



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie

RWA-61-6/13/AŻ

Warszawa, dnia 21 grudnia 2015 r.

DECYZJA nr RWA- 23/2015

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

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- 1. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosowanie przez Marka Spółkę Akcyjną z siedzibą w Białymstoku dodatkowej opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co stanowi naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.) – **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 15 października 2014 r.**,
- 2. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosowanie przez Marka Spółkę Akcyjną z siedzibą w Białymstoku opłaty za opóźnienie w spłacie kredytu, której wysokość nie odpowiada wartości

świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co stanowi naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.) – **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 16 lutego 2013 r.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przeciwko Marka Spółce Akcyjnej z siedzibą w Białymstoku postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, iż ww. przedsiębiorca stosuje określone w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

1. stosowaniu opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.),
2. stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.),

po zobowiązaniu się przez Marka Spółkę Akcyjną z siedzibą w Białymstoku w piśmie z dnia 15 lipca 2015 r. do zaniechania praktyk poprzez:

- A. wprowadzenie opłaty za obsługę w domu w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, naliczanej za każde zdarzenie, tj. za każdą zakontraktowaną wizytę w domu klienta,
- B. wprowadzenie opłaty przygotowawczej w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla

konsumentów, pobieranej jednokrotnie za czynności bezpośrednio związane z przygotowaniem pożyczki,

nakłada się na Marka Spółkę Akcyjną z siedzibą w Białymstoku obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie jednego tygodnia od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 w związku z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nakłada się na Marka Spółkę Akcyjną z siedzibą w Białymstoku obowiązek przekazania, w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w pkt. II sentencji decyzji**, która powinna obejmować przedstawienie nowo wprowadzonych tabel opłat prezentujących opłatę za obsługę w domu oraz opłatę przygotowawczą.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 6 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945) w zw. z art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Marka Spółkę Akcyjną z siedzibą w Białymstoku kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 52,40 zł (słownie: pięćdziesiąt dwa złote czterdzieści groszy), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wybrani przedsiębiorcy niebędący bankami i świadczący konsumentom usługi finansowe dopuścili się, w zakresie pobierania opłat oraz prezentacji kosztów, naruszenia przepisów uzasadniających wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 w zw. z ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach (sygn. DDK-405-67/12).

W toku tego postępowania Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził analizę wzorców umów oraz *formularzy informacyjnych dotyczących kredytu konsumentckiego*, jak również zweryfikował treść umów zawartych z konsumentami nadesłanych m.in. przez Marka Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka, Marka S.A.). W wyniku ww. analizy zidentyfikowane zostały nieprawidłowości wymagające podjęcia działań zgodnie z kompetencjami wynikającymi z ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sprawę Marka S.A. przekazał do wszczęcia i prowadzenia Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie (dalej również: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK, Delegatura UOKiK w Warszawie).

Delegatura UOKiK w Warszawie wszczęła w dniu 19 czerwca 2013 r. wobec Marka S.A. postępowanie w związku z podejrzeniem, iż:

I. niepodawanie w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumentckiego w rubryce „koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/i ponieść w związku z umową o kredyt” informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu oraz dodatkowej opłacie przygotowawczej, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową kredytu, może stanowić naruszenie art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. art. 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumentckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

II. niepodawanie w umowach o kredyt konsumencki informacji o odsetkach w stosunku dziennym należnych Marka Spółce Akcyjnej z siedzibą w Białymstoku w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy może stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

III. uzależnianie skuteczności odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki od zwrotu przez konsumenta kwoty pożyczki wraz ze wszystkimi kosztami może stanowić naruszenie art. 47 w zw. z art. 53 ust. 1, 4 i 5 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

IV. podawanie nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania może stanowić naruszenie art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171 poz. 1206), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

V. podawanie nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu poprzez nieuwzględnienie w nim kosztu opłaty za obsługę pożyczki w domu i dodatkowej opłaty przygotowawczej może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171 poz. 1206) w zw. z art. 5 pkt 6 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

VI. stosowanie opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

VII. stosowanie dodatkowej opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji tj. Dz. U. z 2003 r.,

Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

VIII. stosowanie opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

IX. stosowaniu opłaty za opóźnienie w spłacie kredytu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (TJ. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pismem z dnia 20 czerwca 2013 r. Spółka została zawiadomiona o wszczętym postępowaniu. Prezes Urzędu, na podstawie art. 50 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwrócił się do Marka S.A. o ustosunkowanie się do zarzutów przedstawionych w sentencji postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania.

Spółka w piśmie z dnia 15 lipca 2013 r. w odniesieniu do zarzutu określonego w pkt. VII sentencji postanowienia o wszczęciu niniejszego postępowania wskazała, iż dodatkowa opłata przygotowawcza jest opłatą za uruchomienie usługi obsługi w domu, czyli fizyczne dostarczenie przez przedstawiciela handlowego gotówki do domu klienta. Opłata ta, jak wyjaśniła Marka S.A., jest uzależniona od kwoty do wypłaty oraz okresu trwania pożyczki, co wynika z faktu, iż uruchomienie usługi obsługi pożyczki w domu jest realizowane przez przedstawicieli handlowych, którzy dostarczają gotówkę do domu klienta, a w wyższe kwoty pożyczek wpisane jest wyższe ryzyko ponoszone przez Spółkę spowodowane zdarzeniami, których nie uwzględnia umowa pożyczki¹.

¹ W niniejszej decyzji Prezes Urzędu powołując się na przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, w których mowa jest o „umowie o kredyt konsumencki”, mając na uwadze art. 3 ust. 2 pkt 1 ww. ustawy, używa określenia „umowa pożyczki”. Podobnie zamiast określeń „kredytodawca”/ „kredytobiorca” stosowane są odpowiednio pojęcia: „pożyczkodawca”/ „pożyczkobiorca”. Również opłatę za opóźnienie w spłacie kredytu, o której mowa w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK będzie nazywać zamiennie opłatą za opóźnienie w spłacie pożyczki.

Marka S.A. zaprezentowała również stanowisko w zakresie zarzutu sformułowanego w pkt. IX sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania. Spółka wyjaśniła, iż zapisy, o których mowa w zarzucie stosowane były wyłącznie we wzorcach umów pożyczki na konto zawieranej przy udziale przedstawiciela handlowego i obowiązywały do dnia 15 lutego 2013 r. Marka S.A. wskazała również, iż umowy pożyczki na konto przy udziale przedstawiciela nie cieszyły się u klientów zbyt dużym zainteresowaniem, w związku z czym ostatnia umowa z zakwestionowanym przez Prezesa Urzędu postanowieniem została zawarta w dniu 21 kwietnia 2011 r.

Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 8 października 2013 r. zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu część dokumentów przekazanych przez Marka S.A. w ramach postępowania wyjaśniającego o sygn. DDK-405-67/12, o czym zawiadomił Spółkę pismem z dnia 8 października 2013 r., wzywając jednocześnie do przekazania informacji niezbędnych dla rozstrzygnięcia niniejszego postępowania. Spółka pismem z dnia 18 października 2013 r. udzieliła odpowiedzi na ww. wezwanie Prezesa UOKiK.

W dniu 31 grudnia 2013 r. Prezes Urzędu wydał decyzję częściową nr RWA-40/2013, w której orzekł w zakresie zarzutów sprecyzowanych w pkt. I–V sentencji postanowienia o wszczęciu przedmiotowego postępowania. W drodze ww. decyzji Prezes UOKiK:

I. na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Marka Spółki Akcyjnej z siedzibą w Białymstoku polegające na niepodawaniu w umowach pożyczki (umowach o kredyt konsumencki) z obsługą w domu informacji o odsetkach w stosunku dziennym należnych Marka Spółce Akcyjnej z siedzibą w Białymstoku w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, co stanowi naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.), i nakazał zaniechanie jej stosowania,

II. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

1. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Marka Spółki Akcyjnej z siedzibą w Białymstoku polegające na niepodawaniu w *Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego* wykorzystywanym przy pożyczce z obsługą w domu w rubryce „koszty, które

zobowiązany/a będzie Pan/i ponieść w związku z umową o kredyt” informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu oraz dodatkowej opłacie przygotowawczej, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową pożyczki (umową o kredyt konsumencki), co stanowi naruszenie art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. art. 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.) – i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 7 sierpnia 2013 r.,

2. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Marka Spółki Akcyjnej z siedzibą w Białymstoku polegające na uzależnianiu skuteczności odstąpienia od umowy pożyczki (umowy o kredyt konsumencki) z obsługą w domu od zwrotu przez konsumenta kwoty pożyczki wraz ze wszystkimi kosztami, co stanowi naruszenie art. 47 w zw. z art. 53 ust. 1, 4 i 5 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.) – i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 15 lutego 2013 r.,
3. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Marka Spółki Akcyjnej z siedzibą w Białymstoku polegające na podawaniu w *Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego* wykorzystywanym przy pożyczce z obsługą w domu oraz w umowie pożyczki z obsługą w domu nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171 poz. 1206) – i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 15 lutego 2013 r.,
4. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Marka Spółki Akcyjnej z siedzibą w Białymstoku polegające na podawaniu w umowie pożyczki z obsługą w domu nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie pożyczki poprzez nieuwzględnienie w nim kosztu opłaty za obsługę pożyczki w domu i dodatkowej opłaty przygotowawczej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) w zw. z art. 5 pkt 6 ustawy z dnia 12 maja 2011 r.

o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.) – i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 15 lutego 2013 r.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nałożył na Marka Spółkę Akcyjną z siedzibą w Białymstoku karę pieniężną w wysokości:

1. 12 187 zł (słownie: dwanaście tysięcy sto osiemdziesiąt siedem złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I. sentencji przedmiotowej decyzji,
2. 13 541 zł (słownie: trzynaście tysięcy pięćset czterdzieści jeden złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II.1. sentencji przedmiotowej decyzji,
3. 23 213 zł (słownie: dwadzieścia trzy tysiące dwieście trzynaście złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II.2. sentencji przedmiotowej decyzji,
4. 46 426 zł (słownie: czterdzieści sześć tysięcy czterysta dwadzieścia sześć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II.3. sentencji przedmiotowej decyzji,
5. 34 819 zł (słownie: trzydzieści cztery tysiące osiemset dziewiętnaście złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II.4. sentencji przedmiotowej decyzji.

Do rozstrzygnięcia w przedmiotowej sprawie pozostała kwestia zarzutów wskazanych w pkt. VI–IX sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania, gdzie Marka S.A. zarzucono stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

I. stosowaniu opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia

16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

II. stosowaniu dodatkowej opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

III. stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

IV. stosowaniu opłaty za opóźnienie w spłacie kredytu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu pismem z dnia 9 czerwca 2015 r. wezwał Spółkę do wskazania, czy Marka S.A. w toku niniejszego postępowania zmieniła zasady naliczania kwestionowanych opłat, tj. opłaty za obsługę w domu, dodatkowej opłaty przygotowawczej, opłaty przygotowawczej oraz opłaty za opóźnienie w spłacie pożyczki.

Spółka pismem z dnia 23 czerwca 2015 r. udzieliła odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu. W odniesieniu do opłaty za obsługę w domu Marka S.A. wskazała, iż nie zmieniała sposobu jej naliczania. Spółka wyjaśniła również, iż mając na uwadze zastrzeżenia Prezesa UOKiK, w okresie od dnia 13 sierpnia 2014 r. do dnia 29 marca 2015 r. wprowadziła ubezpieczenie dla pożyczek z obsługą w domu, co spowodowało obniżenie procentowej wysokości opłaty za obsługę w domu i przeniesienie części ryzyka nieściągalności pożyczki na ubezpieczyciela. Po dniu 1 kwietnia 2015 r., jak wskazała Spółka, Marka S.A. została zmuszona do wycofania się z takiej formy zabezpieczeń pożyczek. Spółka wyraziła gotowość do wprowadzenia nowych zasad naliczania opłat za obsługę w domu.

Marka S.A. wyjaśniła również, iż dodatkowa opłata przygotowawcza została usunięta z kosztów pożyczki. Nowe produkty bez dodatkowej opłaty przygotowawczej obowiązują dla poszczególnych oddziałów: Białystok – od dnia 13 sierpnia 2014 r., Lublin – od dnia 8 października 2014 r. Toruń – od dnia 15 października 2014 r. oraz Łódź – od dnia 17 września 2014 r. Spółka, jak podkreśliła w piśmie, w zawieranych umowach pożyczki nie stosuje już dodatkowej opłaty przygotowawczej.

W odniesieniu do stosowanej opłaty przygotowawczej Spółka wyjaśniła, iż jest to stały i jednakowy procent dla wszystkich typów pożyczek, niezależnie od wysokości i długości trwania pożyczki. Marka S.A. wyraziła gotowość do wprowadzenia nowych zasad naliczania opłaty przygotowawczej.

Spółka w swoim wystąpieniu w zakresie opłaty za opóźnienie w spłacie pożyczki powtórzyła swoje stanowisko zawarte w piśmie z dnia 15 lipca 2013 r. wskazując, iż obecnie nie stosuje opłat za opóźnienie w spłacie pożyczki.

W piśmie z dnia 15 lipca 2015 r. Spółka wniosła o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz zobowiązała się do wyeliminowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez:

- A. wprowadzenie opłaty za obsługę w domu w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, naliczanej za każde zdarzenie, tj. za każdą zakontraktowaną wizytę w domu klienta,
- B. wprowadzenie opłaty przygotowawczej w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, pobieranej jednokrotnie za czynności bezpośrednio związane z przygotowaniem pożyczki.

Pismem z dnia 27 sierpnia 2015 r. Marka S.A. wskazała, iż ww. zmiany Spółka zobowiązuje się wprowadzić nie później niż od dnia 1 stycznia 2016 r.

Marka S.A. została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy w siedzibie Delegatury UOKiK w Warszawie.

Strona niniejszego postępowania nie skorzystała z prawa do zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Marka S.A. jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy pod numerem: 0000358994. Przedmiotem działalności Spółki są pozostałe formy udzielania kredytów oraz pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszków emerytalnych.

Przy zawieraniu z klientami, będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego, tj. osobami fizycznymi dokonującymi czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością zawodową lub gospodarczą, umów o pożyczkę z obsługą w domu Spółka posługuje się wzorcami umownymi w rozumieniu art. 384 kodeksu cywilnego zatytułowanymi *Umowa o pożyczkę gotówkową* (z obsługą w domu), *Umowa o pożyczkę gotówkową* („na konto”), *Regulamin pożyczek gotówkowych* dla umów pożyczki z obsługą w domu, *Regulamin pożyczek gotówkowych* dla umów pożyczki „na konto”, jak również *Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego*. Marka S.A. posługuje się również tabelami opłat dla pożyczek udzielanych na 15 i 30 dni oraz 20, 30, 40, 50, 60 tygodni.

Prezes UOKiK ustalił, iż Marka S.A. udziela konsumentom pożyczek na obszarze województw: podlaskiego, lubelskiego, mazowieckiego, podkarpackiego, warmińsko-mazurskiego, pomorskiego, kujawsko-pomorskiego, łódzkiego i małopolskiego.

Prezes Urzędu ustalił ponadto, iż Spółka udziela pożyczek w dwóch opcjach: „na konto” (wypłata pożyczki na konto konsumenta oraz spłata rat pożyczki na konto Marka S.A.) oraz z „opcją obsługi pożyczki w domu” (dostarczenie kwoty pożyczki w gotówce do domu pożyczkobiorcy oraz spłata rat pożyczki poprzez odbiór przez przedstawiciela Spółki rat pożyczki w miejscu zamieszkania konsumenta – zgodnie z § 2 „Regulaminu pożyczek gotówkowych”). W ramach umowy pożyczki z opcją obsługi w domu Marka S.A. pobiera dwie dodatkowe opłaty: 1) opłatę za obsługę pożyczki w domu – *wynagrodzenie pobierane przez pożyczkodawcę od pożyczkobiorcy w przypadku wybrania przez klienta opcji obsługi pożyczki w domu (...)* (§ 2 „Regulaminu pożyczek gotówkowych” do umów pożyczki z obsługą w domu), 2) dodatkową opłatę przygotowawczą – *opłata pokrywająca koszty związane z uruchomieniem usługi obsługi pożyczki w domu oraz dostarczeniem gotówki do*

domu pożyczkobiorcy (§ 2 „Regulaminu pożyczek gotówkowych” do umów pożyczki z obsługą w domu).

Marka S.A., zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu, udziela pożyczki z obsługą w domu w wysokości: od 355,50 zł do 2400 zł na okres od 20 do 60 tygodni oraz w wysokości od 210 zł do 525 zł na okres 15 lub 30 dni.

Spółka, jak ustalił Prezes UOKiK, w przypadku każdej umowy pożyczki pobiera od konsumentów opłatę przygotowawczą. Konsument obciążany jest tą opłatą za wszelkie czynności podejmowane przez Marka S.A. przed oraz w trakcie podpisywania umowy pożyczki.

Prezes Urzędu ustalił ponadto, iż Spółka w przypadku zawarcia przez konsumenta umowy pożyczki z obsługą w domu obciąża go opłatą za obsługę w domu. Marka S.A. pobiera tę opłatę od konsumenta z tytułu odbioru kolejnych rat pożyczki przez przedstawiciela handlowego.

Spółka, jak ustalił Prezes Urzędu, w ramach umów pożyczki z obsługą w domu do dnia 14 października 2014 r. obciążał konsumentów dodatkową opłatą przygotowawczą. Opłata ta była pobierana za dostarczenie przez przedstawiciela handlowego gotówki do domu klienta Marka S.A. Dodatkowa opłata przygotowawcza nie była pobierana w przypadku umów pożyczki z terminem spłaty: 15 i 30 dni.

Prezes UOKiK ustalił ponadto, iż Spółka do dnia 15 lutego 2013 r. na podstawie postanowienia o treści: *Każdorazowo w przypadku opóźnienia Pożyczkobiorcy w spłacie raty pożyczki Pożyczkodawca może naliczyć dodatkową opłatę za opóźnienie w wysokości 20 zł. Opłata ma zrekompensować Pożyczkodawcy poniesione przez niego koszty w związku z wykonaniem dodatkowych kontaktów telefonicznych lub wysłaniem do Pożyczkobiorcy listu w celu wyegzekwowania zaległej płatności. Opłata za opóźnienie została obliczona w sposób ryczałtowy w oparciu o dodatkowe koszty działań, wymienione powyżej, podejmowane przez Pożyczkodawcę w przypadku zwłoki Pożyczkobiorcy w spłacie rat pożyczki. Naliczona opłata za opóźnienie staje się wymagalna w terminie płatności najbliższej raty pożyczki (pkt 16 „Umowy o pożyczkę gotówkową”)* przyznawała sobie prawo do pobierania opłaty za opóźnienie w spłacie pożyczki w stałej wysokości 20 zł.

Prezes Urzędu ustalił również metodę naliczania wysokości opłaty za obsługę w domu, opłaty przygotowawczej oraz dodatkowej opłaty przygotowawczej – każda z nich

uzależniona jest od kwoty udzielanej pożyczki – im wyższa kwota pożyczki, tym wyższa każda z opłat.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

W toku postępowania, w dniu 18 stycznia 2015 r., weszła w życie ustawa z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945). Jednakże z art. 3 wskazanej powyżej ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego wynika, że do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem wejścia w życie tej ustawy (to jest przed dniem 18 stycznia 2015 r.) stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej. W tym stanie rzeczy, mając na uwadze, że postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte w dniu 31 grudnia 2014 r., podstawę rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

Naruszenie interesu publicznoprawnego

Podstawą zastosowania przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie stwierdzenie przez Prezesa UOKiK, iż w wyniku stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zagrożony został interes publicznoprawny. Zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ustawa ta określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Przepis ten przesądza o przynależności niniejszej ustawy do dziedziny prawa publicznego, jak również o wyłączeniu możliwości podejmowania przez Prezesa Urzędu działań w celu ochrony interesów indywidualnych czy grupowych. W toku postępowania i przy wydawaniu decyzji Prezes Urzędu jest zatem rzecznikiem interesu publicznego. Rola ta wynika nie tylko z celu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, lecz również z jednej z naczelnych zasad postępowania administracyjnego, tj. zasady uwzględniania interesu społecznego i słusznego interesu obywateli, określonej w art. 7 k.p.a. Wobec powyższego wykazanie wystąpienia zagrożenia interesu publicznoprawnego w danej

sprawie stanowi podstawową przesłankę warunkującą możliwość jej rozstrzygnięcia w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu niniejsza sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Marka S.A. Należy przy tym zauważyć, że interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów stanowi jednocześnie naruszenie interesu publicznoprawnego. Wobec powyższego uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I i II sentencji niniejszej decyzji

Naruszenie zakazu z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (ad I sentencji niniejszej decyzji)

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które stosownie do definicji zawartej w ust. 2 tego artykułu rozumie się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działania przedsiębiorcy*. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

Powyżej wskazany przepis zawiera także przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił: (1) stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, (2) naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, (3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (art. 24 ust. 2 ustawy).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, konieczne jest kumulatywne spełnienie następujących przesłanek:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) działanie to jest bezprawne,
- 3) działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (ad II sentencji niniejszej decyzji)

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania przed Prezesem UOKiK w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, i zobowiąże się on do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia dwóch przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, iż przedsiębiorca stosuje niedozwoloną praktykę, o której mowa w art. 24 ww. ustawy,
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

Uprawdopodobnienie oznacza, że na korzyść strony postępowania odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia, że stosuje on praktykę określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki zakazu z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów łącznie.

W świetle powyższego stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy,
- uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów,
- złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę.

Ad 1. Strona postępowania (przedsiębiorca)

Zakaz naruszenia zbiorowych interesów konsumentów odnosi się do przedsiębiorców. Art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy, zgodnie z którą pod tym pojęciem rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. 2015 r. poz. 584 ze zm.), a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przedsiębiorcą, zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą, w myśl art. 2 ww. ustawy, jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

Podmiot będący stroną niniejszego postępowania posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, gdyż jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą działalność gospodarczą we własnym imieniu. Tym samym oznacza to, iż zachowanie Marka S.A. podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad 2. Bezprawność działań Marka S.A. w zakresie pkt. I sentencji niniejszej decyzji oraz uprawdopodobnienie bezprawności działań Marka S.A. w zakresie pkt. II sentencji niniejszej decyzji

Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. J. Szwaja (red.): Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117-118). Prezes Urzędu oceniając zachowanie Marka S.A. pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Zgodnie z art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483) *źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego.*

Należy wskazać w związku z powyższym, że art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem².

W odniesieniu do praktyk opisanych w sentencji niniejszej decyzji bezprawność działań Marka S.A. ma wynikać z art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Czynem nieuczciwej konkurencji jest – zgodnie z powołanym powyżej przepisem – działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta.

² Art. 24 ust. 2 pkt 2, w który odnosi się do zakazu stosowania postanowień wzorców umów wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. stanowi samoistną przesłankę bezprawności i wyjątek od ogólnej zasady.

Przepis art. 3 ust. 1 ww. ustawy stanowi klauzulę generalną, niemniej w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż może on stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych wymienionych w rozdziale II ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji³. Aby działanie przedsiębiorcy mogło być w kontekście przedmiotowego postępowania uznane za czyn nieuczciwej konkurencji, powinno spełniać przesłankę sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami i jednocześnie zagrażać lub naruszać interes klienta⁴.

Klauzula generalna dobrych obyczajów podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działania, które potocznie określone są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania⁵. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów.

W stosunkach z konsumentami szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość⁶.

Ponadto, mimo, że pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, to, podobnie jak klauzula zasad współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń

³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, sygn. akt I ACr 308/95 – *Jeżeli określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek zawartych w tym przepisie.*

⁴ M. Sieradzka, *Komentarz do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, pkt 4.3.1, LEX 2008.

⁵ K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

⁶ A. Olejniczak, *Komentarz do art. 385 (1) Kodeksu cywilnego*, pkt 10 [w:] A. Kidyba (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania – część ogólna*, LEX, 2010.

sądowych oraz opracowań doktryny⁷. Wskazuje się, 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.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom⁸. Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania⁹. Najczęściej akceptuje się nową tendencję w odczytywaniu pojęcia dobrych obyczajów w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, którą charakteryzuje podejście ekonomiczno-funkcjonalne. Jego istotą jest przywiązywanie wagi nie do przestrzegania dobrych obyczajów „w ogóle”, ale do zachowania przedsiębiorców w działalności gospodarczej. Syntetyczne ujęcie tych poglądów wyraża się w stwierdzeniu, że dobre obyczaje to normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej. Odchodzi się tu zatem od ujęcia tradycyjnego, zgodnie z którym dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia ogólnych zasad etyczno – moralnych, a istotne kryterium stanowiło poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie¹⁰.

Z uwagi na to, iż normy postępowania będące „dobrymi obyczajami” mają z reguły charakter moralny i zwyczajowy, nie da się określić zamkniętego ich katalogu. Dopiero zatem w konkretnej sytuacji możliwe jest przypisanie im określonej treści, poprzez ocenę konkretnego postępowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorców – przyjmując za miernik uczciwości ocenę zorientowaną na zapewnienie

⁷ Por. wyrok SA we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, 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.

⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., sygn. akt VI ACa 774/2004.

⁹ Ewa Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Wydanie 2. Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, str. 215-216.

¹⁰ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 września 2002 r., sygn. akt III CKN 213/01, LEX nr 75249.

niezakłóconego funkcjonowania konkurencji przez rzetelne i niezafałszowane współzawodnictwo pod względem jakości, ceny i innych pożądaných przez klientów cech oferowanych towarów i usług oraz poszanowanie pozycji konsumentów.

W wyroku z dnia 4 listopada 2011 r. (I CSK 796/10, LEX nr 1095811) Sąd Najwyższy zwrócił uwagę na dobry obyczaj odnoszenia się do każdego człowieka z powagą i szacunkiem, natomiast traktowanie konsumentów przedmiotowo uznał za przekroczenie granic działania przyzwoitego i godziwego. Z kolei Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie wskazał w wyroku z dnia 25 lipca 2013 r. (sygn. akt XVII AmC 9145/12, niepubl.), iż dobre obyczaje to w szczególności *normy postępowania polegające na nienadużywaniu w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej*.

Z kolei w cytowanym już wyroku z dnia 26 września 2002 r. Sąd Najwyższy wyraził pogląd, iż dokonując wykładni prawa (w przedmiocie dobrych obyczajów) należy *mieć na względzie także jej znaczenie na przyszłość. Określone rozumienie konkretnego zachowania jako zgodnego z dobrymi obyczajami lub z nimi sprzecznego może wpływać na kształtowanie właściwych wzorców postępowania i zapobiegać upowszechnieniu praktyk niezastługujących na aprobatę*. Stanowisko to koresponduje z funkcją prewencyjną decyzji Prezesa UOKiK.

W doktrynie przeważa pogląd, że sprzeczność z dobrymi obyczajami podlega ocenie obiektywnej. Z tego zaś wynika, iż w zasadzie jest obojętne, czy sprawca czynu miał świadomość, że jego zachowanie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz czy niewiedza ta była usprawiedliwiona lub nie. Jest to stanowisko akceptowane również przez judykaturę¹¹.

Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa UOKiK w zakresie pkt. I sentencji niniejszej decyzji jest zatem wykazanie, iż działanie Spółki jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, a w zakresie pkt. II, że zachowanie Marka S.A. może dobre obyczaje naruszać.

¹¹ Por. J. Szwaja, komentarz do art. 3 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji [w:] J. Szwaja (red.) *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, wyd. 2, Warszawa 2006, str. 165, pkt 69 i n. oraz przytoczone tam źródła i orzecznictwo.

Odnosząc powyższe uwagi do przedmiotowej sprawy należy zauważyć, co następuje:

Ad I.1. (bezprawność)

Prezes UOKiK ustalił, iż Marka S.A. na podstawie umowy pożyczki z obsługą w domu obciążał konsumentów dodatkową opłatą przygotowawczą, która pobierana była za przekazanie konsumentowi pożyczanej kwoty w jego miejscu zamieszkania.

Dodatkowa opłata przygotowawcza dla różnych kwot pożyczki kalkulowana była na różnym poziomie. Co więcej, opłata ta dla tych samych kwot pożyczki, ale dla różnych okresów spłaty, również ustalana była na różnym poziomie. Różnice w wysokości opłat w tym ostatnim przypadku są nieznaczące, wynika to jednak z faktu, iż dodatkowa opłata przygotowawcza stanowiła od [...] % do [...] % kwoty pożyczki. Różnice te nie znajdują jednak żadnego uzasadnienia. Przykład zróżnicowania dodatkowej opłaty przygotowawczej stanowi poniższa tabela:

| Kwota pożyczki | Dodatkowa opłata przygotowawcza | Dodatkowa opłata przygotowawcza wyrażona jako % kwoty pożyczki |
|---------------------------------|---------------------------------|--|
| Okres spłaty: 20 tygodni | | |
| 500 zł | [...] zł | [...] % |
| 1000 zł | [...] zł | [...] % |
| 1500 zł | [...] zł | [...] % |
| Okres spłaty: 30 tygodni | | |
| 500 zł | [...] zł | [...] % |
| 1000 zł | [...] zł | [...] % |
| 1500 zł | [...] zł | [...] % |
| 2000 zł | [...] zł | [...] % |
| Okres spłaty: 40 tygodni | | |

| | | |
|---------------------------------|----------|--------|
| 500 zł | [...] zł | [...]% |
| 1000 zł | [...] zł | [...]% |
| 1500 zł | [...] zł | [...]% |
| 2000 zł | [...] zł | [...]% |
| Okres spłaty: 50 tygodni | | |
| 500 zł | [...] zł | [...]% |
| 1000 zł | [...] zł | [...]% |
| 1500 zł | [...] zł | [...]% |
| 2000 zł | [...] zł | [...]% |
| Okres spłaty: 60 tygodni | | |
| 500 zł | [...] zł | [...]% |
| 1000 zł | [...] zł | [...]% |
| 1500 zł | [...] zł | [...]% |
| 2000 zł | [...] zł | [...]% |

Z powyższej tabeli wynika, iż dla okresu spłaty równego 20 tygodni dodatkowa opłata przygotowawcza wynosiła [...] % kwoty pożyczki, dla okresu spłaty wynoszącego 30 tygodni – [...] % tej kwoty, dla okresu 40 tygodni dodatkowa opłata przygotowawcza pobierana była na poziomie [...] % kwoty pożyczki, przy okresie spłaty wynoszącym 50 tygodni – [...], a dla okresu 60 tygodni dodatkowa opłata przygotowawcza wynosiła [...]. Należy zatem stwierdzić, iż wysokość opłaty za obsługę w domu dla danego okresu spłaty pożyczki zależna jest wyłącznie od kwoty pożyczki – ustalana była bowiem procentowo od kwoty pożyczki. Z tabeli wynika także, iż dodatkowa opłata przygotowawcza przy kwocie pożyczki równej 1000 zł wynosiła dla okresu spłaty równego 20 tygodni: [...] zł, dla okresu wynoszącego 30 tygodni: [...] zł, przy 40 tygodniach na spłatę: [...] zł, dla okresu spłaty równego 50 tygodni: [...] zł, przy okresie spłaty wynoszącym 60 tygodni: [...] zł, a przy kwocie pożyczki równej 2000 zł dodatkowa opłata przygotowawcza dla okresu spłaty 30 tygodni wynosiła [...] zł, dla okresu 40 tygodni: [...] zł, przy 50 tygodniach na spłatę: [...] zł, przy okresie spłaty wynoszącym 60 tygodni: [...] zł. Uznać zatem należy, iż również dla tej samej kwoty

pożyczki, dodatkowa opłata przygotowawcza pobierana była w różnej wysokości – przy pożyczce równej 1500 zł różnica w wysokości dodatkowej opłaty przygotowawczej dla okresu spłaty równego 20 tygodni i 60 tygodni wynosi [...] zł. W ocenie Prezesa Urzędu uruchomienie opcji obsługi pożyczki w domu i dostarczenie gotówki do domu klienta, za co pobierana była dodatkowa opłata przygotowawcza, następować powinno – co do zasady – na tych samych warunkach. Dostarczenie przez przedstawiciela handlowego Marka S.A. do domu konsumenta kwoty pożyczki równej 1500 zł, zdaniem Prezesa UOKiK, następuje na tych samych zasadach co dostarczenie pożyczki w kwocie 1700 zł. Podobnie przywóz przez przedstawiciela Spółki do domu konsumenta tej samej kwoty 1500 zł, ale przy zakontraktowaniu przez konsumenta innego okresu spłaty – np. 20 i 60 tygodni – również stanowi to samo świadczenie. Niezrozumiałe jest zatem pobieranie przez Marka S.A. dodatkowej opłaty przygotowawczej w różnych wysokościach. Wykazane różnice pokazują, iż jedynym wyznacznikiem poziomu pobieranej opłaty przygotowawczej dla tego samego okresu spłaty pożyczki była kwota pożyczki.

W ocenie Prezesa Urzędu w świetle zaprezentowanych okoliczności przyjęty przez Marka S.A. sposób naliczania dodatkowej opłaty przygotowawczej powodował brak ekwiwalentności względem wartości usługi świadczonej przez Spółkę w ramach tej opłaty. Powyższe działanie zagrażało ekonomicznym interesom konsumentów i stanowiło przy tym działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Wobec powyższego, zdaniem Prezesa UOKiK, opisane działanie Marka S.A. jako niezgodne z dobrymi obyczajami oraz zagrażające interesom klienta, stanowi naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Działanie Spółki opisane w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka z dniem 15 października 2015 r. zaprzestała pobierania od konsumentów dodatkowej opłaty przygotowawczej w ramach umowy pożyczki z obsługą w domu. W związku z powyższym Marka S.A. z dniem 15 października 2015 r. zaniechała stosowania zarzucanej jej w pkt. I.1. sentencji niniejszej decyzji praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Ad I.2. (bezprawność)

Prezes Urzędu ustalił, że w stosowanych w obrocie z konsumentami wzorcach umownych przedsiębiorca zamieszczał postanowienie o treści: *Każdorazowo w przypadku opóźnienia Pożyczkobiorcy w spłacie raty pożyczki Pożyczkodawca może naliczyć dodatkową opłatę za opóźnienie w wysokości 20 zł. Opłata ma zrekompensować Pożyczkodawcy poniesione przez niego koszty w związku z wykonaniem dodatkowych kontaktów telefonicznych lub wysłaniem do Pożyczkobiorcy listu w celu wyegzekwowania zaległej płatności. Opłata za opóźnienie została obliczona w sposób ryczałtowy w oparciu o dodatkowe koszty działań, wymienione powyżej, podejmowane przez Pożyczkodawcę w przypadku zwłoki Pożyczkobiorcy w spłacie rat pożyczki. Naliczona opłata za opóźnienie staje się wymagalna w terminie płatności najbliższej raty pożyczki*” (postanowienie zawarte w „Umowie o pożyczkę gotówkową”).

Marka S.A. w oparciu o wyżej zacytowane postanowienie wprowadziła ryczałtową opłatę za opóźnienie w spłacie pożyczki. Niezależnie od tego, jakie czynności windykacyjne Spółka podjęła w stosunku do konsumenta, opłata naliczana była w stałej ryczałtowanej wysokości. Taki sposób ustalenia opłaty narusza interesy konsumentów. Zwrócić należy uwagę, iż podstawą dla naliczenia opłaty, o której mowa jest w cytowanym powyżej postanowieniu było już samo opóźnienie pożyczkobiorcy w spłacie kolejnej raty. Zatem Spółka nie musiała podjąć żadnych działań mających na celu windykację przeterminowanej należności, aby tę opłatę pobrać.

Opłata za opóźnienie w spłacie pożyczki mająca na celu pokrycie kosztów dodatkowych działań Marka S.A. służących wyegzekwowaniu zaległej płatności nie może stanowić dla Spółki źródła dodatkowego zarobku z tytułu opóźnienia w spłacie pożyczki. Nie może też w istocie stanowić ryczałtowanego sposobu naprawienia szkody poniesionej przez przedsiębiorcę z tytułu opóźnienia.

W ocenie Prezesa Urzędu, w świetle zaprezentowanych okoliczności, przyjęty przez Marka S.A. ryczałtowy sposób naliczania opłaty za opóźnienie w spłacie pożyczki powodował brak ekwiwalentności względem wartości prowadzonej przez Spółkę windykacji realizowanej w ramach tej opłaty. Powyższe działanie zagrażało ekonomicznym interesom konsumentów i stanowiło przy tym działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Wobec powyższego, zdaniem Prezesa UOKiK, opisane działanie Marka S.A., jako niezgodne z dobrymi obyczajami oraz zagrażające interesom klienta, stanowi naruszenie art. 3

ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Działanie Spółki opisane w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Od dnia 16 lutego 2013 r. Spółka nie stosuje we wzorcu umownym wykorzystywanych w obrocie konsumenckim zakwestionowanego przez Prezesa UOKiK postanowienia wprowadzającego opłatę za opóźnienie w spłacie pożyczki, w związku z czym Prezes Urzędu stwierdził z tą datą zaniechanie stosowania przez Marka S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów sformułowanej w pkt. I.2. sentencji niniejszej decyzji. Wskazać również należy, iż zgodnie z wyjaśnieniami Spółki przekazanymi w toku niniejszego postępowania zakwestionowane postanowienie stosowane było wyłącznie we wzorcu umownym wykorzystywanym przy zawieraniu umowy pożyczki z opcją „na konto” przy udziale przedstawiciela handlowego. Ostatnia taka umowa, jak wskazała Marka S.A., została zawarta w dniu 21 kwietnia 2011 r.

Ad II.1. (uprawdopodobnienie bezprawności)

Prezes Urzędu ustalił, iż Marka S.A. w ramach umowy pożyczki z obsługą w domu pobiera od konsumentów opłatę za obsługę pożyczki w domu. Konsument obciążany jest tą opłatą w zamian za odbiór rat pożyczki w miejscu jego zamieszkania przez przedstawiciela Spółki – wierzyciel stawia się w miejscu zamieszkania dłużnika w celu odbioru świadczenia.

Dla pożyczek o takiej samej liczbie rat, jak ustalił Prezes UOKiK, opłata za obsługę pożyczki w miejscu zamieszkania ustalana jest na różnym poziomie. Przykładowo, dla pożyczki w kwocie 500 zł na 40 tygodni, opłata za obsługę pożyczki w domu wynosi [...] zł, dla pożyczki w kwocie 1000 zł na 40 tygodni, opłata ta wynosi [...] zł, dla pożyczki w kwocie 1500 zł na 40 tygodni opłata za obsługę pożyczki w domu wynosi [...] zł, a dla pożyczki w kwocie 2000 zł na 40 tygodni, opłata ta wynosi [...] zł. Prezes Urzędu ustalił również, iż kwota opłaty wyrażona jako odsetek kwoty pożyczki zależy wyłącznie od okresu spłaty. W każdym z podanych przykładów opłata za obsługę w domu przy tym samym okresie spłaty pożyczki równym 40 tygodni stanowi w przybliżeniu [...] % kwoty pożyczki. Analogicznie przy okresie spłaty pożyczki wynoszącym 20 tygodni opłata ta stanowi ok. [...] % kwoty pożyczki, 30 tygodni – w przybliżeniu [...] % tej kwoty, 50 tygodni – ok. [...] %, 60 tygodni –

w przybliżeniu [...]%. Należy zatem stwierdzić, iż wysokość opłaty za obsługę w domu dla danego okresu spłaty pożyczki jest zależna wyłącznie od kwoty pożyczki.

W ocenie Prezesa Urzędu odbiór pożyczki w domu to konkretne świadczenie, związane z podejmowaniem przez Marka S.A. określonych czynności. Należy zauważyć, iż obsługa w domu pożyczki zaciągniętej przez tego samego konsumenta ma kwotę 1500 zł i 2000 zł na ten sam okres do spłaty wynoszący 60 tygodni – co do zasady – powinna następować, w ocenie Prezesa UOKiK, na podobnych zasadach. Przy założeniu regularnej spłaty tych pożyczek, przedstawiciel Spółki powinien dokonać 60 odbiorów rat dla każdej z nich. Różnica w opłacie za obsługę w domu dla pożyczki w ww. kwotach wynosi jednak [...] zł, co obrazuje, iż jedynym wyznacznikiem wysokości tej opłaty dla tego samego okresu spłaty pożyczki jest kwota pożyczki.

W ocenie Prezesa Urzędu, w świetle zaprezentowanych okoliczności, przyjęty przez Marka S.A. sposób naliczania opłaty za obsługę w domu może powodować brak ekwiwalentności względem wartości usługi świadczonej przez Spółkę w ramach tej opłaty. Powyższe działanie może zagrażać ekonomicznym interesom konsumentów i stanowić przy tym działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami. Niezbędne jest zatem przyjęcie takiej metody kalkulowania ww. opłaty, by odpowiadała ona wartości realizowanego świadczenia.

Wobec powyższego, zdaniem Prezesa UOKiK, opisane działanie Marka S.A., jako mogące naruszać dobre obyczaje oraz zagrażające interesom klienta, może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Za uprawdopodobnione należy zatem uznać, iż działanie Spółki opisane w pkt. II.1. sentencji niniejszej decyzji wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad II.2. (uprawdopodobnienie bezprawności)

Prezes Urzędu ustalił, iż Marka S.A. w ramach zawieranych z konsumentami umów pożyczki z opcją obsługi w domu oraz z opcją „na konto” pobiera opłatę przygotowawczą.

Opłata ta, jak ustalił Prezes UOKiK, kalkulowana jest na różnym poziomie dla różnych kwot pożyczki. W każdym przypadku opłata przygotowawcza stanowi [...] % kwoty pożyczki, czyli im wyższa kwota, tym wyższa opłata przygotowawcza. Przy pożyczce na kwotę 300 zł opłata przygotowawcza wynosi [...] zł, przy 800 zł – [...] zł, przy 1500 – [...] zł, a przy pożyczce na kwotę 2000 zł – [...] zł.

Wysokość opłaty przygotowawczej zależna jest zatem wyłącznie od kwoty pożyczki. W ocenie Prezesa Urzędu przygotowanie przez Spółkę umowy pożyczki następować powinno w każdym przypadku – co do zasady – na tych samych zasadach. Marka S.A. posługuje się gotowym wzorcem umowy, który Spółka każdorazowo uzupełnia o zindywidualizowane dane konkretnego konsumenta zawierającego umowę pożyczki. Proces oceny ryzyka kredytowego również jest ustandaryzowany, w szczególności dla zbliżonych kwot pożyczki. Proces przygotowania umowy pożyczki na kwotę 300 zł i 500 zł, w ocenie Prezesa UOKiK, przebiega w ten sam sposób, wymagając od Marka S.A. podjęcia tych samych czynności. Niezrozumiałe jest zatem pobieranie przez Spółkę opłaty przygotowawczej w różnych wysokościach.

O tym, że opłata przygotowawcza nie stanowi jedynie pokrycia kosztów poniesionych przez przedsiębiorcę związanych z przygotowaniem umowy świadczy sposób, w jaki jej wysokość została określona. Należy zauważyć, że nie pozostaje ona w żadnej relacji do tych kosztów, gdyż jest ustalana proporcjonalnie do udzielanej pożyczki. A zatem, przedsiębiorca ustanawiając ją w istocie nakłada na konsumenta dodatkowe wynagrodzenie za udzielenie pożyczki (obok odsetek). Zdaniem Prezesa UOKiK czynności przygotowawcze prowadzące do zawarcia umowy oraz czynności związane z samym zawarciem umowy są elementem zasadniczej działalności przedsiębiorcy udzielającego pożyczkę.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w świetle zaprezentowanych okoliczności, przyjęty przez Marka S.A. sposób naliczania opłaty przygotowawczej powoduje brak ekwiwalentności względem wartości usługi świadczonej przez Spółkę w ramach tej opłaty. Powyższe działanie może zagrażać ekonomicznym interesom konsumentów i stanowić przy tym działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami. Konieczne jest zatem przyjęcie takiej metody kalkulowania ww. opłaty, by odpowiadała ona wartości realizowanego świadczenia.

Wobec powyższego, w ocenie Prezesa UOKiK, opisane działanie Marka S.A., jako mogące naruszać dobre obyczaje oraz zagrażające interesom klienta, może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Za uprawdopodobnione należy zatem uznać, iż działanie Spółki opisane w pkt. II.2. sentencji niniejszej decyzji wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad 3. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Dla stwierdzenia przez Prezesa Urzędu stosowania przez przedsiębiorcę praktyki określonej w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest również wykazanie, iż w wyniku jej stosowania przez przedsiębiorcę naruszony lub zagrożony został zbiorowy interes konsumentów. Wskazać należy, iż ww. ustawa nie definiuje pojęcia *zbiorowy interes konsumentów*, a art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wskazuje jedynie, iż nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – wszystkich konsumentów będących lub mogących być klientami Marka S.A. Należy przy tym wskazać, że zdaniem Sądu Najwyższego wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium. 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 [*vide*: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r.; sygn. akt III SK 27/07]. Oferta pożyczkowa Marka S.A. ma charakter ogólnodostępny, kierowana jest bowiem do wszystkich potencjalnych klientów, a zatem należy uznać, że działania Spółki skierowane są do z góry nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto*

ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. W tym też aspekcie w niniejszej sprawie można mówić o naruszeniu interesu gospodarczego konsumentów w odniesieniu do praktyk sformułowanych w pkt. I i II sentencji decyzji.

Zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (ad I sentencji niniejszej decyzji)

Zgodnie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu – jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 ustawy – wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Z kolei w świetle art. 27 ust. 1 i 2 ww. ustawy, nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Mając na uwadze, że zostały spełnione wszystkie przesłanki pozwalające uznać zachowanie przedsiębiorcy sformułowane w pkt. I sentencji niniejszej decyzji za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, jak również fakt zaprzestania ich stosowania, **orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.**

Zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie

art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym¹².

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

Określone przez Marka S.A. działania zmierzające do zakończenia naruszenia obejmują:

- A. wprowadzenie opłaty za obsługę w domu w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, naliczanej za każde zdarzenie, tj. za każdą zakontraktowaną wizytę w domu klienta,
- B. wprowadzenie opłaty przygotowawczej w wysokości stałej (zryczałtowanej), określonej w tabeli opłat, na podstawie której zawierane będą umowy pożyczki dla konsumentów, pobieranej jednokrotnie za czynności bezpośrednio związane z przygotowaniem pożyczki.

Spółka, zmieniając metodę naliczania opłaty za obsługę pożyczki w domu oraz opłaty przygotowawczej – poprzez ustalenie ich wysokości na stałym zryczałtowanym poziomie – czyni je niezależnymi od kwoty pożyczki, co stanowiło w istocie zarzut Prezesa Urzędu w stosunku do Marka S.A. Nowy sposób naliczania zakwestionowanych opłat daje Spółce możliwość skorelowania ich wysokości z wartością świadczenia realizowanego w ramach każdej z opłat.

W wyniku podjęcia przedmiotowych działań przez Marka S.A. nastąpi eliminacja z obrotu konsumenckiego zakwestionowanych praktyk.

W tym miejscu Prezes Urzędu zwraca uwagę, iż złożone przez Spółkę i przyjęte przez Prezesa UOKiK zobowiązanie dotyczy wyłącznie sposobu naliczania zakwestionowanych opłat, tj. zaprzestania przez Spółkę uzależniania wysokości opłaty za obsługę w domu oraz opłaty przygotowawczej od kwoty udzielanej pożyczki i wprowadzenia stałych

¹² M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2008, s. 681-682.

zryczałtowanych opłat. Przedmiotem zobowiązania nie jest zatem wysokość zakwestionowanych opłat, a jedynie sposób ich naliczania.

Należy zatem uznać, że przyjęte przez Spółkę rozwiązanie jest równoznaczne z podjęciem działań zmierzających do zakończenia uprawdopodobnionych w toku niniejszego postępowania naruszeń art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z uwagi na powyższe istnieje możliwość skorzystania z instrumentu prawnego przewidzianego art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do przepisu art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może określić w decyzji termin wykonania zobowiązań. Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu zobowiązał Spółkę do wykonania przyjętego zobowiązania w terminie jednego tygodnia od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Prezes Urzędu, określając termin wykonania zobowiązania Marka S.A. w zakresie zmiany sposobu naliczania zakwestionowanych opłat, uwzględnił termin wskazany przez Spółkę w piśmie z dnia 27 sierpnia 2015 r.

Niezależnie od treści przyjętego w niniejszej decyzji zobowiązania, Marka S.A. powinna dostosowywać swoje działania w obrocie konsumenckim do aktualnego stanu prawnego. Zatem każda zmiana w aktach prawnych regulujących działalność prowadzoną przez Spółkę, w szczególności wynikająca z ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym, oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1357), powinna powodować dostosowanie się przez Marka S.A. do nowego otoczenia prawnego.

Mając powyższe na uwadze należało orzec jak w punkcie II sentencji decyzji.

Ad III sentencji niniejszej decyzji

Obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w decyzji Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Zgodnie z powołanym przepisem Marka S.A. została zobowiązana do przekazania w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w pkt. II sentencji decyzji, która powinna obejmować przedstawienie nowo wprowadzonych tabel opłat prezentujących opłatę za obsługę w domu oraz opłatę przygotowawczą.

Mając powyższe na uwadze należało orzec jak w punkcie III sentencji decyzji.

Ad IV sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W myśl art. 77 ww. ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Art. 263 § 1 k.p.a. stanowi, że do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

Stosownie do art. 264 § 1 k.p.a. jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes UOKiK w pkt. I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z wysyłką korespondencji, które wynoszą **52,40 zł** (słownie: pięćdziesiąt dwa złote czterdzieści groszy).

Mając powyższe uwadze orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 3 i art. 11 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945) w zw. z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

Dyrektor Delegatury UOKiK w Warszawie

Dorota Grudzień-Barbachowska

/podpis/

Otrzymuje: