczyć i wpisać:

¹⁶ p. 11.1 umowy stanowił, iż *Jeżeli Pożyczkobiorca nie zapłacił w terminach określonych w umowie pełnych rat pożyczki za co najmniej dwa okresy płatności, Pożyczkodawca może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 30 dniowego terminu i wypełnić weksel po uprzednim wezwaniu Pożyczkobiorcy do zapłaty zaległych rat w terminie 7 dni od otrzymania wezwania.*

a) dla całkowitej kwoty Pożyczki Pierwotnej i/lub całkowitej kwoty pożyczki Kolejnej Wyплаты (Kolejnych Wypłat) - maksymalną wysokość odsetek umownych, na poziomie odsetek maksymalnych określonych w art. 359 § 2 (1) Kodeksu cywilnego, (odsetki maksymalne liczone są jako dwukrotność sumy stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych) z dnia zawarcia niniejszej umowy tj. 10,00% w stosunku rocznym i/lub

b) kwotę w postaci do 20 (dwudziestu) procent z pozostałej do zapłaty całkowitej kwoty do zapłaty tytułem poniesionych kosztów windykacji, nie więcej niż faktycznie poniesione przez Pożyczkodawcę koszty tej windykacji i/lub

c) kwotę wynikającą z tabeli opłat zawartą w p. 19.4 niniejszej umowy - punkt 8, 9 i 10 tabeli" (dowód: karty nr 1159-1163, 1265-1269).

Żądana w wezwaniach wartość określona jako „kwota niespłaconej pożyczki” była wyliczana w oparciu o wartość określoną w umowie pn. „całkowita kwota do zapłaty”. Była ona podana na pierwszej stronie umowy wśród danych dotyczących pożyczki i obejmowała sumę kwoty udzielonej pożyczki oraz wynagrodzenia umowy. Zgodnie z pkt. 1.8 wcześniejszej stosowanej umowy „Za udzielenie Pożyczki Pierwotnej Pożyczkobiorca zobowiązuje się zapłacić Pożyczkodawcy wynagrodzenie umowne (4) wynikające z Rocznej Stopy Oprocentowania (RSO) wynoszącej (8) Wynagrodzenie umowne (4) liczone jest od całkowitej kwoty pożyczki (1b)”. Pkt 2.4 i 2.5 umowy stanowił, że „(RSO) Roczna Stopa Oprocentowania Pożyczki Pierwotnej wynosi (8)* i jest niezmienna w całym okresie trwania umowy pożyczki. Opłata przygotowawcza tj. opłata za czynności faktyczne związane z rozpatrzeniem wniosku, przygotowaniem oraz zawarciem niniejszej umowy oraz udzieleniem Pożyczki Pierwotnej w wysokości (1a)* wynosi (3)**¹⁷ (dowód: karty nr 724, 840, 841, 860).

Postanowienie dotyczące wysokości odsetek ulegało zmianie w związku ze zmianą przepisów prawa co do sposobu obliczenia odsetek maksymalnych. Prezes Urzędu dokonał analizy wielkości, które Spółka wpisywała w dokumencie informującym o wypowiedzeniu umowy w związku z nieterminową spłatą pożyczki.

Analiza stosowanych praktyk została poparta wyliczeniami dokonanymi na podstawie danych pochodzących z przykładowej faktycznie realizowanej umowy. Umowa została zawarta

r. Ostatnia rata spłaty pożyczki miała zostać dokonana r.
Natomiast wypowiedzenie zostało dokonane r. Weksel został wypełniony r.
r. Pozew o zapłatę został złożony r. Spółka żądała zapłaty kwot określonych w dokumencie pn. *Wypowiedzenie umowy pożyczki* (dowód: karty nr 723-725, 831-860).

C.1.2.a

W toku niniejszego postępowania zakwestionowana została praktyka polegająca na żądaniu przez Spółkę od konsumentów, których umowy pożyczki zostały rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę rat, pokrycia kosztów z tytułu ubezpieczenia za okres po rozwiązaniu umowy. W przypadku przedmiotowej praktyki przez koszt pożyczki rozumie się zobowiązanie, które konsument był zobowiązany ponieść z tytułu objęcia go ubezpieczeniem grupowym.

Spółka żądała zapłaty kwoty stanowiącej niespłaconą część pożyczki w sytuacji rozwiązania umowy. Stanowiła ona część całkowitej kwoty do zapłaty, którą konsument wpłaciłby na rzecz Spółki w sytuacji, gdyby realizował umowę zgodnie z harmonogramem. Na ww. żadaną wartość składała się oprócz niezwróconej części udzielonej pożyczki, również część składki ubezpieczeniowej za okres po rozwiązaniu umowy pożyczki. Spółka pełniła rolę ubezpieczającego.

¹⁷ Wskazane w nawiasach numery odpowiadają rodzajom opłat i ich wartościom podanym w tabeli zamieszczonej na pierwszej stronie umowy pożyczki

Analizując przedmiotowe żądanie stwierdzono, co następuje: Spłata pożyczki została zabezpieczona umową ubezpieczenia na życie. Była ona realizowana równoległe z umową pożyczki. Zgodnie z warunkami umowy pożyczki opłata za objęcie Pożyczkobiorcy ubezpieczeniem była naliczana jednorazowo i obciążała konsumenta tak jak wypłacona pożyczka. Umowa grupowego ubezpieczenia obejmowała Pożyczkobiorców Spółki, a więc była bezpośrednio związana z zawarciem i realizacją umów pożyczek.

Warunki ubezpieczenia, z którymi mógł się zapoznać konsument umieszczone były w dokumencie stanowiącym załącznik do umowy pożyczki. Okres ochrony ubezpieczeniowej został określony w następujący sposób:

W przypadku obu ubezpieczycieli przewidziano możliwość wydłużenie ochrony ubezpieczeniowej w sytuacji dokonania KW pod warunkiem opłacenia kolejnej składki.

Jednocześnie umowa pożyczki stanowiła, że jest realizowana przez czas udzielenia Pożyczki Pierwotnej i Kolejnych Wypłat aż do całkowitego spłacenia wszystkich zobowiązań Pożyczkobiorcy wynikających z niniejszej umowy (pkt 5.1 umowy pożyczki).

Pomimo, że okresy ochrony ubezpieczeniowej nie zostały określone w sposób jednoznaczny, to jednak w obu przypadkach powiązano je z trwaniem umowy pożyczki (dowód: karty nr 1950-1953, 1954-1983, 1984-2020, 3018-3019, 3050-3051).

Z postanowień warunków ubezpieczenia wynika, że *Świadczenie wypłacone z tytułu Umowy Ubezpieczenia na rzecz Pożyczkodawcy powoduje obniżenie salda zadłużenia z tytułu pożyczki, w stosunku do którego zaistniało Zdarzenie Ubezpieczeniowe, którego zajście byłoby podstawą do wypłacenia danego świadczenia* (pkt 17.2 umowy pożyczki) (dowód: karty nr 3012-3017, 3043-3049).

(art. 2 pkt 11 wyciągu z Umowy ubezpieczenia zawartej z Compensa).

(art. 2 pkt 5 ww. wyciągu z Umowy ubezpieczenia).

(dowód: karty nr 2081-2082, 2132).

Z treści ww. postanowień wynika, że uposażonym był Pożyczkodawca, który był jednocześnie ubezpieczającym, gdyż wypłacone świadczenie ubezpieczeniowe miało obniżać saldo pożyczki. Warunki ubezpieczenia doręczane konsumentowi, jak i

postanowienia umowy pożyczki określały sposób obliczenia sumy ubezpieczenia, która zostanie wypłacona w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, a nie określały konkretnej wartości sumy ubezpieczenia. Dodatkowo z treści umowy pożyczki wynikało, iż przewiduje się, że należne pożyczkodawcy świadczenie w sytuacji wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego zostanie jedynie obniżone, a nie zaspokojone. W oparciu o te postanowienia, zarówno Pożyczkobiorca, jak i spadkobierca nie byli w stanie stwierdzić jakie świadczenie powinno spełnić towarzystwo ubezpieczeń w momencie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego. W warunkach umów nie zdefiniowano pojęcia zadłużenia kapitałowego. Nie jest jasne również, jaką wartość przyjmie wypłacona suma ubezpieczenia. W konsekwencji tego konsument nie mógł przewidzieć, czy w przypadku wystąpienia zdarzeń ubezpieczeniowych pomimo wypłaty sum ubezpieczenia nadal pozostanie niespłaconą część kosztu ubezpieczenia, która jak wykazane zostanie w dalszej części decyzji, stanowi znaczną część pożyczki, w niektórych przypadkach przewyższającą wypłaconą pożyczkę.

W przypadku standardowo oferowanych ubezpieczeń na życie, realizacja takiego ubezpieczenia jest przerywana w sytuacji zaniechania opłacania składek pomimo skierowania do ubezpieczonego wezwania do zapłaty składki (art. 830 § 2 k.c.). W ocenianym przypadku Pożyczkodawca naliczał całą wartość opłaty z góry za założony okres odpowiadający trwaniu spłaty Pożyczki Pierwotnej lub Kolejnych Wypłat, w efekcie czego nie mogła wystąpić sytuacja zaniechania świadczenia ochrony ubezpieczeniowej pomimo chęci zaniechania opłacania składki. Jednocześnie zgodnie z art. 813 k.c. składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności ubezpieczyciela. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej. Pomimo, iż w tym przypadku ubezpieczającym była Spółka pełniąca rolę pożyczkodawcy, to jednak koszty ubezpieczenia ponosił konsument.

Spółka wyjaśniła, że

(dowód: karta nr 3123).

Jednak w opinii Prezesa Urzędu w wyniku wypowiedzenia przez Spółkę umowy pożyczki, jej realizacja była przerywana. Spółka w takiej sytuacji miała prawo wypełnić weksel na wyliczoną przez siebie kwotę i skierować sprawę na drogę sądową. Warunki umowy pożyczki, a także warunki ubezpieczenia nie określały w jaki sposób miałyby zostać rozliczone zobowiązanie z tytułu udzielonej pożyczki w sytuacji wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego w okresie po rozwiązaniu umowy. Nie określono, w jaki sposób zostanie określona suma ubezpieczenia i jak przełoży się to na wartość, której Spółka będzie mogła dochodzić na drodze sądowej przy wykorzystaniu wypełnionego wcześniej weksla, czy świadczenie zostanie przelane na rzecz konsumenta, spadkobiercy, czy Spółki, co powinno zostać uwzględnione w sądowym postępowaniu egzekucyjnym.

Jednocześnie warunki ubezpieczeń przewidywały

W związku z tym w opinii Prezesa Urzędu w przedmiotowym przypadku należy stosować reguły mające zastosowanie do standardowych ubezpieczeń na życie. W przypadku takich ubezpieczeń, w sytuacji gdyby konsument zaniechał opłacania składek umowa ubezpieczenia wygałaby. Odnosząc to do analizowanej

sprawy, konsument zaniechałby opłacania składek w sytuacji rozwiązania umowy pożyczki i wypełnienia weksla. Ponieważ konsument nie dysponował żadnymi instrumentami umożliwiającymi mu doprowadzenie do skrócenia okresu ubezpieczenia, to Spółka powinna uwzględnić tę okoliczność i zaniechać żądania od konsumenta części składki za okres po rozwiązaniu umowy. Ponieważ w ocenianej sprawie składka została naliczona jednorazowo z góry za cały okres objęcia konsumenta ochroną, konsumentowi w opisanych okolicznościach należy się obniżenie pozostałego do spłaty zobowiązania.

Z uwagi na fakt, iż składki za ubezpieczenia są należne wyłącznie za okres objęcia konsumenta ubezpieczeniem, za bezprawne należało uznać pobieranie składki w wysokości proporcjonalnej za okres po rozwiązaniu umowy,¹⁸ gdyż konsument mógłby nie być już objęty ochroną ubezpieczeniową. W przedmiotowym przypadku praktykę stosował Przedsiębiorca, który udzielił pożyczki i pełnił funkcję ubezpieczającego, a więc przeprowadzał proces rozliczenia opłat za objęcie Pożyczkobiorców ubezpieczeniem. Przedmiotem oceny jest praktyka Spółki, dot. określania wartości, jakie musiał ponieść konsument w sytuacji rozwiązania umowy pożyczki. Natomiast z ubezpieczycielem rozliczeń dokonywał Przedsiębiorca, a nie konsument. Tym samym faktyczny obowiązek rozliczenia składki ubezpieczeniowej w sytuacji rozwiązania umowy powinna wykonać Spółka.

W opinii Prezesa Urzędu przedmiotem praktyki nie jest kwestia zakazu kontynuowania umowy ubezpieczenia na rzecz konsumentów po rozwiązaniu umowy pożyczki, lecz fakt bezwarunkowego żądania od konsumentów części składki za okres po rozwiązaniu umowy pożyczki. Należy również uwzględnić, że Spółka nie przewidywała możliwości weryfikowania zamiaru konsumenta co do kontynuowania uczestnictwa w grupowym ubezpieczeniu.

W punkcie 1.4 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu uznał, iż wysokość świadczenia z tytułu objęcia konsumentów ochroną ubezpieczeniową została określona w nadmiernej wysokości oraz w sposób naruszający dobre obyczaje. Biorąc pod uwagę powyższą okoliczność, a także fakt, że ewentualnie wypłacone świadczenie mogło nie pokryć całej żądanej przez Spółkę należności przeterminowanej, w interesie konsumentów mogło być zakończenie realizacji umowy ubezpieczenia wraz z wypowiedzeniem umowy pożyczki. Zakończenie realizacji umowy ubezpieczenia mogło doprowadzić do znacznego obniżenia powstałej zaległości.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Teoretyczne kwestie związane z pojęciem dobrych obyczajów zostały omówione wcześniej w ramach uzasadnienia zakwestionowania pierwszej z praktyk.

W przypadku tej praktyki naruszenie dobrego obyczaju dotyczy realizacji umowy pożyczki w zakresie pobierania należności z tytułu realizacji ubezpieczenia w okresie po rozwiązaniu umowy pożyczki. Obowiązek skorelowania pobieranych składek z okresem trwania odpowiedzialności ubezpieczeniowej i wypłatą świadczenia ubezpieczeniowego wynika z przepisów prawa oraz z rzetelności prowadzenia działalności ubezpieczeniowej. Postawienie tego zarzutu wynikało m.in. ze sposobu ukształtowania warunków umowy

¹⁸ Zgodnie z art. 813 § 1 k.c. składkę oblicza się za czas trwania odpowiedzialności ubezpieczyciela. W przypadku wygaśnięcia stosunku ubezpieczenia przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa, ubezpieczającemu przysługuje zwrot składki za okres niewykorzystanej ochrony ubezpieczeniowej.

pożyczki i ubezpieczenia w zakresie, który uniemożliwia ustalenie czy, a jeżeli tak, to w jaki sposób spełnione zostanie świadczenie ubezpieczeniowe po rozwiązaniu umowy pożyczki. Przez naruszenie dobrych obyczajów zostało uznane zobowiązanie konsumentów do pokrycia proporcjonalnej części składki ubezpieczeniowej za okres po rozwiązaniu umowy pożyczki, gdy jednocześnie nie uregulowano warunków spełnienia świadczenia z tytułu ubezpieczenia, a także nie uregulowano możliwości zrezygnowania z tego ubezpieczenia przez konsumenta. Przez dobry obyczaj Prezes Urzędu uznaje pobieranie składek ubezpieczeniowych za okres, w którym spełnione może być świadczenie, przy czym wypłata tego świadczenia jest w jasny, rzetelny sposób uregulowana w umowie, a także gdy precyzyjnie określony jest okres ochrony ubezpieczeniowej.

Biorąc pod uwagę powyższą analizę, za naruszające dobre obyczaje zostało uznane żądanie zapłaty proporcjonalnej wartości opłaty za objęcie konsumentów ubezpieczeniem za okres po rozwiązaniu umów, z uwagi na rozwiązanie umowy przed zakładanym terminem spłaty pożyczki zgodnie z harmonogramem.

Zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnych konsumentów

Opisane wyżej działanie Spółki mogło zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie realizacji umowy, a także po rozwiązaniu umowy pożyczki. Jak wynika z przedstawionej wcześniej analizy, konsument dowiadywał się, o obciążeniu go częścią składki z tytułu ubezpieczenia za okres po rozwiązaniu umowy pożyczki. Oceniając przedmiotową sprawę należy uwzględnić, fakt umieszczenia tej należności w wezwaniu do zapłaty z tytułu nieterminowej spłaty pożyczki. W konsekwencji czego nie pokrycie przez konsumenta pełnej składki ubezpieczeniowej mogło doprowadzić do skierowania przez Spółkę powództwa do Sądu o wydanie nakazu zapłaty, co wiąże się z długotrwałym i stresującym procesem sądowym, a następnie egzekucyjnym. Z takimi konsekwencjami musiał się liczyć każdy konsument nawet w sytuacji, gdy pozostałe zobowiązania wynikające z umowy pożyczki zostałyby spełnione. Warunki umowy nie przewidywały możliwości zrezygnowania z korzystania z ochrony ubezpieczeniowej i zaniechania opłacania składki. Tym samym konsument nie mógł samodzielnie doprowadzić do rozwiązania umowy ubezpieczenia. Biorąc pod uwagę powyższą analizę zostało stwierdzone, że, gdyby praktyka Spółki nie była stosowana, konsumenci mogliby podjąć inną decyzję np. o zaniechaniu opłacania składek ubezpieczeniowych. W związku z tym praktyka Spółki mogła doprowadzić konsumentów do zniekształcenia zachowania rynkowego.

W ocenie Prezesa Urzędu, działanie Spółki w opisanym powyżej zakresie, stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, gdyż naruszało dobre obyczaje i zniekształcało zachowania rynkowe konsumentów w zakresie podjęcia decyzji o uiszczeniu żądanej kwoty nawet w sytuacji, gdy otrzymanie świadczenia ubezpieczeniowego po wypowiedzeniu umowy pożyczki przez Spółkę było niepewne i wiązało się z koniecznością poniesienia wysokiego kosztu. Dlatego też, zdaniem Prezesa Urzędu analizowana praktyka Spółki wypełnia cechy nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

C.1.2.b

Praktyka polegająca na żądaniu od konsumentów, którzy nieterminowo spłacali raty, i których umowy zostały rozwiązane, dopłaty z tytułu pobieranych odsetek za udzielone pożyczki do maksymalnej wysokości odsetek wyliczonych dla całkowitej kwoty Pożyczek Pierwotnych i / lub całkowitych kwot pożyczek Kolejnych Wypłat, została uznana za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Przedmiotowe prawo Spółki jest wywodzone z wcześniej przytoczonego pkt 11.2.a) umowy. Spółka uzasadniając żądanie pokrycia tego kosztu wyjaśniła, że

Splacając umowę zgodnie z kalendarzem spłaty rat rzetelny klient ponosił niższe koszty wynagrodzenia określone w umowie, niż

dopuszczalne odsetki maksymalne. Jeżeli z winy klienta umowa została wypowiedziana, Spółka żądała pokrycia różnicy wynikającej z wynagrodzenia, które mogła naliczyć zgodnie z umową oraz z art. 359 § 2(1) k.c. (do wysokości odsetek maksymalnych, dopuszczalnych w momencie wypowiedzenia umowy).

W analizowanej umowie podano wynagrodzenie za cały okres trwania umowy w wysokości zł, a zgodnie z wyliczeniami Spółki w przypadku zastosowania odsetek maksymalnych mogłaby żądać zapłaty wynagrodzenia w wysokości zł. W związku z zaistniałą różnicą wynikającą z ww. wielkości Spółka uznała, że w sytuacji rozwiązania umowy miała ona prawo żądać od konsumentów dopłaty w wysokości ww. różnicy (dowód: karta nr 724).

Analizując sposób naliczania dodatkowego wynagrodzenia, stwierdzono, że Spółka żądała dopłaty wyliczonej nie tylko od należności przysługujących jej z tytułu długości faktycznego trwania umowy, lecz również od należności wyliczonych za okres po rozwiązaniu umowy. Żądanie tej części kosztów zostało zakwestionowane w podpunktach I.2.a oraz II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 359 § 2 kodeksu cywilnego, *jeżeli wysokość odsetek nie jest w inny sposób określona, należą się odsetki ustawowe w wysokości równej sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych*. Jednocześnie zgodnie z art. 359 § 2(1) i § 2(2) kodeksu cywilnego *maksymalna wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych (odsetki maksymalne)*. Jeżeli wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej przekracza wysokość odsetek maksymalnych, należą się odsetki maksymalne. Należy zwrócić uwagę, że pożyczkodawca może żądać poniesienia kosztu odsetek w wysokości określonej w umowie. Natomiast odsetki maksymalne mają na celu ograniczyć zakres żądań przedsiębiorców, a nie stanowią wielkości, która jest im należna w każdym przypadku.

W ocenianym przypadku Spółka podała wysokość odsetek przed zawarciem umowy w formie wynagrodzenia o konkretnej wartości. Konsumentci w oparciu o przedstawione im dane podjęli decyzję o zawarciu umów. Mogli oni oszacować koszty z tytułu zaciągnięcia pożyczki oraz zweryfikować swoje możliwości finansowe, a także porównać dostępne oferty. Z uwagi na fakt, że Spółka określiła oprocentowanie w niższej wysokości niż maksymalne oferta mogła być atrakcyjniejsza niż oferty konkurentów, co mogło skłonić konsumentów do zawarcia z nią umów pożyczek.

Pożyczkobiorcy zawierając umowy zamierzają spłacać zobowiązania w terminie. Nie zakładają, iż mogą wystąpić opóźnienia, które doprowadzą do zwiększenia należności względem pożyczkodawcy. Jednak oceniając niniejszą praktykę należy uwzględnić fakt, iż dotyczy ona osób potrzebujących dodatkowych środków pieniężnych i godzących się na konieczność poniesienia określonych kosztów. Natomiast stosowana praktyka dotycząca wymagania od konsumenta wyższego wynagrodzenia, niż naliczane w sytuacji terminowej spłaty pożyczki doprowadzała do pogłębienia się trudności finansowych konsumentów. Spółka przygotowując ofertę skalkulowała koszty działalności i ustaliła wysokość oprocentowania, które będzie pobierała z tytułu udzielanych pożyczek. Tym samym uznano, że wysokość określona w umowie zapewniała Spółce wystarczające wpływy do prowadzenia działalności. Z tego też powodu dodatkowe świadczenie uznano za przynoszące nieuzasadniony zysk Przedsiębiorcy, a konsumentom zbyt obciążające koszty, które mogły doprowadzić do pogorszenia się sytuacji finansowej konsumentów i ich rodzin. Jednocześnie Spółka z tytułu nieterminowej spłaty zadłużenia miała prawo do naliczenia oprocentowania zgodnie z p. 13.1 umowy od zadłużenia przeterminowanego¹⁹. W efekcie tego żądane

¹⁹ Zgodnie z p. 13.1 umowy pożyczki „Jeśli Pożyczkobiorca nie spłaci w terminie poszczególnych rat pożyczki lub innego zobowiązania pieniężnego, wynikającego z niniejszej umowy, w tym zobowiązania naliczonego na podstawie pkt. 11.2 umowy, niespłacona kwota staje się zadłużeniem przeterminowanym. Od zadłużenia przeterminowanego Pożyczkodawca nalicza odsetki za każdy dzień opóźnienia w wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego równej stopie odsetek maksymalnych za opóźnienie, o których

wartości ponad kwoty wynikające z umowy terminowo spłacanej należy uznać za karę jaką nakłada na konsumenta Spółka z tytułu nieterminowej spłaty zadłużenia.

Odnosząc się do postawionego zarzutu Spółka wyjaśniła, że

Prezes Urzędu natomiast stwierdził, że wyjaśnienia przedstawione przez Spółkę nie uzasadniają stosowania praktyki polegającej na obciążaniu konsumenta, który nieterminowo spłacał pożyczkę dodatkowymi opłatami. Spółka w wyjaśnieniach stwierdziła, że

Jednak warunki umowy nie określają tej kwestii w ten sposób.

Sprzecznosc z dobrymi obyczajami

W przypadku tej praktyki naruszenie dobrego obyczaju jest związane z przeliczaniem wysokości oprocentowania pożyczki w momencie wypowiedzenia umowy przez Spółkę, które powodowało zwiększenie kosztu pożyczki. Przez dobry obyczaj i uczciwość kupiecką należy uznawać w tym przypadku praktykę polegającą na nie obciążeniu pożyczkobiorców dodatkowym zobowiązaniem wynikającym ze zmiany wysokości kosztu pożyczki określonego w warunkach umowy po jej rozwiązaniu. Zakwestionowana zmiana warunków umowy polegała na przeliczeniu założonej przy zawarciu umowy wartości wynagrodzenia, w efekcie czego Spółka osiągnęła dodatkowe wynagrodzenie. To nowe obciążenie wymagane po rozwiązaniu umowy w opinii Prezesa Urzędu miało charakter kary finansowej. Wyjaśnienia Przedsiębiorcy, iż

w opinii Prezesa nie uzasadnia prawa do dokonania zmiany kosztu pożyczki. W efekcie stosowanej praktyki konsumenci nieterminowo spłacający raty byli karani, dodatkowymi opłatami. Z tytułu nieterminowej spłaty zobowiązania pieniężnego należą się odsetki naliczane w określony sposób, a nie dodatkowe opłaty wynikające ze zmiany kosztu pożyczki. Tym samym podwyższenie należności w sytuacji rozwiązania umowy z powodu nieterminowej spłaty pożyczki w opisanym wcześniej sposób zostało uznane za naruszające dobre obyczaje.

Zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnych konsumentów

Opisane wyżej działanie Spółki mogło zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie realizacji umowy, a także po rozwiązaniu umowy pożyczki. Jak wynika z przedstawionej wcześniej analizy, konsument zawierając umowę oceniał wysokość kosztów, do spłaty których byłby zobowiązany w sytuacji zawarcia umowy. Jednym z tych kosztów była wysokość oprocentowania. Jednak w ocenianej sprawie Spółka, w sytuacji, gdy konsument nieterminowo spłacał pożyczkę żądała od niego poniesienia wyższej wartości tego kosztu. Prawo Spółki do żądania tego świadczenia wynikało z warunków umowy. Jednak jak wskazano wcześniej, konsument zawierając umowę pożyczki nie zakładał, iż wystąpią sytuacje, które doprowadzą do powstania zaległości w spłacie pożyczki. Dlatego też, jak wskazano wcześniej przy zawarciu umów konsumenci skupiali się na kosztach spłaty przy założeniu terminowej spłaty. Mogli oni się spodziewać, że w sytuacji nieterminowej

mowa w art. 481 § 2(1) Kodeksu cywilnego („odsetki za opóźnienie”). W dniu zawarcia Umowy Odsetki za Opóźnienie wynoszą 14,00% w skali roku. W przypadku zmiany stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego, z dniem jej wejścia w życie, odpowiedniej zamianie ulega roczna stopa Odsetek za Opóźnienie. Informacja o aktualnej stopie oprocentowania za opóźnienie jest dostępna poprzez stronę internetową Pożyczkodawcy: www.proficredit.pl”.

splaty pożyczki Spółka będzie żądać pokrycia odsetek od należności niespłaconej, tzw. odsetek karnych, lecz nie musieli zakładać, że Spółka naliczy dodatkową wartość odsetek. W związku z tym stosowana praktyka żądania od konsumentów zapłaty kwot wynikających z przeliczenia wysokości odsetek i wpisania ich w wezwania do zapłaty zobowiązań zniekształcało zachowania konsumentów. Zniekształcenie to wynikało głównie z tego, że konsumenci nie zgadzając się na zapłatę tej należności narażali się na skierowanie sprawy na drogę sądową, co wiązałoby się z długotrwałym procesem sądowym. Dlatego też Prezes Urzędu uznał, że stosowana praktyka doprowadziła do zniekształcania zachowań konsumenta. Była ona stosowana na etapie realizacji umowy, a więc na etapie konieczności spłaty otrzymanej pożyczki, co znacznie ograniczało możliwości postępowania konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, działanie Spółki w opisanym powyżej zakresie, stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, gdyż było sprzeczne z dobrymi obyczajami i zniekształcało zachowania rynkowe konsumentów w zakresie podjęcia decyzji o uiszczeniu żądanej kwoty nawet w sytuacji, gdy żądana kwota nie była Spółce należna. Dlatego też, zdaniem Prezesa Urzędu analizowana praktyka Spółki wypełnia cechy nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

C.1.2.c

Praktyka polegająca na żądaniu pokrycia kosztu czynności windykacyjnych Spółki wyliczonych w oparciu o pozostałe do zapłaty faktyczne całkowite kwoty pożyczek została uznana za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Spółka obliczała ww. wartości na podstawie cytowanego wcześniej punktu 11.2.b umowy, który stanowił, że ma ona prawo żądać zapłaty kwoty *w postaci do 20 (dwudziestu) procent z pozostałej do zapłaty całkowitej kwoty tytułem poniesionych kosztów windykacji, nie więcej niż faktycznie poniesione przez Pożyczkodawcę koszty tej windykacji.*

Z wyjaśnień Spółki wynika, że

(dowód: karty nr 724-725).

Analizując wyliczony przez Spółkę koszt działalności wynikający z podejmowanych czynności Prezes Urzędu stwierdził, że

Oceny stosowanej praktyki nie zmienia okoliczność wyznaczenia ograniczenia kwotowego dla wartości pobieranej przez Przedsiębiorcę. Spółka w umowie określiła wielkość maksymalnej wartości, która mogła zostać pobrana od konsumenta z tytułu żądania pokrycia kosztu prowadzonych czynności windykacyjnych.

Zgodnie z postanowieniami umowy, gdy koszt działań windykacyjnych wyliczony w powyżej opisany sposób przewyższał 20% kwoty pozostałej do zapłaty, żądana wartość ograniczana była właśnie do tej wielkości. Ponieważ postanowienia uprawniające do żądania przedmiotowej opłaty nie podawały kosztu, a także z tytułu jakich czynności windykacyjnych przedmiotowa opłata była naliczana, konsument nie miał możliwości zweryfikowania prawa żądania tej kwoty. W efekcie tego Przedsiębiorca miał możliwość dowolnego określenia, z tytułu jakich czynności powstały po jego stronie koszty, które musi pokryć konsument.

W przedstawionym przez Spółkę przykładzie wykazano, że wykonanych zostało czynności tj. wysłano sms oraz dokonano połączeń telefonicznych. Przy założeniu średniego kosztu wykonania jednego działania wynoszącego zł Spółka uważała, że miała możliwość żądania od konsumenta kwoty w wysokości zł. Ostatecznie od konsumenta żądano zapłaty należności w wysokości zł. Tym samym faktycznie za każdą czynność pobrano od konsumenta zł (dowód: karty nr 724-725). Jednocześnie Tabele opłat zawarte w warunkach umów określały wysokość opłat pobieranych za monit sms, za monit telefoniczny: 0 zł. Natomiast opłata za upomnienie pisemne lub wezwanie do zapłaty wynosiła: 15 zł²⁰.

Należy również uwzględnić fakt, że w warunkach umów, które realizuje Spółka zmianie ulegały wysokości naliczanych opłat z tytułu podejmowanych działań windykacyjnych (dowód: karty nr 1317, 1366, 1401). W przypadku wcześniejszych umów niż analizowana, opłaty te przewidziano na wyższym poziomie. Dodatkowo w warunkach umowy przewidziano, iż Spółka miała prawo do podejmowania czynności windykacyjnych, nie zdefiniowanych w umowie, określonych jako działania *na adresach wskazanych w umowie przez Pożyczkobiorcę* (p. 13.3 umowy²¹). Zarówno w umowie, jak i w Tabeli opłat nie wskazano konkretnych działań, a także opłat tego dotyczących.

Odnosząc się do stosowanej praktyki dotyczącej uprawnienia wynikającego z pkt 11.2.b umowy Spółka wyjaśniła, co następuje:

Odnosząc się do wyjaśnień Spółki Prezes Urzędu stwierdził, że przedstawione uzasadnienie świadczy o tym, że konsumenci, których umowy zostały rozwiązane byli karani za zaistniałą sytuację. Przedsiębiorca w sposób jednostronny, w oparciu o wyłącznie sobie znane parametry określał należność, jaką konsument był zobowiązany mu zapłacić z uwagi na wystąpienia opóźnień w spłacie rat.

²⁰ Pobieranie ww. opłat będzie przedmiotem oceny następnej praktyki, której stosowanie zarzuca Prezes Urzędu

²¹ Pkt. 13.3 umowy *Pożyczkodawca może dodatkowo podjąć inne działania windykacyjne, w tym działania terenowe w szczególności na adresach wskazanych w umowie przez Pożyczkobiorcę i Poręczyciela oraz w miejscu ich zatrudnienia, jak i na adresie aktualnego miejsca pobytu Pożyczkobiorcy i Poręczyciela* (dowód: karta nr 2178).

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Podsumowując ocenę niniejszej praktyki stwierdzono, że naruszała ona dobre obyczaje, w następujący sposób. Po pierwsze określenie w sposób ogólny w wezwaniu kwoty wynikającej z działań windykacyjnych powodowało, że konsumenci nie mieli możliwości zweryfikowania, czy faktycznie podejmowane były czynności w ilości uprawniającej do wyliczenia określonej kwoty.

Tym samym miała ona charakter opłaty ryczałtowej. Jednocześnie oceniając niniejszą praktykę należy uwzględnić praktykę zakwestionowaną w punkcie 1.2.d sentencji decyzji, która dotyczy opłat pobieranych za poszczególne czynności windykacyjne, a więc dotyczy tożsamej kwestii. W opinii Prezesa Urzędu żądanie pokrycia należności ocenianej w tym punkcie naruszało dobry obyczaj, gdyż żądana kwota miała charakter dodatkowych nienależnych obciążeń finansowych nakładanych na konsumentów, którzy nieterminowo spłacali pożyczkę.

Powyższa analiza wykazała, że uprawnienie Spółki do żądania od konsumentów należności wyliczonych w oparciu o pozostałe do zapłaty faktyczne całkowite kwoty pożyczek należności naruszało dobre obyczaje.

Zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnych konsumentów

Opisane wyżej działanie Spółki mogło zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie realizacji umowy, a także po rozwiązaniu umowy pożyczki. Tak jak w przypadku 2 wcześniej opisanych praktyk zdefiniowanych w punktach 1.2 a i b sentencji decyzji, obecnie analizowana dotyczy należności powstałej po rozwiązaniu umowy pożyczki w związku z nieterminową jej spłatą. W ramach przedmiotowej praktyki konsument był dodatkowo obciążany zobowiązaniem wynikającym z czynności windykacyjnych podejmowanych przez Spółkę. W przypadku tej praktyki konsument w momencie zawarcia umowy nie mógł przewidzieć wielkości do zapłaty, których będzie zobowiązany. Jednak również ta praktyka była stosowana w taki sposób, że konsumenci nie uiszczając żądanych kwot narażali się na konsekwencje wynikające z prowadzenia przez Spółkę postępowania sądowego. Spółka korzystała z posiadania silniejszej pozycji względem konsumenta.

W ocenie Prezesa Urzędu, działanie Spółki w opisanym powyżej zakresie, stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, gdyż było sprzeczne z dobrymi obyczajami i zniekształcało zachowania rynkowe konsumentów w zakresie podjęcia decyzji o uiszczeniu żądanych kwot nawet w sytuacji, gdy należności żądane przez Przedsiębiorcę nie były mu należne w określonej wysokości. Dlatego też, zdaniem Prezesa Urzędu analizowana praktyka Spółki wypełnia cechy nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

C.1.2.d

W kolejnym punkcie sentencji decyzji zakwestionowana została praktyka Spółki polegająca na żądaniu zapłaty kwot wynikających z tabeli opłat za monit sms, telefoniczny, za upomnienie pisemne lub wezwanie do zapłaty, w wysokości nie przekraczającej określonej w umowie kwoty, w odniesieniu do spłaty każdej raty, jako nieuczciwa praktyk rynkowa, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

W przypadku żądania kwoty obliczonej na podstawie pkt 11.2.c) umowy, należało uznać, że Spółka miała prawo *nalicyzyc kwotę wynikającą z tabeli opłat zawartą w p. 19.4*

niniejszej umowy - punkt 8, 9 i 10 tabeli. Zgodnie z p. 13.2 umowy²² w przypadku gdy Pożyczkobiorca zalega z zapłatą jakiegokolwiek terminowego zobowiązania pieniężnego wynikającego z niniejszej umowy, Pożyczkodawca ma prawo podjąć następujące działania windykacyjne: monity telefoniczne (w tym również za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS oraz automatycznych wiadomości głosowych), upomnienia pisemne, informując każdorazowo Pożyczkobiorcę o wymaganym zadłużeniu, określając warunki spłaty. Jednocześnie zastrzeżone zostało, iż opłaty zostaną naliczone w wysokości nie większej niż 80 zł w odniesieniu do każdego terminowego zobowiązania pieniężnego wynikającego z umowy. Upomnienia pisemne przesyłane są listem zwykłym za wyjątkiem wypowiedzenia umowy pożyczki (dowód: karta nr 842).

Z ww. postanowienia p. 13.2 umowy wynikał sposób naliczenia opłat z tytułu czynności windykacyjnych. Spółka zastrzegła, że za czynności windykacyjne polegające na wysłaniu monitów pisemnych nie będzie naliczać opłat o wyższej wartości niż 80 zł. Jednak zastrzeżono, że dotyczy to każdej raty niezależnie. W efekcie tego w sytuacji, gdy konsument spóźni się z zapłatą kolejnych rat Spółka miała prawo wysłać pisma dotyczące tych poszczególnych zobowiązań z dowolną częstotliwością generującą koszt do 80 zł. Biorąc pod uwagę, że za jeden monit pobierana była opłata 15 zł, to Spółka mogła wysyłać więcej niż 5 monitów w sprawie każdej z rat z osobna, przy czym częstotliwość ich wysyłania nie była sprecyzowana w umowie. W przypadku analizowanej umowy miesięczna rata spłaty pożyczki wynosiła zł. W związku z tym przedsiębiorca mógł pobrać opłatę za opóźnienie w spłacie tej raty wyższą niż jej wartość. Przedmiotowa umowa miała być spłacona w 48 ratach. W przypadku, gdy konsument opóźniałby się w spłacie tych rat, Spółka mogłaby żądać opłaty wynoszącej nawet 48 rat x 80 zł = 3 840 zł. Kwota w wysokości 3 840 zł w tym przypadku przekroczyłaby całkowitą kwotę do zapłaty. Ostatecznie w przypadku tej umowy Spółka naliczyła opłatę w wysokości zł. W przypadku innej umowy, Spółka skierowała wezwania do zapłaty na kwoty oraz złotych.

1398-1425).

(dowód: karty nr

(1625-1630). Analiza wysyłanych przez Spółkę wezwań dotycząca innej umowy wykazała, co następuje.

²² p. 13.2 umowy stanowi, iż W przypadku gdy Pożyczkobiorca zalega z zapłatą jakiegokolwiek terminowego zobowiązania pieniężnego wynikającego z niniejszej umowy, Pożyczkodawca ma prawo podjąć następujące działania windykacyjne: monity telefoniczne (w tym również za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS oraz automatycznych wiadomości głosowych), upomnienia pisemne, informując każdorazowo Pożyczkobiorcę o wymaganym zadłużeniu, określając warunki spłaty. Działania windykacyjne podejmowane są dla każdego istniejącego zobowiązania terminowego z osobna. W przypadku identycznego adresu Pożyczkobiorców, poszczególne upomnienia są wysyłane w jednym egzemplarzu na wspólny adres (pobierana jest jedna opłata). Niedotrzymanie przez Pożyczkobiorcę warunków umowy pożyczki, skutkuje podjęciem przez Pożyczkodawcę czynności windykacyjnych wymienionych w p. 13 niniejszej umowy, przy czym wyłączenie dodatkowych działań windykacyjnych następuje w razie stwierdzenia bezskuteczności któregośkolwiek z poprzednich działań i dalszego istnienia zadłużenia przeterminowanego. Za wskazane czynności Pożyczkodawca pobiera opłaty zgodnie z tabelą opłat, wskazaną w p. 19.4 z tym zastrzeżeniem, iż opłaty zostaną naliczone w wysokości nie większej niż 80 zł w odniesieniu do każdego terminowego zobowiązania pieniężnego wynikającego z umowy. Upomnienia pisemne przesyłane są listem zwykłym za wyjątkiem wypowiedzenia umowy pożyczki.

(dowód: karty nr 1791-1828).

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności zostało stwierdzone, że Spółka

Spółka odnosząc się do wszczęcia postępowania wyjaśniła, że

(dowód: karta nr 2929).

Jednak zarzut dotyczy pobierania opłat z tytułu powstałego zadłużenia za podejmowane czynności, nie tylko wezwania pisemne, ale również za sms. Przy czym opłata ta może wynosić nawet do 80 zł za każdą z rat. Konsument otrzymując kolejne wezwania do spłaty są informowani o wartości zaległości, których dotyczy dane pismo, a także o łącznej kwocie należności powstałej za wysłane monity. Konsument nie miał możliwości zweryfikowania tej kwoty. Ponieważ warunki umów nie określały częstotliwości wysyłania monetów, które były wysyłane listami zwykłymi, Spółka mogła naliczyć opłatę do 80 zł za każdą ratę. Z uwagi na przyjęte zasady wyznaczania terminów do spłaty oraz wysyłania wezwań listami zwykłymi, konsument nie miał możliwości zakwestionowania kwoty, której pokrycia w ostatecznym rozliczeniu żądała Spółka, za każdą powstałą ratę. Tym samym z warunków umowy wynikało, że Spółka dopuszczała podejmowanie takiej ilości działań, która w ostatecznym rozrachunku mogła uprawniać ją do żądania nawet 80 zł za każdą ratę, ze spłatą której się spóźnił konsument.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

W wyniku analizy całości materiału Prezes Urzędu stwierdził, że konsument był karany za nieterminową spłatę w sposób nie odpowiadający standardom wynikającym z dobrych obyczajów. Biorąc pod uwagę możliwe interpretacje postanowień umownych, zostało stwierdzone, że procedury podejmowania czynności windykacyjnych nie gwarantowały konsumentom stosowania względem nich praktyk zgodnych z dobrymi obyczajami. Za zgodne z dobrymi obyczajami należy przyjąć wysyłanie dokumentów z częstotliwością zapewniającą możliwość spłaty powstałej zaległości, nie generującą nadmiernych zobowiązań. Właśnie stosowanie ograniczeń kwotowych powinno dostarczać konsumentom jednoznacznej wiedzy o maksymalnych kosztach jakie będą oni zobowiązani zapłacić. Jednak wprowadzenie do ocenianej umowy limitu kosztów dot. działalności windykacyjnej za każdą ratę, do pokrycia których będzie zobowiązany konsument dało uprawnienie Spółce do podejmowania takiej ilości wysłanych wezwań, które wygenerują założoną w limicie wielkość np. w ciągu miesiąca.

Konsument nie miał możliwości weryfikacji faktycznie podejmowanych czynności windykacyjnych, co przelożyło się na niemożliwość weryfikacji uprawnienia Spółki do

określenia wysokości opłat, o których mowa w tym punkcie decyzji. Ta dowolność przełożyła się na możliwość określenia ostatecznej kwoty wpisanej na wekslu. W efekcie tego w oparciu o ww. postanowienia na konsumentów, którzy nie byli w stanie terminowo spłacać zadłużenia, zostały nałożone dodatkowe zobowiązania finansowe mogące przewyższać wcześniejsze zobowiązanie. Oceniając przedmiotową praktykę należy uwzględnić, że również wcześniej opisana praktyka zakwestionowana w punkcie I.2.c sentencji decyzji dotyczy pobierania opłat za przeprowadzenie działań związanych czynnościami windykacyjnymi. Tym samym Spółka kierując do konsumentów wezwania do spłaty należności w sytuacji nieterminowej spłaty pożyczki określała należne jej wartości w dwóch oddzielnych wielkościach. Jednocześnie obie żądane wielkości dotyczyły pokrycia kosztów windykacji. W efekcie tego mogło dojść do pobrania dwóch opłat za te same czynności. Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie Spółki zostało uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami. Jako dobry obyczaj należy uznać również pobieranie przez Spółkę tylko wielkości należnych jej z uwagi na faktyczne realizowane czynności, których wysokość może zweryfikować konsument. Dodatkowo należy stwierdzić, że przyjęte wysokości opłat powinny zostać ukształtowane w sposób racjonalny nie obciążający w sposób nieuzasadniony konsumentów.

Zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnych konsumentów

Opisane wyżej działanie Spółki mogło zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie realizacji umowy, a także po rozwiązaniu umowy pożyczki. Również w przypadku tej praktyki dotyczy ona należności powstałej po rozwiązaniu umowy pożyczki w związku z nieterminową jej spłatą. Dotyczy ona obciążania konsumentów opłatami za konkretne rodzaje czynności mające na celu doprowadzenie do spłaty powstałej zaległości w spłacie rat. Tak jak w przypadku wcześniej opisanych w punkcie I.2 sentencji decyzji praktyk konsument zostawał zobowiązany do zapłaty żądanej kwoty. W przeciwnym przypadku Spółka miała prawo skierować powództwo o wydanie nakazu zapłaty w oparciu o wypełniony weksel. Dlatego też zostało stwierdzone, że praktyka mogła doprowadzić do zniekształcenia zachowania konsumentów, gdyż byli oni przymuszani do poniesienia określonych w umowach kosztów, czy to w efekcie skierowania wezwań do zapłaty, czy też w wyniku postępowania egzekucyjnego.

W ocenie Prezesa Urzędu, działanie Spółki w opisanym powyżej zakresie, stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, gdyż było sprzeczne z dobrymi obyczajami i zniekształcało zachowania rynkowe konsumentów w zakresie podjęcia decyzji o uiszczeniu żądanej kwoty nawet w sytuacji, gdy należność żądana przez Przedsiębiorcę nie była mu należna w określonej wysokości. Dlatego też, zdaniem Prezesa Urzędu analizowana praktyka Spółki wypełnia cechy nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Zaniechanie stosowania zakwestionowanych praktyk:

Spółka z dniem 11 marca 2016 r. dokonała modyfikacji warunków umów w taki sposób, że zaprzestała wpisywania w umowy pożyczek kosztu ubezpieczenia. W związku z tym Prezes Urzędu uznał, iż zaniechanie pobierania opłat z tytułu objęcia Pożyczkobiorcy ubezpieczeniem doprowadziło do zaniechania stosowania praktyki określonej w punkcie I.2.a sentencji decyzji polegającej na pobieraniu kosztu objęcia konsumentów ubezpieczeniem za okres po rozwiązaniu umowy z uwagi na nieterminową spłatę pożyczki.

W sprawie pozostałych zarzucanych praktyk określonych w punkcie I.2.b-d Prezes Urzędu stwierdził, że we wprowadzonym 11 marca 2016 r. do stosowania nowym wzorcu umowy dokonano modyfikacji postanowień odnoszących się do kosztów ponoszonych przez konsumentów w sytuacji nieterminowej spłaty pożyczki w poniższym zakresie. Wprowadzono nowe brzmienie postanowień:

Wprowadzona zmiana treści postanowień doprowadziła do braku podstaw do żądania od konsumentów pokrycia kosztów związanych z działaniami windykacyjnymi. W efekcie tego Spółka w przypadku nieterminowej spłaty rat nie będzie żądała kosztów, które zostały zakwestionowane w niniejszym postępowaniu.

W związku z tym Prezes Urzędu uznał, że Spółka zaniechała stosowania zakwestionowanych praktyk z dniem 11 marca 2016 r.

W świetle ww. okoliczności orzeczono jak w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji.

C.1.3

W punkcie I.3 sentencji decyzji za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zostało uznane naruszenie obowiązku udzielenia informacji co do możliwości wypowiedzenia umowy. Przedsiębiorca zawierał umowy, które w części przewidywały dokonywanie KW. Jak wynika z wcześniejszych ustaleń konsument o możliwości otrzymania KW był informowany jedynie przy zawarciu umowy. Jednak nie określała ona warunków jej wypowiedzenia, o których mowa w art. 30 ust. 1 pkt 19 ustawy o kredycie konsumenckim.

Spółka zawierała z konsumentami umowy pożyczek gotówkowych, w ramach których przewidywane było dokonywanie Kolejnych Wypłat. Z postanowień umowy wynikało, że *Umowę pożyczki zawiera się na czas udzielenia Pożyczki Pierwotnej i Kolejnych Wypłat aż do całkowitego spłacenia wszystkich zobowiązań Pożyczkobiorcy wynikających z niniejszej umowy* (p. 5.1 umowy). Jednocześnie z pozostałych postanowień wynikało, że konsument miał prawo do rezygnacji z Kolejnych Wypłat podejmując określone czynności. Pożyczkobiorca mógł zrezygnować z Kolejnej Wyplaty bez podania przyczyny (pkt 3.6 umowy). Rezygnacja mogła zostać złożona w formie pisemnej przed dniem Kolejnej Wyplaty określonej p. 3.1 umowy lub poprzez zwrot środków Kolejnej Wyplaty w terminie 30 dni od daty pisma określonego w p. 4.1. (pkt 3.7 umowy). Jednak analiza brzmienia punktu 3.1 umowy wykazała, że konsumentom trudno było określić, czy a jeżeli tak to kiedy zostaną wypłacone Kolejne Wyplaty, w szczególności w sytuacji, gdy raty nie były spłacane terminowo, lub zaniechano ich spłaty. Termin złożenia rezygnacji w formie pisemnej został skorelowany ze spłatą określonej raty. Natomiast jak zostało wykazane w uzasadnieniu pierwszej z zakwestionowanych praktyk nawet w sytuacji zaniechania spłaty pożyczki, KW mogła zostać wypłacona. Tym samym dokonanie wypłaty mogło nie być zrealizowane w przewidzianych w umowach terminach spłaty poszczególnych rat. W efekcie niespójności stosowanej praktyki z warunkami umowy, konsument mógł mieć trudności w stwierdzeniu, czy ma obowiązek składania formalnej rezygnacji z KW, aby nie otrzymywać w przyszłość KW.

Konsument miał również prawo odstąpić od umowy w określonym terminie, który był liczony od dnia zawarcia umowy (p. 10.1 umowy). Jednak umowa nie przewidywała prawa konsumenta do wypowiedzenia umowy. Natomiast umowa dawała Pożyczkodawcy uprawnienie do wypowiedzenia umowy w sytuacji, gdy konsument nieterminowo spłacał zobowiązania (p. 11 umowy).

Analiza powołanych postanowień prowadzi do wniosku, że Przedsiębiorca miał prawo wypowiedzieć zawartą umowę, zrezygnować z dokonania Kolejnych Wyplat, a więc zaprzestać świadczenia usługi, natomiast konsument mógł jedynie skierować oświadczenie o rezygnacji z Kolejnej Wyplaty oraz miał prawo odstąpić od umowy pożyczki po jej zawarciu. Z uwagi na powyższe, strony faktycznie mogły być związane umową do czasu wykorzystania wszystkich Kolejnych Wyplat, albo do chwili wypowiedzenia umowy przez Spółkę. Wynika z tego, że obie strony nie posiadały tożsamyh praw z tytułu realizacji umów. Jednocześnie należy uwzględnić, że Kolejne Wyplaty były wypłacane również konsumentom, którzy z opóźnieniem spłacali zobowiązania (dowód: karta nr 1313). Tym samym konsumenci nie mieli pewności, co do sposobu postępowania Spółki w sytuacji niewywiązywania się z warunków umowy w zakresie terminowości spłaty, a więc, czy ta wypowie umowę, czy też zrealizuje KW. Wiąże się to z trudnością przewidzenia długości trwania umowy i terminu ostatecznego jej zakończenia. Z tych względów umowa powinna była zawierać warunki

wypowiedzenia umowy również dla konsumenta. Zamieszczenie konkretnych regulacji w warunkach umowy dotyczących udzielenia konsumentowi możliwości wypowiedzenia umowy dałoby gwarancję możliwości uwolnienia się od otrzymania Kolejnych Wypłat, umowa byłaby ograniczona do pożyczki pierwotnej (lub do pożyczki i Kolejnych Wypłat w ograniczonym zakresie, gdyby wypowiedzenie nastąpiło później). Zgodnie z warunkami umowy oraz sposobem działania Spółki złożenie przez konsumenta rezygnacji z KW nie powodowało formalnego rozwiązania stosunku umownego. Zgodnie z warunkami umowy konsument przez złożenie takiego oświadczenia informował, iż rezygnuje z KW. Jednak warunki umowy nie stanowiły, czy będzie to traktowane jako rezygnacja z wszystkich KW, czy też wyłącznie z najbliższej KW zgodnie z terminami określonymi w umowie. W efekcie tego konsument nie mógł stwierdzić, w jaki sposób Spółka oceni złożenie takiego oświadczenia, i jakie będą jego skutki.

Prawo do wypowiedzenia umowy wynikało z art. 30 ust. 1 pkt 19 ustawy o kredycie konsumenckim. Od dnia 22 lipca 2017 r. obowiązuje zmieniona wersja tej regulacji. W ustawie dokonano modyfikacji przez zmianę obowiązku informacyjnego z określenia warunków wypowiedzenia umowy na warunki rozwiązania umowy. Dokonana modyfikacja brzmienia tego przepisu świadczy o kierunku sposobu interpretacji wcześniej obowiązującego przepisu. Ustawodawca wprowadził określenie, które w sposób jednoznaczny nakłada obowiązek umieszczania w umowach warunków rozwiązania umów. W przypadku standardowo zawieranych umów pożyczek, konsument ma obowiązek zwrócić pożyczone środki w określonej wartości, co kończy stosunek umowny. Natomiast pożyczkodawca ma prawo do otrzymania pożyczonych środków wraz z świadczeniami należnymi na podstawie warunków umowy. Jednak umowy, których dotyczy postępowanie zawierane przez Spółkę mają inne cechy. Z wcześniejszych części decyzji wynika, że Spółka miała prawo do dokonywania na rzecz konsumentów Kolejnych Wypłat. Z warunków umowy pożyczki wynika, że była ona zawierana na czas udzielenia Pożyczki Pierwotnej i Kolejnych Wypłat aż do całkowitego spłacenia wszystkich zobowiązań Pożyczkobiorcy wynikających z umowy (pkt 5.1 umowy pożyczki). Jednak jak zostało stwierdzone wcześniej konsument może mieć trudności w realnym określeniu terminu, gdy Spółka uzna, że umowa została zakończona. Z tego powodu Prezes Urzędu uznał za konieczne wprowadzenie do tego rodzaju umów uprawnienia konsumenta do rozwiązania umowy.

Umowa nie określała skutków, jakie dla realizacji umowy wywołuje złożenie przez konsumentów rezygnacji z Kolejnej Wyplaty, a więc konsumentom nie były udzielane wyjaśnienia, w jaki sposób Spółka będzie interpretowała oświadczenia konsumentów o rezygnacji z KW. Natomiast z wyjaśnień przedstawionych przez Spółkę wynika,

Jednak zapis tego dotyczący nie został zamieszczony w zawieranych przez Spółkę umowach. Tym samym warunki umowy nie przewidywały w jaki sposób konsument mógł zakończyć ten stosunek umowny bez narażania się na otrzymanie KW, która spowoduje powiększenie zadłużenia. W szczególności umowa nie odnosiła się do tego, że rezygnacja nie musi spowodować rozwiązania umowy po spłacie ostatniej wypłaconej KW.

Kolejną sprawą jest nieprecyzyjność określenia kwot, które konsument powinien zwrócić Pożyczkodawcy, aby rezygnacja została uznana za skuteczną, gdy chce skorzystać z prawa do rezygnacji po wypłacie KW. Spółka użyła określenia „zwrot środków Kolejnej Wyplaty”. W umowie pożyczki nie wskazano kwoty, przez którą należy rozumieć środki Kolejnej Wyplaty, a więc, czy jest to kwota udzielonej pożyczki, która obejmuje również koszt ubezpieczenia, czy też całkowita kwota do zapłaty, która obejmuje dodatkowo wynagrodzenie umowne, czy też wyłącznie kwota przelana na konto konsumenta. W efekcie tego, konsument w oparciu o warunki umowy nie był informowany po spełnieniu jakich czynności skutecznie rezygnuje z otrzymywania Kolejnych Wypłat.

Istotna jest również kwestia podpisanego przez konsumenta weksla posiadanego przez Spółkę, który jest jednym z instrumentów zabezpieczających spłatę pożyczki. Brak szczegółowych regulacji związanych z możliwością wypowiedzenia umowy przekładało się na niepewność konsumenta co do odzyskania weksla podpisanego in blanco. Uzależnienie konsumenta od podjęcia decyzji Spółki o zakończeniu stosunku umownego powoduje, że nie

dysponował on podstawą prawną, ani postanowieniem umowy, które dawałyby mu możliwość uznania, że wystawiony weksel powinien ulec zwrotowi.

Odnosząc się do wszczęcia postępowania Spółka zarzuciła Prezesowi Urzędu błędną interpretację art. 30 ust. 1 ukk. W opinii Spółki postawiony zarzut odwołuje się do braku ujęcia w umowie postanowień dotyczących „wypowiedzenia” umowy zgodnie z art. 30 ust. 1 ukk. W uzasadnieniu zarzutu Prezes Urzędu wyjaśnił, że z dniem 22 lipca 2017 r. przedmiotowy przepis został zmieniony w ten sposób, iż obecna umowa ma określać warunki „rozwiązania” umowy. Zwrócono uwagę, że zmiana ta nie ma charakteru merytorycznego, wynika jedynie z błędnego sformułowania przepisu ukk. Dyrektywa 2008/48/WE w sprawie umów o kredyt konsumencki od samego początku wskazywała w art. 10 ust. 2 lit. s, że umowa o kredyt konsumencki powinna określać „procedurę mającą zastosowanie przy korzystaniu z prawa do rozwiązania umowy o kredyt”. Zgodnie z zasadą pro unijnej wykładni przepisów, pomimo użycia w poprzedniej wersji ukk słowa wypowiedzenie należało je czytać w świetle dyrektywy jako „rozwiązanie” umowy.

Spółka wyjaśniła, że zasadniczym sposobem, w jaki klient może zakończyć trwanie umowy pożyczki jest jej spłata. Wypowiedzenie umowy przez klienta sprowadzałoby się do złożenia oświadczenia o zamiarze zakończenia umowy i skutkowało postawieniem całości niespłaconych kwot w stan natychmiastowej wymagalności - przyniosłoby więc taki sam skutek jak sankcja w przypadku braku terminowej spłaty zobowiązania. Zasady korzystniejsze dla klienta wprowadzają przepisy ukk dot. zasad wcześniejszej spłaty, które zakazują uzależnienia spłaty zadłużenia od obowiązku wcześniejszego zawiadomienia kredytodawcy o takim zamiarze (art. 48 ust. 2 ukk). W opinii Spółki wprowadzenie procedury wypowiedzania umowy pożyczki na czas określony przez klienta wprowadzałoby konsumenta w błąd sugerując, że spłata zadłużenia możliwa jest jedynie po wypowiedzeniu umowy. Dodano, że skutek rozwiązania umowy w wyniku złożenia rezygnacji jest w opinii Spółki oczywisty - gdyż wypłata środków z tytułu KW uzależniona była od terminowej spłaty raty Pierwotnej Wypłaty bądź aktualnej KW, rezygnacja z bieżącej KW uniemożliwiła wypłatę środków z tytułu kolejnej KW.

Odnosząc się do powyższego Prezes Urzędu stwierdził, że umowa pożyczki przewidująca KW w ramach jednej umowy nie jest standardową umową pożyczki. Wiązała się ona z koniecznością stałego monitorowania przez konsumentów realizacji umów, uaktualniania wysokości zadłużenia, samooceny sytuacji finansowej. W wyjaśnieniach Spółka zawarła tezę, że dokonanie

Jednak faktyczna działalność Spółki nie potwierdza tego twierdzenia. KW były realizowane również w sytuacji, gdy spłaty rat nie były dokonywane terminowo. Dlatego też stwierdzono, iż konsument miał utrudnioną możliwość weryfikowania działania Spółki w stosunku do zawartej przez niego umowy. Nie miał możliwości przewidzenia zachowania Spółki i jednocześnie nie miał możliwości rozwiązania umowy przed terminem spłaty ostatniej KW, która mogła być zrealizowana po znacznym czasie od zawarcia umowy.

Oceniając przedmiotową sprawę konieczne jest uwzględnienie stanowiska Prezesa Urzędu przedstawionego w uzasadnieniu zakwestionowania praktyki określonej w punkcie I.1 sentencji decyzji, w której stwierdzono, że działalność Spółki w zakresie realizacji KW była bezprawna.

Biorąc pod uwagę specyfikę warunków udzielenia Pożyczki Pierwotnej oraz Kolejnych Wypłat zostało uznane, iż umowy powinny być określać tryb ich wypowiedzenia (rozwiązania) nie tylko przez Przedsiębiorcę, ale również przez konsumentów. Dlatego też zostało stwierdzone, iż Przedsiębiorca naruszył obowiązek informacyjny określony w art. 30 ust. 1 pkt 19 ustawy o kredycie konsumenckim, a poprzez to stosował praktykę uznaną za niezgodną z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w szczególności gdyż naruszony został obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Kwestia zaniechania stosowania praktyki

Spółka podjęła decyzję o zaprzestaniu oferowania konsumentom możliwości zawierania umów przewidujących Kolejne Wyплаты. W efekcie tego Spółka nie zawiera już umów, które mogły naruszać interesy konsumentów w sposób, który został oceniony w tym punkcie sentencji decyzji. W związku z tym Prezes Urzędu uznał, że Spółka zaniechała stosowania zakwestionowanej praktyki z dniem 11 marca 2016 r.

W świetle ww. okoliczności orzeczono jak w punkcie 1.3 sentencji niniejszej decyzji.

C.1.4

W punkcie 1.4 sentencji decyzji zakwestionowane zostało pobieranie przez Profi Credit Polska SA od konsumentów świadczenia pieniężnego z tytułu objęcia Pożyczkobiorców ubezpieczeniami grupowymi w związku z udzielaniem pożyczek i kolejnych wypłat, w wysokości naruszającej dobre obyczaje z uwagi na jego nieadekwatność do kosztów ponoszonych przez Spółkę będącą ubezpieczającym oraz pożyczkodawcą. Prezes Urzędu uznał, że praktyka ta stanowiła nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Spółka będąca pożyczkodawcą umożliwiała konsumentom, którzy zawarli umowy pożyczek, przystąpienie do grupowego ubezpieczenia na życie na podstawie realizowanych przez nią umów ubezpieczenia zawartych z towarzystwami ubezpieczeń. W przypadku umów ubezpieczenia Spółka pełniła również rolę ubezpieczającego. Z tytułu przystąpienia do tego ubezpieczenia konsumenci ponosili opłaty w wysokości określonej w warunkach umów pożyczek. Opłaty te konsumenci musieli ponieść w związku z przystąpieniem do ubezpieczenia i stanowiły one składki ubezpieczeniowe i pełniły rolę należnych towarzystwom ubezpieczeń świadczeń pieniężnych.

Na koszt opłaty ponoszonej przez konsumentów z tytułu objęcia ich ubezpieczeniem grupowym składały się:

(dowód: karta nr 1950-verte).

Konsumenci zawierający umowy pożyczek i przystępujący do ubezpieczeń otrzymywali informacje o koszcie ubezpieczenia. Nie byli oni jednak informowani, w jaki sposób została ukształtowana wysokość tej opłaty, a więc, jaka część była wypłacana Pożyczkodawcy, a jaką zatrzymywał ubezpieczyciel. Konsumentom podawana była wyłącznie jedna wartość. Analiza realizowanych umów wykazała, że koszt ubezpieczenia mógł zostać skredytowany poprzez potrącenie z kwoty udzielonej pożyczki, jednak jego koszt zawsze ponosili konsumenci.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności oraz zgromadzone dokumenty Prezes Urzędu stwierdził, że sposób wyliczania wysokości świadczeń jakie byli zobowiązani ponieść konsumenci z tytułu przystąpienia do ubezpieczeń grupowych w związku z zawarciem umów pożyczek nie zapewniał zachowania adekwatności wysokości pobieranych

opłat do kosztów ponoszonych przez Spółkę w związku z doprowadzeniem do przystąpienia do ubezpieczenia i realizacją obsługi ubezpieczeń.

Spółka wyjaśniła, że

(dowód: karta nr 2065).

Analizując zasadność wysokości wynagrodzenia porównane zostały następujące świadczenia:

(dowód: karty nr 2064-2065).

Analiza przedstawionych wyjaśnień dotyczących kosztów jakie ponosiła Spółka w związku z obsługą ubezpieczenia sugerowała, że wynagrodzenie przyznane Spółce przez towarzystwa ubezpieczeń powinno zostać porównane z opłatą przygotowawczą. Przedstawione zestawienie wykazało, że wynagrodzenie przysługujące Spółce za przystąpienie konsumentów do ubezpieczenia grupowego

(dowód: karta nr 2063). Wysokość opłat przygotowawczych wynosiła w analizowanych umowach zł. Natomiast wysokość składki ubezpieczeniowej wynosiła

Towarzystwa ubezpieczeń są odpowiedzialne za skalkulowanie składek w sposób zgodny z przepisami prawa. Jednak Spółka posiadająca wieloletnie doświadczenie w działalności gospodarczej i decydująca się na prowadzenie określonej działalności, z której czerpała zyski w opinii Prezesa Urzędu ponosi w części odpowiedzialność za ostateczną wartość, którą ponoszą jej klienci.

Odnosząc się do postawionego zarzutu Spółka wyjaśniła, że

Spółka poinformowała, że

Analiza stanowiska Spółki wykazała, że na ostateczną wysokość składek ubezpieczeniowych, które opłacali konsumenci miały wpływ

Odnosząc się do kwestii wysokości składki Spółka podkreśliła, że

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Spółka odniosła się do powszechności stosowanej praktyki rynkowej. Podkreśliła, że wysokość ustalonego wynagrodzenia nie odbiegała od standardów rynkowych sprzed zmiany przepisów ustawy o działalności ubezpieczeniowej, które weszły w życie 1 kwietnia 2016 r. i skutkowały zasadniczą zmianą zasad współpracy zakładów ubezpieczycieli z kredytodawcami (w szczególności bankami) i innymi usługodawcami, takimi jak linie lotnicze (w zakresie ubezpieczeń związanych z transportem osób) czy sieci sprzedaży (np. ubezpieczeń sprzętu elektronicznego).

Potwierdzeniem takiego standardu rynkowego były m.in.:

- Raport Rzecznika Ubezpieczonych z dnia 13 grudnia 2007 r. – Podstawowe problemy bancassurance w Polsce (dostępny na stronie Rzecznika Finansowego), w którym stwierdzano, że w praktyce występują rozwiązania, w których banki jako ubezpieczający otrzymują od ubezpieczycieli prowizję z tytułu składek, które pochodzą z opłat wnoszonych przez ubezpieczonych klientów banku (str. 15);
- stwierdzenia zawarte w piśmie Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 21 lutego 2012 r. (DLU/606/33/1/2012 – dostępne na stronie KNF) skierowanym do prezesów banków i zakładów ubezpieczeń wskazujące, że wysokość prowizji pobieranej przez banki w związku z dystrybucją ubezpieczeń (także jako ubezpieczający) wynosi kilkadziesiąt procent kwoty składki ustalonej przez zakład ubezpieczeń (pkt 2 pisma). KNF wskazała przy tym, że nie opowiada się za ustawowym uregulowaniem wysokości takich prowizji i wskazuje tę okoliczność jedynie jako element budowania zaufania klientów do rynku finansowego;
- wskazanie w piśmie KNF z dnia 7 marca 2013 r. (DRB/DRB_III/732/13/1/2013 – dostępne na stronie KNF), że powszechną praktyką jest pobieranie od klientów przez banki, działające jako agenci lub ubezpieczający, opłat za objęcie ochroną ubezpieczeniową, uzależnionych od wysokości udzielonego kredytu i uwzględniających wynagrodzenie banku za czynności związane z obsługą ubezpieczeń (str. 1 pisma);
- uzasadnienie do nowej ustawy o działalności ubezpieczeniowej reasekuracyjnej (druk sejmowy nr 3644 z dnia 2 lipca 2015 r.) w którym wskazano, że aktualna praktyka rynkowa wiąże się z uzyskiwaniem przez ubezpieczającego korzyści (najczęściej finansowych) kosztem ubezpieczonego, a proponowany zakaz pobierania przez ubezpieczającego wynagrodzenia lub innych korzyści w związku z oferowaniem produktów ubezpieczeniowych powinien doprowadzić do zmiany takiej praktyki rynkowej (str. 36 uzasadnienia).

Mając na uwadze powyższy standard rynkowy, Spółka stwierdziła, że kwestionowana przez Prezesa Urzędu praktyka Spółki nie naruszała dobrych obyczajów. Dodano, że pojęcie dobrych obyczajów ma charakter niedookreślony i musi być skonkretyzowane w danym

stanie faktycznym przez Prezesa Urzędu oraz zrelatywizowane do konkretnych okoliczności danego okresu, w którym ma miejsce dane zdarzenie. Sprzeczność z dobrymi obyczajami jest więc w przeciwieństwie do sprzeczności z prawem, kryterium subiektywnym. W doktrynie przyjmuje się, że Prezes Urzędu ma możliwość kwestionowania zachowania przedsiębiorcy jako niezgodnego z dobrymi obyczajami, o ile tylko prawidłowo zrekonstruuje treść dobrych obyczajów w danym sektorze gospodarki oraz w określonym czasie. Przy czym Prezes Urzędu dokonując ustalenia treści dobrych obyczajów w danej dziedzinie działalności gospodarczej powinien wziąć pod uwagę obowiązujące w danym środowisku standardy.

Przenosząc powyższe na grunt niniejszej sprawy, podkreślono, że przyjęcie przez Prezesa Urzędu, że kwestionowana praktyka Spółki narusza dobre obyczaje w oderwaniu od powszechnej praktyki rynkowej stosowanej w sektorze finansowym, będzie oceną nieprawidłową. Ocena ta byłaby bowiem oparta na błędnej (i jakże teoretycznej) rekonstrukcji standardów stosowanych w sektorze, w którym prowadzi działalność Spółka. Ponadto Spółka podkreśliła, że taka ocena Prezesa Urzędu byłaby nieuzasadniona z uwagi na fakt, że kwestionowana praktyka była również powszechnie stosowana przez banki, a więc instytucje finansowe, na które przepisy prawa nakładają obowiązki stosowania znacznie wyższych standardów postępowania wobec konsumentów w porównaniu do pozostałych instytucji udzielających pożyczek.

W opinii Prezesa Urzędu Spółka przedstawiła tezy różnych instytucji dotyczące faktu pobierania przez towarzystwa ubezpieczeń lub inne podmioty uczestniczące w sprzedaży ubezpieczeń wynagrodzenia. Tym samym stwierdziła jedynie, że praktyka związana z otrzymaniem wynagrodzenia przez agentów ubezpieczeniowych jest ogólnie przyjęta. Jednak Spółka nie przytoczyła ocen stosowania tych praktyk. Nie podała również, że w przypadku innych instytucji wynagrodzenia są kształtowane w tożsamy sposób, a także w tożsamej wysokości.

W przedmiotowym przypadku Spółka pełni rolę agenta towarzystw ubezpieczeń. Tożsamą rolę pełniły banki oferujące swoim klientom przystąpienie do ubezpieczeń również, gdy miały one mieć charakter zabezpieczenia umów kredytowych. Dlatego też pośrednio dokonując oceny wynagrodzenia, które stanowi części składki ubezpieczeniowej ponoszonej przez konsumentów można posilkować się wytycznymi zawartymi w Rekomendacji U wydanej przez Komisję Nadzoru Finansowego dotyczącej dobrych praktyk w zakresie bancassurance opublikowanej w czerwcu 2014 r. Rekomendacja nr 17 pkt 1 ww. dokumentu stanowi, że „Bank będący ubezpieczającym może otrzymywać od klienta wyłącznie zwrot kosztów związanych z zawarciem i obsługą umowy ubezpieczenia. W sytuacji, kiedy bank występuje jako ubezpieczający, bank może otrzymywać zwrot kosztów czynności związanych z zawarciem i obsługą umowy ubezpieczenia wyłącznie w zakresie odpowiadającym ponoszonym kosztom z tego tytułu (...)”. Tym samym należy uznać, że dobrym obyczajem funkcjonującym wśród podmiotów będących agentami towarzystw ubezpieczeń jest otrzymywanie wynagrodzenia pokrywającego koszty związane z zawarciem i obsługą umowy ubezpieczenia. Taką funkcję pełnią w przypadku umów pożyczek opłaty przygotowawcze. Dlatego w niniejszej sprawie wybrano tę opłatę pobieraną przez Spółkę jako punkt odniesienia do oceny wysokości wynagrodzenia należnego Spółce za jej działalność. Obie te wartości związane są z przygotowaniem umowy i doprowadzeniem do jej zawarcia. Tym samym są to czynności związane z przeprowadzeniem formalnych działań objęcia konsumentów ubezpieczeniem.

zostało uznane, że wynagrodzenie otrzymywane z tytułu kosztów ubezpieczenia nie jest uzasadnione ponoszonymi kosztami działalności Spółki.

Za zasady wyrażające dobry obyczaj, które zostały naruszone w przypadku omawianej praktyki, należy uznać zasadę uczciwości kupieckiej wynikającej z określania świadczenia pieniężnego w wysokości, która będzie uwzględniać pokrycie adekwatnych kosztów, jakie ponosi ubezpieczający w tym przypadku pełniący jednocześnie rolę pożyczkodawcy. Z powyżej przeprowadzonej analizy wynika, że koszt ponoszony przez pożyczkobiorców w związku z objęciem ich grupowym ubezpieczeniem w części przypadków

Wcześniej przedstawiona analiza struktury tego kosztu świadczy o tym, iż Przedsiębiorca uzyskiwał korzyści z tytułu zaciągnięcia przez konsumentów pożyczek nie tylko z tytułu oprocentowania pożyczek, ale również z wynagrodzenia pokrywanego przez konsumentów. Biorąc pod uwagę powyższą analizę uznano, iż świadczenie pieniężne, które muszą ponieść konsumenci z tytułu przystąpienia do grupowego ubezpieczenia zostało określone w sposób naruszający dobre obyczaje z uwagi na to, że obejmowało wynagrodzenie, jakie otrzymuje Spółka nieadekwatne z ponoszonymi przez nią kosztami. Wartość, którą płacą konsumenci z tytułu przystąpienia do ubezpieczenia zgodnie z zasadą dobrych obyczajów nie powinna przynosić nieuzasadnionych korzyści jednej stronie kosztem słabszego uczestnika kontraktu, którym jest konsument.

Zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnych konsumentów

Opisane wyżej działanie Spółki może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie realizacji umowy. Konsument zawierając umowę ma możliwość zapoznania się z warunkami umowy. Jednak jak zostało stwierdzone wcześniej tego rodzaju umowy pożyczek najczęściej są zawierane w sytuacji przymusu. Konsumenci z różnych powodów znajdując się w sytuacji deficytu finansowego są zmuszeni do zaciągnięcia pożyczki. Powoduje to, że konsumenci mogą uważać, że nie mają innego wyjścia, jak zgodzić się na wysokie opłaty żądane przez pożyczkodawcę. Mają w takim momencie utrudnioną możliwość oceny wysokości poszczególnych świadczeń pieniężnych, które będą musieli ponieść w przyszłości. Trudność w ocenie wynika także z ilości i różnorodności należnych świadczeń. Konsumenci w momencie zawierania umów pożyczek mogli mieć również utrudnioną możliwość oceny wysokości kosztów przez pryzmat kwoty pożyczki. Dlatego też, w opinii Prezesa Urzędu to na Przedsiębiorcy udzielającym pożyczek ciąży szczególny obowiązek działania zgodnie z zasadami uczciwości kupieckiej, a więc niewykorzystywania trudnej sytuacji konsumentów przy kalkulowaniu swoich dochodów i kosztów jakimi obciążony zostanie pożyczkobiorca. W opinii Prezesa Urzędu w sytuacji gdyby konsumenci zdawali sobie sprawę z kwot, jakie z każdego świadczenia pieniężnego ponoszonego z tytułu przystąpienia do ubezpieczenia należą się pożyczkodawcy, to mogliby podjąć inną decyzję i nie zawrzeć umowy pożyczki.

W ocenie Prezesa Urzędu, działanie Spółki w opisanym powyżej zakresie, stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, gdyż naruszało dobre obyczaje oraz zniekształcało zachowania rynkowe konsumentów w zakresie podjęcia decyzji o zawarciu umowy, a także o jej realizacji. Praktyka taka powodowała podjęcie przez konsumenta decyzji o zawarciu umowy, której mógłby nie podjąć, gdyby wiedział, jaka jest faktyczna struktura kosztowa świadczenia pieniężnego jakie musi ponieść w związku z przystąpieniem do ubezpieczenia. Dlatego też, zdaniem Prezesa Urzędu analizowana praktyka Spółki wypełnia cechy nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

W trakcie postępowania ustalono, że Spółka z dniem 11 marca 2016 r. zaniechała stosowania praktyki polegającej na obejmowaniu konsumentów ubezpieczeniem na życie. W konsekwencji tego zaniechania zaprzestano obciążania konsumentów kosztem składki ubezpieczeniowej. Tym samym Spółka nie otrzymuje już wynagrodzenia od towarzystw ubezpieczeń. W związku z tym faktem Prezes Urzędu uznał, że Spółka zaniechała stosowania praktyki z dniem 11 marca 2016 r.

W świetle ww. okoliczności orzeczono jak w punkcie 1.4 sentencji niniejszej decyzji.

C.II

Kolejna praktyka polega na żądaniu od konsumentów, których umowy zostały przez Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę pożyczki, zapłaty świadczeń pieniężnych mających na celu pokrycie kosztów związanych z udzielonymi pożyczkami z tytułu wynagrodzenia za okres po rozwiązaniu umowy, co zostało uznane za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Warunki umów określały kwoty, do zapłaty których mógł wzywać Pożyczkodawca w sytuacji przedterminowego rozwiązania umowy z uwagi na nieterminową spłatę rat (p. 11.1 umowy).

Pkt 11.2 umowy stanowił, że *Pożyczkodawca w przypadku wypowiedzenia umowy ma prawo na wekslu In blanco wpisać datę i miejsce zapłaty oraz kwotę nie przekraczającą kwoty należnej Pożyczkodawcy do zapłaty z tytułu pozostałej niespłaconej części pożyczki, wynagrodzenia umownego oraz naliczyć i wpisać (...).*

Żądana wartość określona w wezwaniach jako „kwota niespłaconej pożyczki” była wyliczana w oparciu o wartość określoną w umowie pn. „całkowita kwota do zapłaty”. Była ona podana w umowie na pierwszej stronie umowy wśród danych dotyczących pożyczki i obejmowała sumę Kwoty udzielonej pożyczki oraz Wynagrodzenia umowy. Obie wielkości zostały określone w warunkach umowy pożyczki. Zgodnie z pkt. 1.8 umowy *„Za udzielenie Pożyczki Pierwotnej Pożyczkobiorca zobowiązywał się zapłacić Pożyczkodawcy wynagrodzenie umowne (4) wynikające z Rocznej Stopy Oprocentowania (RSO) wynoszącej (8) Wynagrodzenie umowne (4) liczone jest od całkowitej kwoty pożyczki (1b)”. Pkt 2.4 i 2.5 stanowił, że „(RSO) Roczna Stopa Oprocentowania Pożyczki Pierwotnej wynosi (8)* i jest niezmienna w całym okresie trwania umowy pożyczki. Oplata przygotowawcza tj. opłata za czynności faktyczne związane z rozpatrzeniem wniosku, przygotowaniem oraz zawarciem niniejszej umowy oraz udzieleniem Pożyczki Pierwotnej w wysokości (1a)* wynosi (3)**” (dowód: karty nr 724, 840, 841, 860).*

Żądana kwota stanowiła część całkowitej kwoty do zapłaty, którą konsument wpłaciłby na rzecz Spółki w sytuacji, gdyby realizował umowę zgodnie z harmonogramem. Na ww. żadaną wartość składały się oprócz niezwróconej części udzielonej pożyczki, również część wynagrodzenia za okres po rozwiązaniu umowy pożyczki stanowiącego oprocentowanie pożyczki.

Analiza stosowanych praktyk została poparta wyliczeniami dokonanymi na podstawie danych dotyczących przykładowej faktycznie realizowanej umowy. Umowa została zawarta r. Ostatnia rata spłaty pożyczki miała zostać dokonana r. Natomiast umowa została wypowiedziana r. Weksel został wypełniony r. Pozew o zapłatę został złożony r. Spółka żądała zapłaty kwot określonych w dokumencie pn. Wypowiedzenie umowy pożyczki (dowód: karty nr 723-725, 831-860).

W oparciu o przedstawiony przykład dokonano następujących wyliczeń: całkowita kwota do zapłaty wynikająca z umowy pożyczki obejmowała całkowitą kwotę pożyczki, opłatę przygotowawczą, koszty ubezpieczenia oraz odsetki za cały zakładany okres realizacji umowy w postaci kosztów wynagrodzenia: zł, wpłaty dokonane przez konsumenta na rzecz Spółki do wypowiedzenia umowy wynosiły: zł, żądana w związku z rozwiązaniem umowy kwota niespłaconej pożyczki: zł. Z powyżej przedstawionego wyliczenia wynika, że konsument w związku z rozwiązaniem umowy został zobowiązany do zapłaty kwoty w wysokości zł, która obejmowała m.in. proporcjonalną wartość kosztu ubezpieczenia i oprocentowania należnego Spółce gdyby umowa była nadal realizowana.

Powyższa analiza wykazała, że Przedsiębiorca w sposób ryczałtowy w momencie zawarcia umowy pożyczki określił wysokość należności, które powinny być wnoszone w trakcie realizacji umowy. Jednak w przypadku wypowiedzenia umowy przez Spółkę, nie

przysługują jej odsetki naliczone od udzielonej pożyczki. Fakt, że zostały one uznane za należne w momencie zawarcia umowy i naliczone jak wynagrodzenie nie zmienia ich charakteru. W związku z tym Przedsiębiorca w sytuacji rozwiązania umowy z uwagi na zaniechanie spłaty pożyczki miał obowiązek zaprzestania naliczania odsetek. Dlatego też w sytuacji, gdy zostały one naliczone w momencie zawarcia umowy, powinny one zostać rozliczone poprzez pomniejszenie należnego świadczenia.

Spółka odnosząc się do wszczęcia postępowania stwierdziła, że

Prezes Urzędu po analizie przedstawionego stanowiska stwierdził, że nie wnosi ono nowych danych, które pozwalałyby na uznanie, iż postawiony zarzut nie jest właściwy. W przypadku wysokości pobieranego wynagrodzenia w sytuacji, gdy dotyczy ono udzielenia pożyczki nie powinno zostać naliczone w sposób ryczałtowy. Jedyne przysługujące Przedsiębiorcy wynagrodzenie z tytułu udzielenia pożyczki zostało określone jako oprocentowanie, które szczegółowo zdefiniowano w przepisach prawa.

Sprzecznosc z dobrymi obyczajami

Konsument po rozwiązaniu umowy z uwagi na nieterminową spłatę pożyczki, zostawał obciążony częścią wartości określonej jako wynagrodzenie, które konsument musiałby zapłacić w sytuacji, gdyby spłacał pożyczkę terminowo. Natomiast oceniana praktyka dotyczy zobowiązania powstałego po rozwiązaniu umowy. W efekcie tej praktyki konsument jest zobowiązany do zapłaty równowartości wyliczonego oprocentowania za okres, w którym należy się oprocentowanie od zobowiązania przeterminowanego. Biorąc pod uwagę, że warunki umowy nie wyłączają możliwości naliczenia takiego oprocentowania zostało stwierdzone, że Spółka przyznała sobie uprawnienie do żądania oprocentowania w wysokości nienależnej, co zostało uznane za naruszające dobre obyczaje. Zasady uczciwości kupieckiej wymagają, aby przedsiębiorca nie wykorzystywał trudnej sytuacji w jakiej znalazł się konsument i nie żądał od niego zapłaty kwoty, która mu się nie należy. Siła przedsiębiorcy ujawnia się w dysponowaniu wekslem podpisanym przez konsumenta przy zawarciu umowy. Spółka dysponuje nim i ma prawo wpisać na nim kwotę, którą uzna za należną. Natomiast konsument dopiero na etapie postępowania sądowego może wyrazić sprzeciw. Jednak wiąże się to z koniecznością prowadzenia trudnej i stresującej korespondencji z sądem. Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie Spółki zostało uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnych konsumentów

Opisane wyżej działanie Spółki może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie realizacji umowy, a także po rozwiązaniu umowy pożyczki. Również ta praktyka dotyczy należności powstałej po rozwiązaniu umowy pożyczki w związku z nieterminową jej spłatą. Dotyczy ona obciążania konsumentów wielkością nazwaną przez Spółkę wynagrodzeniem wynikającym z oprocentowania pożyczki w części, jaką konsument musiałby zapłacić, w sytuacji, gdyby spłacił pożyczkę zgodnie z pierwotnie zawartą umową. Tak jak w przypadku wcześniej opisanych w punkcie 1.2 sentencji decyzji praktyk konsument zostaje zobowiązany do zapłaty żądanej kwoty. W przeciwnym przypadku Spółka ma prawo skierować powództwo o wydanie nakazu zapłaty w oparciu o wypełniony weksel. Dlatego też zostało stwierdzone, że praktyka może doprowadzić do zniekształcenia zachowań konsumentów, gdyż są oni przymuszani do poniesienia określonego w umowach kosztów, czy to w efekcie skierowania wezwań do zapłaty, czy też w wyniku postępowań egzekucyjnych.

W kwestii zaniechania stosowanej praktyki stwierdzono, że wprowadzone zmiany warunków umowy pożyczki nie doprowadziły do zaniechania stosowanej praktyki. Nowe umowy zawierają w

(dowód: karta nr 2021-verte, 3149).

W oparciu o umowę zawierającą powyższe postanowienie, którą Spółka wypowiedziała ustalono, co następuje. W wystanym do konsumenta „Wypowiedzeniu umowy pożyczki” Spółka określiła dłużną kwotę jako: „Suma pozostałych do zapłaty rat pożyczki na dzień wypowiedzenia umowy” oraz „Umowne odsetki dzienne obliczone na podstawie pkt. 4.1 postanowień umowy” (dowód: karta nr 3155). W przypadku analizowanej umowy Spółka pobierała wynagrodzenie prowizyjne określone przez konkretną kwotę rozłożone na raty i spłacane przez pożyczkobiorcę wraz z pożyczką. Z uwagi na żądanie zawarte w wypowiedzeniu umowy dotyczące konieczności zwrotu sumy całości pozostałych rat, uznano, że Spółka żądała wynagrodzenia za okres po wypowiedzeniu umowy.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes Urzędu uznał, że Spółka nadal żąda od konsumentów pełnej wartości przewidzianego w momencie zawarcia umowy wynagrodzenia również za okres po rozwiązaniu umowy. Dodatkowo również od tej wartości naliczane są odsetki należne za świadczenie przeterminowane. Tym samym Spółka nie dokonała modyfikacji brzmienia warunków umowy w sposób zapewniający stosowanie praktyki zgodnej z dobrymi obyczajami.

W ocenie Prezesa Urzędu, działanie Spółki w powyżej opisanym zakresie stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, gdyż naruszało dobre obyczaje oraz zniekształcało zachowania rynkowe konsumentów w zakresie podjęcia decyzji o uiszczeniu żądanej kwoty nawet w sytuacji, gdy należność żądana przez Przedsiębiorcę nie była mu należna w określonej wysokości. Dlatego też, zdaniem Prezesa Urzędu analizowana praktyka Spółki wypełnia cechy nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

W związku z tym Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

D. Ocena zaproponowanego 31 stycznia 2018 r. zobowiązania zaniechania stosowania praktyki.

Ad Zarzut 1

Spółka zobowiązała się do zawiadomienia wszystkich klientów realizujących obecnie Kolejne Wypłaty, to jest, z którymi zostały zawarte umowy o kredyt konsumencki po dniu 19 grudnia 2011 r., w zależności od wyboru klienta:

- a. propozycji nowej pożyczki na preferencyjnych zasadach, tj. gdzie całkowity koszt kredytu zostanie obniżony o 50% w stosunku do obecnie oferowanych warunków cenowych (po pozytywnej weryfikacji zdolności kredytowej klienta),
lub
- b. prawie odstąpienia od umowy pożyczki bez żadnych dodatkowych kosztów.

Ad Zarzut 2

Spółka zobowiązała się do zawiadomienia wszystkich klientów, którzy spłacają lub spłacili pożyczki na starych zasadach o prawie do:

a. otrzymania od Spółki bonu uprawniającego do obniżenia całkowitego kosztu nowej pożyczki o 50% w stosunku do warunków istniejących w dacie przedłożenia bonu przez klienta z prawem do wykorzystania bonu w terminie jednego roku od dnia jego otrzymania (po pozytywnej weryfikacji zdolności kredytowej klienta),

oraz

b. ograniczenia kosztów windykacji do wartości odsetek maksymalnych za zwłokę (obecnie 14%) lub do wartości odsetek maksymalnych z uwzględnieniem odsetek dotychczas naliczonych oraz do wskazania zamkniętego katalogu czynności windykacyjnych wraz z ich kosztem umożliwiającym zweryfikowanie opłaty windykacyjnej za poszczególne czynności windykacyjne we wszystkich wzorach umów stosowanych przez Spółkę oraz zmiany umów już zawartych.

Zobowiązanie obejmuje również klientów, których umowy będą w trakcie wypowiedzenia w dacie przyjęcia zobowiązań lub przedmiotem wypowiedzenia po tej dacie, w takiej sytuacji Spółka ograniczy swoje roszczenie do maksymalnych kosztów za zwłokę. Zobowiązanie nie obejmuje spraw zakończonych prawomocnymi wyrokami sądowymi.

Ad Zarzut 3

Spółka zobowiązała się do zawiadomienia wszystkich klientów realizujących obecnie Kolejne Wyplaty, to jest, z którymi zostały zawarte umowy o kredyt konsumencki po dniu 19 grudnia 2011 r., o przyznaniu dodatkowego prawa wypowiedzenia Kolejnych Wypłat.

Spółka podniosła, że zarzut nr 3 Prezesa UOKiK jest obecnie przedmiotem rozpoznania przez Sąd Najwyższy na skutek skargi kasacyjnej Spółki wniesionej od wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 12 grudnia 2016 r., sygn. akt VI ACa 1213/15. Skarga kasacyjna Spółki została przyjęta do rozpoznania przez Sąd Najwyższy (informacja znana Prezesowi UOKiK z urzędu). W przypadku rozpoznania sprawy na korzyść Spółki, nie będzie ona mogła (w tym jej zarząd) z przyczyn obiektywnych złożyć zobowiązania. W takiej sytuacji zobowiązanie może zostać potraktowane jako działanie na szkodę Spółki, za które grozi odpowiedzialność korporacyjna (art. 483 § 1 i § 2 kodeksu spółek handlowych), a nawet karna (art. 296 § 1 i § 1a kodeksu karnego). Mając to na uwadze, Spółka zwróciła się do Prezesa UOKiK o uwzględnienie tej okoliczności przy ocenie adekwatności oferowanych zobowiązań w stosunku do zgłoszonych zastrzeżeń. W szczególności w zakresie uzależnienia zobowiązania od wyniku postępowania przed Sądem Najwyższym.

Ad Zarzut 4

Spółka zobowiązała się do zawiadomienia wszystkich klientów objętych grupowym ubezpieczeniem na życie o:

a. wprowadzeniu przyspieszonej procedury reakcji i realizacji reklamacji dotyczących ubezpieczenia i wynoszącej do 3 (trzech) dni roboczych,

b. otrzymaniu od Spółki bonu uprawniającego do obniżenia całkowitego kosztu nowej pożyczki o 50% w stosunku do obecnie oferowanych warunków cenowych z prawem do wykorzystania bonu w terminie jednego roku od dnia jego otrzymania (po pozytywnej weryfikacji zdolności kredytowej klienta).

Analiza przedstawionej propozycji wykazała, że nie określa ona faktycznych i prawnych korzyści, jakie mógłby uzyskać klient Spółki. W przypadku każdej praktyki konsumenci mogliby skorzystać z otrzymania rabatu przy zawarciu w przyszłości nowej pożyczki. Jednocześnie zastrzeżono, iż przed zawarciem umowy dokonana zostanie weryfikacja zdolności kredytowej. Tym samym Spółka proponuje kolejną pożyczkę po dokonaniu weryfikacji, gdy w ocenianych umowach KW były dokonywane bez takiej wcześniejszej weryfikacji, co dało podstawę do postawienia zarzutu w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji. Dodatkowo Spółka zaproponowała odnosząc się do pierwszego zarzutu, że umożliwi konsumentom odstąpienie od umowy pożyczki bez żadnych dodatkowych opłat. Jednak Spółka zadeklarowała, że konsumenci będą mogli odstąpić od umowy tylko przez 1 miesiąc od otrzymania zawiadomienia o tym prawie. Natomiast zarzut dotyczy dokonywania KW na rzecz osób, które zawarły umowy przewidujące taką możliwość, a więc dotyczy dokonywania KW, a nie możliwości rozwiązania umów. Tym samym zaproponowane

zobowiązanie nie dotyczy przysporzenia dla konsumentów, którym wypłacono KW, a którzy nie chcieli tych dodatkowych środków. Dlatego też zostało stwierdzone, że przedmiotowa propozycja nie przynosi korzyści, konsumentom, którym wypłacono KW. Propozycja ograniczenia kosztów windykacyjnych nie umożliwia przewidzenia faktycznych korzyści finansowych. Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności Prezes Urzędu uznał, że nie można zobowiązania ocenić, a więc również przyjąć. W sprawie praktyki określonej w punkcie 1.4 sentencji decyzji zaproponowano przyspieszenie procedury reakcji i realizacji reklamacji dotyczących ubezpieczeń. Jednak nie jest jasne, na czym to zobowiązanie miałoby polegać. W zależności od przedmiotu reklamacji dotyczących ubezpieczeń może je rozpatrywać towarzystwo ubezpieczeń, tym samym Spółka nie może składać zobowiązań za inny podmiot.

Z powyższych powodów zobowiązanie nie mogło zostać przyjęte.

Ad III. Środki usunięcia skutków stosowania praktyk

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik w decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Treść oświadczenia powinna, poza określeniem przedsiębiorcy, wskazywać na naruszenia, jakich dopuścił się przedsiębiorca. W myśl art. 26 ust. 4 uokik środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Zgodnie z art. 27 ust. 4 uokik w sytuacji zaprzestania stosowania niedozwolonych praktyk przepisy art. 26 ust. 2-4 tej ustawy stosuje się odpowiednio.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji polegających na opublikowaniu oświadczenia o konkretnej treści na stronie internetowej Spółki.

Istotą opisywanego w niniejszej decyzji naruszenia jest stosowanie praktyk sprzecznych z dobrymi obyczajami oraz naruszającymi obowiązki informacyjne. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie wskazanego wyżej środka, jakim jest publikacja oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy. Spółka powinna zdaniem Prezesa UOKiK poinformować konsumentów o swoich nieuczciwych praktykach, co spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Spółkę oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk (w obliczu ryzyka złożenia oświadczenia, które może wpłynąć na postrzeganie Spółki przez konsumentów).

Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej Przedsiębiorcy ma za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwienia dotarcia do jej treści) oraz przystępne wskazanie, jakie działania Spółki zostały uznane za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek zamieszczenia oświadczenia na stronie internetowej Przedsiębiorcy umożliwi zapoznanie się z treścią decyzji wszystkim konsumentom, którzy są zainteresowani jego usługami.

Określenie parametrów technicznych oświadczenia jest zaś niezbędne i ma za zadanie zapewnienie jego widoczności i czytelności na stronie internetowej Przedsiębiorcy.

Oświadczenie zostanie zaprezentowane na stronie internetowej Przedsiębiorcy i dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży oraz mediów. W ocenie Prezesa UOKiK, strona internetowa to medium o licznych odbiorcach, które poprzez swoją powszechność i możliwość zapoznania się z prezentowanymi tam treściami w dowolnym

czasie stosownym dla każdego odbiorcy najskuteczniej jest w stanie dotrzeć do świadomości odbiorców.

Wśród konsumentów komunikat tej treści powinien zwiększyć wiedzę o przepisach chroniących ich prawa i krytycyzm względem ofert dotyczących instrumentów finansowych. Przedsiębiorcy powinni z kolei dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co poza wychowawczą spełni również funkcję prewencyjną.

Ponadto, w zakresie informacji, iż prawomocna decyzja Prezesa Urzędu stanowi prejudykat w postępowaniu sądowym oraz że ustalenia Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące, może stanowić dla konsumentów istotną podpowiedź i zachętę do skorzystania z indywidualnych możliwości dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu sądowym.

Zgodnie z poglądem występującym w orzecznictwie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK ma charakter prejudykatu przeciwko przedsiębiorcy, któremu zarzucany był czyn z zakresu praktyk ograniczających konkurencję - i odpowiednio praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w tym m.in. stwierdzającej stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej - i może znacząco ułatwić dochodzenie roszczeń przez podmiot poszkodowany przed sądem cywilnym²³.

Na poparcie powyższej tezy należy przywołać stanowisko doktryny, które wskazuje, że „na zasadzie analogii do rozstrzygnięć dotyczących decyzji stwierdzających praktyki ograniczające konkurencję (vide: uchwała SN z 23.7.2008 r., III CZP 52/08, Legalis), ostateczna decyzja uznająca praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów powinna być postrzegana jako rozstrzygnięcie wiążące sądy cywilne w ewentualnych postępowaniach cywilnych wytoczonych przez indywidualnych konsumentów, w celu uzyskania odszkodowania za szkody, poniesione przez nich wskutek stosowania przez danego przedsiębiorcę praktyki zakazanej przez art. 24 OchrKonkurU. Pogląd wyrażony przez A. Jurkowską-Gomułkę potwierdzony został w postanowieniu SN z 23.4.2015 r. (vide: III SK 61/14, Legalis). W uzasadnieniu do tego postanowienia, w kontekście nałożenia na przedsiębiorcę obowiązku publikacyjnego (przez co do konsumentów dociera informacja o dopuszczeniu się przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej), SN przywołał tezę z uchwały z 23.7.2008 r. wskazującą, że „ostateczna decyzja organu ochrony konsumentów stwierdzająca naruszenie OchrKonkurU jest dla sądu powszechnego wiążąca”. W konsekwencji zatem stwierdzić można, iż SN uznał prejudykalny charakter decyzji Prezesa UOKiK wydanej w sprawie praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów”²⁴.

W związku z powyższym wydanie niniejszej decyzji stwierdzającej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów przez Spółkę, a następnie jej uprawomocnienie się w takim kształcie, ma doniosłe znaczenie z punktu widzenia możliwości dochodzenia indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej w związku z naruszeniem przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów (private enforcement), o ile przedmiotowe roszczenie po stronie konsumenta nie ulegnie przedawnieniu. Związanie sądu decyzją Prezesa Urzędu sprowadza się do tego, że okoliczności faktyczne stwierdzone w sentencji decyzji stają się elementem ustaleń faktycznych sądu, co oznacza, że w tym zakresie sąd nie przeprowadza odrębnego postępowania dowodowego, przykładowo w zakresie stwierdzenia naruszenia dobrych obyczajów oraz udzielenia rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Jedną z intencji określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnego trybu stwierdzenia naruszeń w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Środki te mogą mieć charakter informacyjny. Dzięki informacji zamieszczonej na stronie internetowej Spółki konsumenci mogą dowiedzieć się, że zastosowanie wobec nich nieuczciwe działania zakwestionowane

²³ vide: wyrok SN z 4 marca 2008 r., IV CSK 441/07; uchwała SN z 23 lipca 2008 r. III CZP 52/08; postanowienie SN z dnia 23 kwietnia 2015 r., sygn. III SK 61/14),

²⁴ A. Szafran, J. Ulański, *Prejudykalny charakter decyzji Prezesa UOKiK w indywidualnym sporze konsumenta z przedsiębiorcą*, [w:] M. Czarnecka, T. Skoczny (red.), *Prawo konsumenckie w praktyce*, Warszawa 2016, s. 166-167; A. Jurkowska-Gomułka, w: T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2014, s. 789, 795;

skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 w zw. z art. 111 ust. 4 pkt 1 lit. c-d ww. ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter przypisanych Spółce praktyk i ich negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji.

Przy nakładaniu kary istnieje konieczność stwierdzenia, czy naruszenie dokonane było nieumyślnie czy umyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa nieumyślność naruszenia przepisów ustawy nie wyklucza istnienia podstaw do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej. Stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego. Dokonując oceny strony podmiotowych praktyk Spółki wskazanych w pkt. I i II rozstrzygnięcia decyzji, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył przede wszystkim, czy miała ona zamiar ich stosowania czy też praktyki te były jedynie skutkiem niezachowania przez nią ostrożności wymaganej w danych okolicznościach. Zdaniem Prezesa Urzędu ogół okoliczności sprawy każe przyjąć, że praktyki spowodowane były niezachowaniem przez Spółkę należytego stopnia ostrożności oraz niedołożeniem wystarczających starań w dostosowaniu swojej działalności do obowiązujących regulacji prawnych. Przede wszystkim Spółka, jako profesjonalista i podmiot do którego kluczowych aktywności należy zawieranie umów o świadczenie usług finansowych w obrocie konsumenckim, powinna była zachować podwyższoną staranność w zapewnieniu zgodności swojej praktyki z przepisami prawa, a w szczególności z dobrymi obyczajami.

Nakładając karę pieniężną, uwzględniono całokształt okoliczności sprawy, z których wynika że nie ma dowodów wyraźnej intencji wskazującej na umyślne naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Zebrane w trakcie postępowania wyjaśnienia i informacje wskazują zatem na działanie nieumyślne. Pomimo tego, jak wskazano powyżej, samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki stanowi podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Tym samym ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na co najmniej nieumyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. Podejmując opisane w niniejszej decyzji działania Spółka, jako podmiot o dużym doświadczeniu rynkowym powinna była uwzględnić możliwość naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że stosując zarzucane praktyki, Spółka działała co najmniej nieumyślnie, co w konsekwencji skutkuje wypełnieniem przesłanki z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, umożliwiającej nałożenie kary pieniężnej za każdą z tych praktyk.

Ustalenie kar w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na ich wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwoty bazowe, stanowiące podstawę do dalszych ustaleń wysokości kar, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kar - dokonał gradacji ustalonych kwot bazowych.

Przy ustalaniu kwot bazowych Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Przy ustalaniu wagi i skutków naruszenia Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyki stosowane przez Spółkę godziły w zbiorowe interesy konsumentów na etapie realizacji umów, a także po rozwiązaniu umów zawartych z

konsumentami. Uwzględniono również naturę naruszeń. W efekcie stosowania zakwestionowanych praktyk konsumenci mogli nie mieć pełnego zakresu wiedzy co do warunków na jakich zawierali umowy, a także konsekwencji podejmowanych przez nich decyzji.

IV.1 Pierwsza z praktyk dotyczy dokonywania na rzecz konsumentów, którzy zawarli umowy pożyczek i otrzymali z tego tytułu środki pieniężne, kolejnych wypłat środków pieniężnych na podstawie zawartych umów pożyczek po podjęciu przez Profi Credit Polska SA jednostronnej decyzji, w sposób mogący naruszać dobre obyczaje, z uwagi na dokonywanie wypłat bez ponownej oceny zdolności kredytowej konsumentów, a także bez uzyskania zgody konsumentów na otrzymanie dodatkowych środków w terminach i na warunkach określonych przez Spółkę, która to zgoda powinna być wyrażona poprzez podpisanie dokumentu określającego warunki udzielenia kolejnej wypłaty sporządzonego zgodnie z wymaganiami art. 30 w związku z art. 29 ustawy o kredycie konsumenckim.

Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu znaczny.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały okres zawierania przez Spółkę umów, które przewidywały KW, tj. od 27 lutego 2015 r. do 11 marca 2016 r., który wyniósł ponad rok. Jednocześnie należy uwzględnić, że Spółka stosowała praktykę, która dotyczyła konsumentów, którzy zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami zawarli z innymi przedsiębiorcami umowy nawet przed 2011 r. (dowód: karta nr 726).

Stosowana praktyka doprowadziła konsumentów do pogorszenia ich sytuacji finansowej poprzez zwiększanie ich zadłużenia nawet w sytuacji, gdy nie oczekiwali otrzymania środków i pozostawali w zwłoce w spłacie poprzednich zobowiązań. Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi zł (słownie:).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.1 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Przedsiębiorcę praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o %. Natomiast, jako okoliczność łagodzącą obniżającą kwotę bazową o % uznał zaniechanie kwestionowanej praktyki jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. Razem dało to obniżenie kwoty bazowej o %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie ww. praktyki Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 817 360 złotych (słownie: ośmieszadziesiąt siedem tysięcy trzystu sześćdziesięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., czyli % maksymalnego wymiaru kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

IV.2 Praktyka opisana w punkcie I.2.a sentencji decyzji dotyczyła żądania od konsumentów, których umowy zostały przez Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę zadłużenia pokrycia kosztów związanych z udzielonymi pożyczkami z tytułu ubezpieczenia za okres po rozwiązaniu umowy. Spółka stosowała praktykę żądania od konsumentów poniesienia kosztów, których ta w opisanych we wcześniejszej części decyzji okolicznościach nie powinna żądać. Ostatecznie skutkiem stosowanej praktyki mogły być straty ekonomiczne konsumentów, gdyż kwota żądana z tytułu ubezpieczenia mogła stanowić znaczną część żądanego przez Spółkę zobowiązania obliczonego na dzień rozwiązania umowy w związku z niespłacaniem rat przez konsumentów.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki od 27 lutego 2015 r. do 11 marca 2016 r., który wyniósł ponad rok.

Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu znaczny.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi zł (słownie:

).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.2.a decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Przedsiębiorcę praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o %. Natomiast, jako okoliczność łagodzącą obniżającą kwotę bazową o % uznał zaniechanie kwestionowanej praktyki jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. Razem dało to obniżenie kwoty bazowej o %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie ww. praktyki Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 408 680 złotych (słownie: czterystu ośmiu tysięcy sześciuset osiemdziesięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., czyli % maksymalnego wymiaru kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

IV.3 Następna z zakwestionowanych praktyk dotyczy żądania od konsumentów, których umowy zostały przez Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę zadłużenia dopłaty z tytułu pobieranych odsetek za udzielone pożyczki do maksymalnej wysokości odsetek wyliczonych dla całkowitych kwot Pożyczek Pierwotnych i / lub całkowitych kwot pożyczek Kolejnych Wypłat. Spółka stosowała praktykę żądania od konsumentów poniesienia kosztów, których ta w opisanych we wcześniejszej części decyzji okolicznościach nie powinna żądać. Jak zostało wykazane wcześniej Spółce nie była należna kwota wynikająca z przeliczenia wynagrodzenia w oparciu o wielkość obowiązujących na dany moment odsetek maksymalnych. Skutkiem stosowanej praktyki mogły być konieczność poniesienia przez konsumentów kosztu wynikającego z zawartej umowy z tytułu oprocentowania w wysokości wyższej niż, gdyby pożyczkę spłacał terminowo.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki od 27 lutego 2015 r. do 11 marca 2016 r., który wyniósł ponad rok.

Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu znaczny.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi zł (słownie:

).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt

I.2.b decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Przedsiębiorcę praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o %. Natomiast, jako okoliczność łagodzącą obniżającą kwotę bazową o % uznał zaniechanie kwestionowanej praktyki jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. Razem dało to obniżenie kwoty bazowej o %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie ww. praktyki Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 408 680 złotych (słownie: czterystu ośmiu tysięcy sześciuset osiemdziesięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., czyli % maksymalnego wymiaru kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

IV.4 W punkcie I.2.c sentencji decyzji zakwestionowana została praktyka polegająca na żądaniu od konsumentów, których umowy zostały przez Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę zadłużenia pokrycia kosztu czynności windykacyjnych Spółki wyliczonych w oparciu o pozostałe do zapłaty faktyczne całkowite kwoty pożyczek. Spółka stosowała praktykę żądania od konsumentów poniesienia kosztów, których ta w opisanych we wcześniejszej części decyzji okolicznościach nie powinna żądać. Jak zostało wykazane wcześniej Spółce nie była należna kwota z tytułu podejmowanych czynności windykacyjnych wyliczona w oparciu o wyliczoną przez Spółkę wartość z całkowitej kwoty pożyczki pozostałej do spłaty. Ostatecznie skutkiem stosowanej praktyki mogły być straty ekonomiczne konsumentów w postaci zwiększenia zobowiązania powstałego w stosunku do Spółki, które zostało wyliczone w sposób nieprawidłowy.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki od 27 lutego 2015 r. do 11 marca 2016 r., który wyniósł ponad rok.

Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu znaczny.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi zł (słownie:

).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.2.c decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Przedsiębiorcę praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o %. Natomiast, jako okoliczność łagodzącą obniżającą kwotę bazową o % uznał zaniechanie kwestionowanej praktyki jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. Razem dało to obniżenie kwoty bazowej o %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie ww. praktyki Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 408 680 złotych (słownie: czterystu ośmiu tysięcy sześciuset osiemdziesięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., czyli % maksymalnego wymiaru kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

IV.5 W przypadku praktyki dotyczącej żądania od konsumentów, których umowy zostały przez Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę zadłużenia zapłaty opłat za

monity sms, telefoniczne, upomnienia pisemne lub wezwania do zapłaty wysyłane do konsumentów, do maksymalnej kwoty określonej w umowie, oddzielnie w związku ze splatą każdej raty. Spółka stosowała praktykę żądania od konsumentów poniesienia kosztów, których ta w opisanych we wcześniejszej części decyzji okolicznościach nie powinna żądać. W uzasadnieniu stosowania tej praktyki zostało stwierdzone, że Przedsiębiorca określił sposób określania maksymalnej wielkości jaką mógł żądać od konsumentów z ww. tytułu w sposób naruszający dobre obyczaje. W efekcie stosowanej praktyki Spółka uprawniała sobie do podejmowania takiej ilości czynności windykacyjnych, które będą uzasadnione wyliczoną wartością.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki od 27 lutego 2015 r. do 11 marca 2016 r., który wyniósł ponad rok.

Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu znaczny.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi zł (słownie:).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.2.d decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Przedsiębiorcę praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o %. Natomiast, jako okoliczność łagodzącą obniżającą kwotę bazową o % uznał zaniechanie kwestionowanej praktyki jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. Razem dało to obniżenie kwoty bazowej o %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie ww. praktyki Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 408 680 złotych (słownie: czterystu ośmiu tysięcy sześćset osiemdziesięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., czyli % maksymalnego wymiaru kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

IV.6 Prezes Urzędu zakwestionował również praktykę polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieumieszczenie w Umowach pożyczek gotówkowych informacji o jakich mowa w art. 30 ust. 1 pkt 19 ustawy o kredycie konsumenckim, tj. o warunkach wypowiedzenia umowy. W efekcie stosowania tej praktyki, umowa nie regulowała kwestii związanej z rozwiązaniem umowy. Spółka miała prawo dokonywać KW, a konsumenci mogli jedynie rezygnować z KW, co jak ustalił Prezes Urzędu nie było równoznaczne z rozwiązaniem umów.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki od 27 lutego 2015 r. do 11 marca 2016 r., który wyniósł ponad rok.

Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu znaczny.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa

wynosi zł (słownie:).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.3 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Przedsiębiorcę praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o %. Natomiast, jako okoliczność łagodzącą obniżającą kwotę bazową o % uznał zaniechanie kwestionowanej praktyki jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. Razem dało to obniżenie kwoty bazowej o %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie ww. praktyki Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 408 680 złotych (słownie: czterystu ośmiu tysięcy sześciuset osiemdziesięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., czyli % maksymalnego wymiaru kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

IV.7 Prezes Urzędu zakwestionował również praktykę polegającą na pobieraniu przez Profi Credit Polska SA od konsumentów świadczenia pieniężnego z tytułu objęcia Pożyczkobiorców ubezpieczeniami grupowymi w związku z udzielaniem pożyczek i kolejnych wypłat, w wysokości naruszającej dobre obyczaje z uwagi na jego nieadekwatność do kosztów ponoszonych przez Spółkę będącą ubezpieczającym oraz pożyczkodawcą. Przedmiotowa praktyka dotyczyła obciążania konsumentów wysokimi zobowiązaniami wynikającymi z przyznanego Spółce wynagrodzenia z tytułu doprowadzenia do przystąpienia konsumentów do grupowych ubezpieczeń na życie. W efekcie stosowania praktyki konsumenci musieli ponieść dodatkowe opłaty w wysokości mogącej nawet przewyższyć otrzymane wartości środków pieniężnych. Zostało uznane, że obciążenie finansowe konsumentów przynosiło Spółce nieuzasadnione dochody.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki od 27 lutego 2015 r. do 11 marca 2016 r., który wyniósł ponad rok.

Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu znaczny.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi zł (słownie:).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt I.4 decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Przedsiębiorcę praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Uwzględniając ww. okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o %. Natomiast, jako okoliczność łagodzącą obniżającą kwotę bazową o % uznał zaniechanie kwestionowanej praktyki jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie. Razem dało to obniżenie kwoty bazowej o %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie ww. praktyki Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 817 360 złotych (słownie: ośmuset siedemnastu tysięcy trzystu sześćdziesięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w

granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., czyli % maksymalnego wymiaru kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

IV.8 Ostatnia z praktyk dotyczy żądania od konsumentów, których umowy zostały przez Spółkę rozwiązane z uwagi na nieterminową spłatę zadłużenia pokrycia kosztów związanych z udzielonymi pożyczkami z tytułu wynagrodzenia za okres po rozwiązaniu umów. Spółka stosowała praktykę żądania od konsumentów poniesienia kosztów, których ta w opisanych we wcześniejszej części decyzji okolicznościach nie powinna żądać. Jak zostało wykazane wcześniej Spółce nie była należna część wynagrodzenia w wysokości proporcjonalnej do okresu po rozwiązaniu przez Pożyczkodawcę umowy. Ostatecznie skutkiem stosowanej praktyki mogły być straty ekonomiczne konsumentów w postaci konieczności poniesienia dodatkowego kosztu.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę także długotrwały okres stosowania przez przedsiębiorcę praktyki od 27 lutego 2015 r.

Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu znaczny.

Przedstawiona powyżej analiza stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi zł (słownie:).

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą, wpływającą na podwyższenie ustalonej kwoty bazowej w odniesieniu do przedmiotowej praktyki stwierdzonej w pkt II decyzji znaczny zasięg terytorialny stosowanej przez Przedsiębiorcę praktyki. Znaczny zasięg terytorialny naruszenia wynika z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności, w tym występowania skutków praktyki, na obszarze całego kraju. Prezes Urzędu w niniejszej sprawie nie stwierdził żadnych okoliczności łagodzących. W związku z tym podwyższono kwotę bazową o %.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie ww. praktyki decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 544 906 złotych (słownie: pięciuset czterdziestu czterech tysięcy dziewięciuset sześciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., czyli % maksymalnego wymiaru kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kary we wskazanej powyżej wysokości spełnią stawiane przed nimi cele. Wymierzone kary są również adekwatne do okresów, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 112 ust. 2 i 3 uokik, kary pieniężne należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego należało orzec jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Ad V. Koszty postępowania

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

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach. Zgodnie natomiast z art. 264 § 1 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. Zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a. do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, koszty spowodowane oględzinami na miejscu, koszty doręczenia stronom pism urzędowych, a także koszty mediacji.

Postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu 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 Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono obciążyć przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 39 złotych (słownie: trzydziestu dziewięciu złotych).

Koszty niniejszego postępowania określone w pkt V rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Spółka obowiązana jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V sentencji niniejszej decyzji.

Pouczenie

Zgodnie z art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeksu postępowania cywilnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 1575 z późn. zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (ul. Kościuszki 43, 40-048 Katowice) w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie V. niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 kpc i na podstawie art. 264 § 2 k.p.a. w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, można wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (40-048 Katowice, ul. Kościuszki 43) w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

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

Zgodnie z art. 103 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 i ust. 2 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. Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Maciej Frągsztajn

