



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**
MAREK NIECHCIAŁ

RKR-611-501(16)/16(DN)/17

Kraków, 22 grudnia 2017 r.

DECYZJA Nr RKR - 8/2017

Stosownie do treści przepisów art. 33 ust. 4-6 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.)*,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I.

Na podstawie art. 23b ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.)* uznaje się postanowienia wzorców umów stosowane przez Maestro Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, o treści:

1. *Opłata za monit telefoniczny 5 zł,*

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl);

2. *Opłata za monit pisemny 15 zł,*

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl);

3. *Opłata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 100 zł,*

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl);

4. *Opłata za ostateczne wezwanie do zapłaty lub wypełnienie weksla 25 zł,*

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl).

za niedozwolone postanowienia umowne, których stosowanie stanowi naruszenie art. 23a *ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, i zakazuje się ich wykorzystywania.

II.

Na podstawie art. 23b ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* określa się środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu z art. 23a *ww. ustawy*, poprzez nałożenie na przedsiębiorcę Maestro Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie obowiązku:

1. wysłania - w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - pisemnej informacji, w formie przesyłki rejestrowanej - listu poleconego, do wszystkich konsumentów, będących stronami obowiązujących umów zawartych na podstawie wzorców umownych, o których mowa w sentencji niniejszej decyzji o uznaniu za niedozwolone postanowień tych wzorców. Przesłane do konsumentów pismo winno zawierać informację o wydaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony



Konkurencji i Konsumentów decyzji w niniejszej w sprawie (uwzględniając numer oraz datę wydania decyzji) wraz z przytoczeniem pkt I sentencji tej decyzji oraz informacją o stronie internetowej, na której decyzja będzie dostępna (www.uokik.gov.pl);

2. zamieszczenia - w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informacji o następującej treści:

„Szanowni Konsumenci korzystający z usług Maestro Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.

Wykonując obowiązek nałożony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na Maestro Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie decyzją nr RKR-8/2017 informuję, że:

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr RKR-8/2017 z dnia 22 grudnia 2017 r. uznał za niedozwolone i zakazał wykorzystywania następujących postanowień wzorców umownych tj. Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl i Tabeli opłat Kredycik123.pl:

- 1. Opłata za monit telefoniczny 5 zł,*
- 2. Opłata za monit pisemny 15 zł,*
- 3. Opłata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 100 zł,*
- 4. Opłata za ostateczne wezwanie do zapłaty lub wypetnienie weksla 25 zł,*

jako niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy k.c.”

Informacja ta powinna być zrealizowana według następujących zasad:

- Informacja o wyżej wskazanej treści winna być zamieszczona we wszystkich punktach sprzedaży Maestro Finance Sp. z o.o., w których obsługiwani są kredytobiorcy, w formie pisemnego ogłoszenia.
- Informacja ta powinna być sporządzona czcionką nie mniejszą niż 16 Times New Roman.
- Wskazaną informację należy zamieścić w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i winna być utrzymywana przez okres 3 miesięcy.
- Powyższa informacja powinna być opublikowana jednokrotnie na koszt przedsiębiorcy w dzienniku dostępnym na terenie Krakowa i Pszczyny (np. w działach regionalnych Dziennika Polskiego, Gazety Krakowskiej i Dziennika Zachodniego), na jednej z pięciu pierwszych stron, czcionką nie mniejszą niż 13 Times New Roman (lub inną czcionką o porównywalnej wielkości), w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
- W przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, do którego kierowane jest przedmiotowe zobowiązanie, poprzez jego przekształcenie lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższe obowiązki publikacyjne powinny być zrealizowane odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazwy dawnej i nowej.
- W razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać w stosunku do zmienionej treści decyzji.



3. zwrotu opłat windykacyjnych, o których mowa w pkt I sentencji niniejszej decyzji, pobranych od konsumentów w okresie od dnia 17 kwietnia 2016 r. tj. od dnia uzyskania przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uprawnienia do wydawania decyzji o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, który to zwrot winien być przeprowadzony poprzez:
 - A. sporządzenie, w terminie nie później niż 21 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, listy osób od których przedsiębiorca Maestro Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie pobrała opłaty windykacyjne w okresie od dnia 17 kwietnia 2016 r. do chwili sporządzenia ww. listy;
 - B. przekazanie konsumentom ujętym w liście, o której mowa w powyższym ppkt A pisemnej informacji o możliwości uzyskania zwrotu przedmiotowych opłat windykacyjnych, przy czym informacja ta winna mieć następującą treść:

„Szanowny Kliencie,

Decyzją nr RKR-8/2017 z dnia 22 grudnia 2017 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nałożył na Maestro Finance Sp. z o.o. obowiązek zwrotu określonych w ww. decyzji opłat windykacyjnych pobranych od konsumentów.

Kwotę pobranej opłaty windykacyjnej wpłacimy na Pani/Pana rachunek bankowy albo prześlemy przekazem pocztowym. Wpłata nastąpi zgodnie z posiadanymi przez nas danymi.

Wpłata nastąpi na inny rachunek albo adres (w przypadku przekazu), jeśli taką informację prześle nam Pani/Pan listownie lub e-mailem na adres (.....) w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania tego pisma, podając przy tym swój nr PESEL oraz imię i nazwisko.”
 - C. zwrot opłat windykacyjnych konsumentom zidentyfikowanym w wyżej wskazany sposób w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

III.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a w związku z art. 106 ust. 6 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* nakłada się na Maestro Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie karę pieniężną:

1. w związku ze stosowaniem niedozwolonego postanowienia wzorca umownego, o którym mowa w pkt I.1 niniejszej decyzji, w wysokości 1000 PLN (słownie: jeden tysiąc złotych), płatną do budżetu państwa;
2. w związku ze stosowaniem niedozwolonego postanowienia wzorca umownego, o którym mowa w pkt I.2 niniejszej decyzji, w wysokości 1000 PLN (słownie: jeden tysiąc złotych), płatną do budżetu państwa;
3. w związku ze stosowaniem niedozwolonego postanowienia wzorca umownego, o którym mowa w pkt I.3 niniejszej decyzji, w wysokości 1400 PLN (słownie: jeden tysiąc czterysta złotych), płatną do budżetu państwa;
4. w związku ze stosowaniem niedozwolonego postanowienia wzorca umownego, o którym mowa w pkt I.4 niniejszej decyzji, w wysokości 1000 PLN (słownie: jeden tysiąc złotych), płatną do budżetu państwa.

IV.

Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 *ustawy 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 (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1257), w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, postanawia się obciążyć Maestro Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie kosztami postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone oraz zobowiązuje się przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 52 PLN (słownie: pięćdziesiąt dwa złote), w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Krakowie (dalej „Prezes UOKiK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania podejmowane przez Maestro Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (dalej „Spółka”), w związku z oferowaniem konsumentom możliwości zawarcia umów kredytu konsumenckiego w rozumieniu *ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tj. Dz.U. z 2016 r., poz. 1528 ze zm.)*, uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Powyższe postępowanie zostało wszczęte w związku ze stałym, bieżącym monitorowaniem przez Prezesa UOKiK działań podejmowanych przez podmioty działające na rynku finansowym w zakresie treści wzorców umów, jak i stosowanych przez nich materiałów reklamowych.

Uwzględniając ustalenia poczynione w toku postępowania wyjaśniającego, postanowieniem nr RKR-125/2016 z dnia 6 października 2016 r. (karty nr 1-12 w aktach sprawy) Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone stosowanych przez Spółkę, o treści:

1. Opłata za monit telefoniczny 5 zł,

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl);

2. Opłata za monit pisemny 15 zł,

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl);

3. Opłata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 100 zł,

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl);

4. Opłata za ostateczne wezwanie do zapłaty lub wypetnienie weksla 25 zł,

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl).

Postanowieniem Nr RKR-129/2016 z dnia 6 października 2016 r. (karta nr 3) zaliczono w poczet przedmiotowego postępowania administracyjnego dowody uzyskane w uprzednio przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym (karty nr 14-53).

Ustosunkowując się do przedstawionych zarzutów (pismo z dnia 24 października 2016 r., karty nr 56-58) Spółka podała, że zamierza częściowo uwzględnić przedstawione przez Prezesa UOKiK zarzuty. W szczególności Spółka podzieliła argumentację dotyczącą postanowienia określającego opłatę za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy (pkt I.3 sentencji decyzji) i zadeklarowała usunięcie tego postanowienia z wzorców umów.

W odniesieniu do pozostałych opłat windykacyjnych Spółka przedłożyła niżej przytoczoną kalkulację kosztów:

- dla opłaty za monit telefoniczny 5 zł - koszt połączenia w kraju 0,29 zł/1 minutę + koszt pracy pracownika ok. 5 zł/20 minut pracy, przy średniej stawce 15 zł/1 godzinę;



- dla opłaty za monit pisemny 15 zł - średni koszt druku 0,10 zł/1 stronę + koszty pracownika ok. 10 zł/40 minut pracy przy stawce 15 zł/1 godzinę + koszt wysyłki listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru 6,20 zł;
- dla opłaty za ostateczne wezwanie do zapłaty lub wypełnieni weksla 25 zł - średni koszt druku 0,10 zł/1 stronę + koszty pracownika ok. 20 zł/20 minut pracy przy stawce 40 zł/1 godzinę + koszt wysyłki listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru 6,20 zł.

Ponadto, Spółka poinformowała, że zamierza wprowadzić we wzorcach umownych limity zadłużenia powstałego w wyniku czynności windykacyjnych.

W dalszej korespondencji (pismo z dnia 6 lutego 2017 r., karty nr 62-72) Spółka wskazała, że ww. deklaracje dokonania zmian należy traktować jako zobowiązanie, o którym mowa w art. 23c ust.1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* (dalej też „uokik”) do zakończenia naruszenia zakazu z art. 23 a uokik lub usunięcia skutków tego naruszenia. Jednocześnie Spółka podała, iż uwzględniła stanowisko Prezesa UOKiK odnośnie zakwestionowanych postanowień, oraz że zrezygnowała z naliczania jakichkolwiek opłat. Powyższe, Spółka udokumentowała przedkładając wzorce umowne nie zawierające zakwestionowanych postanowień.

Z kolejnej korespondencji (pisma: z dnia 14 marca 2017 r. - karta nr 74, z dnia 8 maja 2017 r. - karta nr 76) wynika, że wzorce umowne w formie zakwestionowanej w niniejszym postanowieniu Spółka stosuje od dnia 31 lipca 2014 r. Liczba aktualnie obowiązujących umów (niespłaconych pożyczek), zawartych w oparciu o ww. wzorce wynosi [...]. W roku 2016 oraz w okresie od stycznia 2017 do 14 marca 2017 r. Przedsiębiorca naliczył opłaty windykacyjne [...] konsumentom w łącznej wysokości wynoszącej [...] zł.

W okresie od 31 października 2016 r. do 6 lutego 2017 r. Spółka stosowała wzorce umowne nie zawierające postanowienia o opłacie za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy. Wzorce umowne nie zawierające postanowień dotyczących wszystkich ww. opłat windykacyjnych Maestro Finance stosuje od dnia 7 lutego 2017 r.

Pismem z dnia 2 sierpnia 2017 r. (karty nr 78-93) Prezes UOKiK przesłał Spółce uzasadnienie zarzutów (dalej: „SUZ”) i wezwał do przedstawienia stanowiska co do przedstawionych ustaleń faktycznych i ich oceny prawnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma. W SUZ Prezes UOKiK wskazał, że zamierza wydać, na podstawie art. 23b ust. 1 uokik, decyzję o uznaniu postanowień wzorców umów za niedozwolone, zamierza określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu z art. 23a uokik, a także zamierza nałożyć na Spółkę karę pieniężną za naruszenie ww. zakazu.

W odpowiedzi, pismem z dnia 29 sierpnia 2017 r. (karta nr 95) Spółka zakwestionowała ocenę Prezesa UOKiK stopnia i skutków naruszenia ekonomicznych interesów konsumentów przez stosowane klauzule abuzywne, a w szczególności uznanie za znaczny stopień naruszenia przez Spółkę przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w zakresie dotyczącym opłaty za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy. W tym miejscu Spółka wyjaśniła, że przez cały okres obowiązywania wyżej wskazanego postanowienia (tj. od dnia 31 lipca 2014 r. do 30 września 2016 r.) Spółka ani razu go nie zastosowała i nie naliczała tego typu opłat wobec żadnego pożyczkobiorcy. W ocenie Spółki był to „zapis martwy”, naruszający interesy konsumentów jedynie potencjalnie. Jednocześnie Spółka wniosła o uwzględnienie ww. okoliczności jako okoliczności łagodzącej przy ustalaniu ewentualnej kary pieniężnej.

Postanowieniem nr RKR-63/2017 z dnia 27 września 2017 r. Prezes UOKiK zaliczył w poczet dowodów przedmiotowego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone informacje o wysokości obrotu osiągniętego przez Spółkę w latach 2014-2016, uzyskane w równoległe prowadzonym przeciwko Spółce postępowaniu w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (sygn. akt RKR-610-506/16(DN)).



Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a., Spółka została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pismem z dnia 21 listopada 2017 r. (karty nr 112-113) Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z niniejszego uprawnienia.

Jednocześnie poinformowano Spółkę o zmianie SUZ w zakresie daty, od której winien być oznaczony okres zwrotu opłat windykacyjnych pobieranych przez Spółkę od konsumentów i wezwano do przedstawienia stanowiska co do ww. zmiany w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma. Z powyższego uprawnienia Spółka nie skorzystała.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000518326. Zakres prowadzonej przez Spółkę działalności obejmuje m.in. pozostałe formy udzielania kredytów (PKD 64.92.Z) i pozostałą finansową działalność usługową gdzie indziej niesklasyfikowaną, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych (PKD 64.99.Z).

W praktyce Spółka udziela szybkich pożyczek gotówkowych¹ w kwotach do 5 000 złotych na okres od 16 do 55 tygodni oraz pożyczek „chwilówek” w kwotach do 1 000 złotych na okres od 7 do 30 dni. Pożyczki udzielane są z wykorzystaniem punktów sprzedaży zlokalizowanych w 8 galeriach i punktach handlowych i usługowych na terenie Krakowa oraz 1 centrum handlowym w Pszczynie.

W swojej działalności Spółka stosuje wzorce umowne m.in. w postaci Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl oraz Tabeli opłat Kredycik123.pl. Wzorce te przewidują możliwość pobierania opłat za podejmowane przez Spółkę działania windykacyjne w wysokości:

- za monit telefoniczny - 5 zł;
- za monit pisemny - 15 zł;
- za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy - 100 zł;
- za ostateczne wezwanie do zapłaty/wypełnienie weksla - 25 zł.

W toku postępowania Spółka podała, że podejmuje czynności windykacyjne w następującej kolejności: monity telefoniczne w odstępach co najmniej jednego dnia, po trzech bezskutecznych telefonach - wizyty windykacyjne w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy (maksymalnie trzy w odstępach co najmniej jednego dnia) i ostatecznie monity pisemne (maksymalnie trzy w odstępach co najmniej siedmiodniowych). Powyższe informacje nie zostały zamieszczone we wzorcach umów stosowanych przez Spółkę przy zawieraniu umów z konsumentami.

Jak wyżej wskazano, w toku przedmiotowego postępowania Spółka podejmowała działania w zakresie zmian zasad pobierania opłat windykacyjnych.

Ostatecznie ustalono, że zakwestionowane w przedmiotowym postępowaniu postanowienia stosowane były od daty rejestracji Spółki w Krajowym Rejestrze Sądowym tj. od dnia 31 lipca 2014 r. Postanowienie uprawniające Spółkę do pobierania opłaty za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy stosowane było we wzorcu umownym do 30 października 2016 r., natomiast postanowienia określające pozostałe opłaty windykacyjne stosowane były do dnia 6 lutego 2017 r.

¹ Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim za umowę o kredyt konsumencki uważa się w szczególności umowę pożyczki, dlatego w dalszej części niniejszego postanowienia pojęcia te używane są zamiennie



Mając powyższe ustalenia na uwadze Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa UOKiK prowadzona jest w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa UOKiK ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa UOKiK do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W opinii Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli, są lub mogą stać się kontrahentami Maestro Finance, zawierając umowę pożyczki. Działania Spółki nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów - jej obecnych i przyszłych kontrahentów, których sytuacja jest identyczna. Oznacza to zatem, że wyżej wskazane postanowienia umowne mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać interes publiczny. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.

Naruszenie art. 23a uokik

Zgodnie z treścią art. 23a *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

Źródłem polskiej regulacji dotyczącej nieuczciwych postanowień umownych jest Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dziennik Urzędowy L 095, 21/04/1993 P. 0029 - 0034). Zgodnie z treścią tej dyrektywy warunki umowy, które nie były indywidualnie negocjowane, mogą być uznane za nieuczciwe, jeśli stoją w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powodują znaczącą nierównowagę wynikających z umowy, praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta (art. 3 ust. 1).

Zgodnie z powoływanym w art. 23a uokik oraz przepisem art. 385¹ § 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

A zatem, dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami² niedozwolonych postanowień umownych niezbędne jest wykazanie kumulatywnego spełnienia poniższych przesłanek:

- kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- postanowienia stosowane przez przedsiębiorcę nie są indywidualnie uzgodnione;
- kwestionowane postanowienie nie określa głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny;

² Konsumentem w rozumieniu *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c.", w związku z art. 4 pkt 12 uokik).



- postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami;
- postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę kształtuje prawa i obowiązki konsumenta rażąco naruszając jego interesy.

Status przedsiębiorcy

Zakaz stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorców.

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000518326. A zatem, posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm.). W konsekwencji dysponuje także statusem przedsiębiorcy na gruncie unormowania art. 4 pkt 1 uokik.

Uwzględniając powyższe należy uznać, że pierwsza przesłanka niezbędna dla uznania stosowanych przez Spółkę postanowień za niedozwolone została spełniona.

Brak indywidualnego uzgodnienia

W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes UOKiK, nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Spółką a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że Spółka wprowadziła oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z jego wykorzystaniem.

Należy zatem uznać, że druga z wyżej wskazanych przesłanek do stwierdzenia abuzywności postanowień umownych stosowanych przez Spółkę została spełniona.

Główne świadczenia stron

Analiza kwestionowanych postanowień umownych wykazała, że nie dotyczą one głównych świadczeń stron w umowie, gdyż odnoszą się do płatności za czynności dodatkowe w postaci działań podejmowanych wobec konsumentów z tytułu opóźnienia w spłacie udzielonych im pożyczek. W przypadku umów pożyczki, czynności windykacyjne nie są głównym świadczeniem stron.

Wobec powyższego, w ocenie Prezesa UOKiK, możliwa jest ocena wskazanych postanowień w kontekście ich abuzywności.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są: wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje



się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu³.

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny⁴, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach 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 fachowość.

Rażące naruszenie interesów konsumenta

Określoną klauzulę będzie można uznać za abuzywną w sytuacji, gdy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystywała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta (por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03, Lex nr 846944).

W dotychczasowym orzecznictwie dotyczącym uznawania postanowień umowy za niedozwolone kluczowym orzeczeniem, powoływanym w uzasadnieniach wielu późniejszych wyroków, jest wyrok SN z 13 lipca 2005 r., I CK 832/04 (Lex nr 159111).

Sąd Najwyższy dokonał w nim wykładni art. 385¹ k.c. wskazując, że rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Obie, wskazane w tym przepisie, formuły prawne służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. W ujęciu proponowanym przez Sąd Najwyższy, wyznacznikiem dobrych obyczajów jest interes konsumenta w stosunku umownym z przedsiębiorcą. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są postanowienia umowne godzące w równowagę kontraktową stron, nierówno rozkładające prawa i obowiązki stron, przy czym ta nierówność ma dotyczyć praw i obowiązków teoretycznie słabszej strony, czyli konsumenta.

W zakresie wskazanych wyżej przesłanek traktujących o statusie przedsiębiorcy, o braku indywidualnego uzgodnienia warunków umów, o głównym świadczeniu stron - ustalone zostało ich spełnienie zbiorczo dla wszystkich ocenianych postanowień. W dalszej części uzasadnienia ocena postanowień w kontekście kolejnych przesłanek (sprzeczność z dobrymi obyczajami, rażące naruszenie interesów konsumenta) zostanie przeprowadzona oddzielnie w odniesieniu do każdego z postanowień.

³ K. Kohutek, *Przesłanki abuzywności klauzuli w umowie zawieranej z konsumentem. Komentarz praktyczny*, Lex,

⁴ K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.



1.

„Opłata za monit telefoniczny 5 zł”

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl).

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

W ocenie Prezesa UOKiK pobieranie przez Spółkę opłaty za wykonanie do konsumenta połączenia telefonicznego w zryczałtowanej wysokości 5 zł, może nie odpowiadać rzeczywiście poniesionym przez Spółkę kosztom.

Wyjaśnienia złożone przez Spółkę nie wskazują, by przedmiotowa opłata wynikała z kalkulacji poniesionych przez Spółkę kosztów, a zatem nie zawsze musi odpowiadać kosztom wskazanych czynności.

Podkreślić w tym miejscu należy, że wyjaśnienia Spółki odnośnie częstotliwości stosowania czynności windykacyjnych, w tym monitów telefonicznych nie zasługują na uwzględnienie. Analiza przedłożonych przez Spółkę wzorców umownych wykazała, że Spółka nie określa w nich zasad wykonywania czynności windykacyjnych, w tym częstotliwości i odstępów pomiędzy poszczególnymi działaniami. A zatem, konsumenci są informowani o ustanowionym jednostronnie przez Spółkę prawie do naliczania, w określonej wysokości, opłat windykacyjnych, w tym za monity telefoniczne, jednakże nie mogą przewidzieć jakie sumaryczne koszty z tytułu tych opłat poniosą w określonej sytuacji, ponieważ Spółka takich informacji nie podaje.

Omawiane postanowienie daje Spółce uprawnienie do jednostronnej oceny kiedy i jak często będzie obciążać konsumenta opłatami za monit telefoniczny, ustalany w sposób niezwiązany z ponoszonymi przez Spółkę kosztami. Spółka przyznała sobie wskazane uprawnienie w sytuacji, gdy konsument nie został poinformowany o terminach, częstotliwości i odstępach pomiędzy poszczególnymi monitami.

Należy również zwrócić uwagę, że Spółka prowadzi działalność gospodarczą nastawioną na zysk, a więc ponosi również ryzyko gospodarcze z tą działalnością związane, w tym koszty wynikające z podejmowania działań windykacyjnych. W tej sytuacji trudno zaakceptować przenoszenie ryzyka gospodarczego na konsumentów i obciążanie ich wszelkimi kosztami działań windykacyjnych, gdyż jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Wymaga podkreślenia, że stosowanie tego rodzaju opłat oznacza brak równouprawnienia przedsiębiorcy i konsumenta, ponieważ powoduje dysproporcję uprawnień stron umowy na korzyść strony silniejszej. W przypadku nieprawidłowego wykonania umowy przez Spółkę, konsument nie może jej obciążyć opłatami za próby kontaktu lub rzeczywisty kontakt (np. telefoniczny, listowy, osobisty). Powyższe stanowisko znajduje odzwierciedlenie w orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „SOKiK”). W wyroku z dnia 27 maja 2014 r., sygn. akt XVII AmC 12374/12 (baza wyroków www.orzeczenia.ms.gov.pl), rozstrzygając o abuzywności postanowień umożliwiających przedsiębiorcy pobieranie, analogicznych do rozpatrywanych, opłat windykacyjnych, SOKiK stwierdził, że kwestionowane postanowienia pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, albowiem w sposób nierównomierny rozkładają ryzyko transakcyjne pomiędzy stronami kontraktu przenosząc wyłącznie na konsumenta nadmierne oraz dodatkowe - obok oprocentowania i prowizji - koszty czynności windykacyjnych. Nie są to wszakże czynności, które pożyczkodawca podejmuje na zlecenie konsumenta, bądź w jego interesie. Podstawową funkcją monitu jest poinformowanie o wysokości istniejącej zaległości oraz obowiązku jej uiszczenia. Egzekwowanie opłat z tego tytułu skutkuje przeniesieniem na kontrahenta ciężaru i ryzyka związanego z prowadzoną działalnością gospodarczą, a także stanowi dla przedsiębiorcy dodatkowe źródło dochodu. Działanie legitymizowane treścią zapisu prowadzi w rezultacie do obciążenia zadłużonego klienta kolejnymi zobowiązaniami w praktyce



utrudniając mu możliwość uregulowania należności wynikającej ze zobowiązania pierwotnego.

Następstwem nieuiszczenia długu przez konsumenta powinny być tylko te czynności, które są niezbędne dla uzyskania przez konsumenta wiedzy o istniejącym zadłużeniu oraz wezwania go do zapłaty. Należy przy tym zauważyć, że najkorzystniejsze zarówno dla pożyczkodawcy, jak i konsumentów, wydają się być sposoby informowania o zadłużeniu, które wyróżniają się największą efektywnością, szybkością i są przy tym najmniej kosztowne, czyli monity w postaci wiadomości sms, wiadomości e-mail lub połączenia telefonicznego. W ocenie Prezesa UOKiK, działania windykacyjne powinny być podejmowane stopniowo, zaczynając od najmniej kosztownych i uciążliwych przede wszystkim dla konsumentów, ale także dla pożyczkodawcy. Jeśli te nie pozwalają skutecznie poinformować o zadłużeniu konsumenta i wezwać go do zapłaty, dopiero wtedy dopuszczalne jest stosowanie innych, bardziej ingerujących i kosztownych sposobów informowania. Co więcej, należy wskazać, że odstęp pomiędzy podejmowanymi przez Spółkę czynnościami windykacyjnymi powinien być na tyle długi, aby umożliwić konsumentowi zapoznanie się z otrzymanym monitem i swobodne wywiązanie się z obowiązków wynikających z jego treści. W obecnej sytuacji konsument nie ma możliwości przewidzenia, jakie działanie windykacyjne w konkretnej sprawie Spółka podejmie.

Rażące naruszenie interesów konsumenta

Zgodnie z Tabelą opłat zamieszczoną w załączniku nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, konsument może być obciążony dodatkowymi kosztami z tytułu podejmowanych przez Spółkę czynności windykacyjnych, przy czym to Spółka decyduje kiedy i jak często będzie obciążać konsumenta opłatami za te czynności. Wykorzystując swoją przewagę Spółka, poprzez stosowanie we wzorcu umownym kwestionowanego postanowienia dotyczącego opłaty za ww. czynności windykacyjne, implikuje w świadomości konsumenta przeświadczenie o konieczności zapłaty wskazanej w tym postanowieniu należności. Ustalenie ww. opłaty bez uregulowania procedury jej stosowania może prowadzić do nadmiernego obciążenia finansowego konsumenta, co należy uznać za rażąco naruszające jego interesy.

Konsekwencją powyższego jest uznanie, że zakwestionowana klauzula nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Przedmiotowy zapis, w ocenie Prezesa UOKiK, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Tym samym ww. postanowienie może być uznane za niedozwolone zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c.

2.

„Opłata za monit pisemny 15 zł”

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl)

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

W ocenie Prezesa UOKiK stosowana przez Spółkę opłata za wystanie do konsumenta pisemnego monitu w zryczałtowanej wysokości 15 zł, może nie odpowiadać rzeczywiście poniesionym przez Spółkę kosztom.

Przedmiotowa opłata nie wynika z żadnej kalkulacji poniesionych przez Spółkę kosztów i nie zawsze musi odpowiadać kosztom wskazanych czynności, np. wystanie listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru możliwe jest po uiszczeniu opłaty w wysokości 6,20 zł, a nie 15 zł. Ponadto, powyższe postanowienie nie precyzuje nawet, jakim rodzajem



przesyłki zostanie wysłane wezwanie do zapłaty, przez co ustalenie rzeczywistych kosztów takiej czynności windykacyjnej dla konsumenta może być niemożliwe lub wielce utrudnione. W ocenie Prezesa UOKiK nie można uznać, że w każdych okolicznościach Spółka ponosi opłaty w stałej, zryczałtowanej wysokości, o której mowa w analizowanym postanowieniu umownym.

Również w przypadku omawianego postanowienia nie można uznać wyjaśnień Spółki o stosowanej przez nią określonej procedurze działań windykacyjnych, ponieważ w treści stosowanego przez Spółkę wzorca brak jest informacji, na podstawie których konsument mógłby przewidzieć jakimi ostatecznie kosztami zostanie obciążony w związku z opóźnieniem spłaty pożyczki.

Omawiane postanowienie daje Spółce uprawnienie do jednostronnej oceny kiedy i jak często będzie obciążać konsumenta opłatami za monit listowny, ustalonymi w sposób zryczałtowany. Spółka przyznała sobie wskazane uprawnienie w sytuacji, gdy konsument nie został poinformowany o terminach, częstotliwości i odstępach pomiędzy poszczególnymi monitami.

Podobnie jak stosowanie postanowienia opisanego w pkt 1 powyżej, także stosowanie niniejszego postanowienia cechuje przenoszenie ryzyka gospodarczego Spółki na konsumentów i obciążanie ich kosztami działań windykacyjnych.

Wymaga podkreślenia, że stosowanie tego rodzaju opłat oznacza brak równouprawnienia przedsiębiorcy i konsumenta, ponieważ powoduje dysproporcję uprawnień stron umowy na korzyść strony silniejszej. W przypadku nieprawidłowego wykonania umowy przez Spółkę, konsument nie może jej obciążyć opłatami za próby kontaktu lub rzeczywisty kontakt (np. telefoniczny, listowy, osobisty). Powyższe stanowisko znajduje odzwierciedlenie w orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W wyroku z dnia 27 maja 2014 r., sygn. akt XVII AmC 12374/12 (baza wyroków www.orzeczenia.ms.gov.pl), rozstrzygając o abuzywności postanowień umożliwiających przedsiębiorcy pobieranie, analogicznych do rozpatrywanych, opłat windykacyjnych SOKiK stwierdził, że kwestionowane postanowienia pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, albowiem w sposób nierównomierny rozkładają ryzyko transakcyjne pomiędzy stronami kontraktu przenosząc wyłącznie na konsumenta nadmierne oraz dodatkowe - obok oprocentowania i prowizji - koszty czynności windykacyjnych. Nie są to wszakże czynności, które pożyczkodawca podejmuje na zlecenie konsumenta, bądź w jego interesie. Podstawową funkcją monitu jest poinformowanie o wysokości istniejącej zaległości oraz obowiązku jej uiszczenia. Egzekwowanie opłat z tego tytułu skutkuje przeniesieniem na kontrahenta ciężaru i ryzyka związanego z prowadzoną działalnością gospodarczą, a także stanowi dla przedsiębiorcy dodatkowe źródło dochodu. Działanie legitymizowane treścią zapisu prowadzi w rezultacie do obciążenia zadłużonego klienta kolejnymi zobowiązaniami w praktyce utrudniając mu możliwość uregulowania należności wynikającej ze zobowiązania pierwotnego.

Następstwem nieuiszczenia długu przez konsumenta powinny być tylko te czynności, które są niezbędne dla uzyskania przez konsumenta wiedzy o istniejącym zadłużeniu oraz wezwania go do zapłaty. Należy przy tym zauważyć, że najkorzystniejsze zarówno dla pożyczkodawcy, jak i konsumentów, wydają się być sposoby informowania o zadłużeniu, które wyróżniają się największą efektywnością, szybkością i są przy tym najmniej kosztowne, czyli monity w postaci wiadomości sms, wiadomości e-mail lub połączenia telefonicznego. W ocenie Prezesa UOKiK, działania windykacyjne powinny być podejmowane stopniowo, zaczynając od najmniej kosztownych i uciążliwych przede wszystkim dla konsumentów, ale także dla pożyczkodawcy. Jeśli te nie pozwalają skutecznie poinformować o zadłużeniu konsumenta i wezwać go do zapłaty, dopiero wtedy dopuszczalne jest stosowanie innych, bardziej ingerujących i kosztownych sposobów informowania. Co więcej, należy wskazać, że odstęp pomiędzy podejmowanymi przez Spółkę czynnościami windykacyjnymi powinien być na tyle długi, aby umożliwić konsumentowi



zapoznanie się z otrzymanym monitem i swobodne wywiązanie się z obowiązków wynikających z jego treści. W obecnej sytuacji konsument nie ma możliwości przewidzenia, jakie działanie windykacyjne w konkretnej sprawie Spółka podejmie.

Rażące naruszenie interesów konsumenta

Zgodnie z Tabelą opłat zamieszczoną w załączniku nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, konsument może być obciążony dodatkowymi kosztami z tytułu podejmowanych przez Spółkę czynności windykacyjnych, przy czym to Spółka decyduje kiedy i jak często będzie obciążać konsumenta opłatami za te czynności. Wykorzystując swoją przewagę Spółka, poprzez stosowanie we wzorcu umownym kwestionowanego postanowienia dotyczącego opłat za ww. czynności windykacyjne, implikuje w świadomości konsumenta przeświadczenie o konieczności zapłaty wskazanej w tym postanowieniu należności. Ustalenie ww. opłaty bez uregulowania procedury jej stosowania może prowadzić do nadmiernego obciążenia finansowego konsumenta, co należy uznać za rażąco naruszające jego interesy.

Należy zatem uznać, że zakwestionowana klauzula nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Przedmiotowy zapis, w ocenie Prezesa UOKiK, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Tym samym ww. postanowienie może być uznane za niedozwolone zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c.

3.

„Opłata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 100 zł”

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl)

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Podobnie, jak wyżej omawiane opłaty, należy ocenić opłatę nakładaną na konsumentów za wizytę windykatora terenowego w wysokości 100 zł. Tak jak w przypadku postanowień z pkt 1 i 2, niniejsza opłata jest niezależna od tego, jakie faktycznie koszty Spółka ponosi. Odgórne narzucenie takiej opłaty (bez względu na jej wysokość) może zostać uznane za nieadekwatne do indywidualnej sytuacji faktycznej mogącej wystąpić w praktyce. Nie należy bowiem wykluczyć, iż konsument będzie posiadał miejsce zamieszkania w pobliżu siedziby przedsiębiorcy i nie będzie konieczności korzystania z samochodu czy innego mechanicznego środka komunikacji w celu dojazdu do dłużnika lub też odległość ta nie będzie znaczna.

Niezależnie od powyższego, wątpliwości budzi nie tylko pobieranie opłaty za wizytę windykatora lecz w ogóle zasadność podejmowania tego rodzaju czynności. W zakresie opłat nakładanych na konsumenta w związku z wizytą windykatora w wysokości 100 zł za każdy dojazd, w pierwszej kolejności należy zauważyć, że - w ocenie Prezesa UOKiK - taki rodzaj czynności windykacyjnej nie jest konieczny w celu poinformowania konsumentów o istnieniu zadłużenia, a tym samym może być uznany za nadmierny, w szczególności mając na uwadze koszty, jakie generuje po stronie przedsiębiorcy, którymi następnie obciążony jest dłużnik. Spółka dysponuje innymi środkami umożliwiającymi poinformowanie konsumenta o zadłużeniu i przekazaniu mu żądania związanego z koniecznością zwrotu wcześniej pożyczonej sumy pieniężnej. Zdaniem Prezesa UOKiK, obciążenie konsumentów opłatą za wizytę przedstawiciela Spółki może powodować dodatkowe, niczym nieuzasadnione obciążenie finansowe dłużników, którzy i tak mają już problem ze spłatą zaciągniętej pożyczki. Wprowadzając do umów o kredyt konsumencki analizowane opłaty, Spółka ustala jednostronnie określone sankcje za opóźnienie konsumenta i nieterminowe wywiązanie się z umowy. Należy jednak zauważyć, że powszechnie obowiązujące przepisy prawa



nie precyzują kwestii ustanawiania tego typu opłat, a w sytuacji opóźnień z tytułu wykonania zobowiązania pieniężnego (w tym wypadku zwrotu wartości udzielonej pożyczki), Spółce przysługuje uprawnienie do naliczania odsetek za zwłokę i skierowanie swoich roszczeń na drogę sądową⁵. Ewentualne koszty, które zobowiązany jest pokryć konsument, powinny ograniczać się wyłącznie do rekompensaty kosztów związanych z faktycznym poinformowaniem go o zadłużeniu, co jest następstwem naprawienia szkody powstałej w związku z nieterminowym wywiązaniem się z warunków umowy. Rolę tą w wystarczający sposób spełnia korespondencja przesłana pocztą tradycyjną, jak również monitoring telefoniczny. Jeżeli konsument, mimo że został poinformowany o istniejącym zadłużeniu i konsekwencjach z tego wynikających, w dalszym ciągu nie spłaca należności to w takim wypadku jedyną dopuszczalną drogą dochodzenia roszczeń jest droga sądowa, a następnie postępowanie egzekucyjne. Ewentualne inne opłaty, które zostaną pobrane przez przedsiębiorcę z tytułu powstałego zadłużenia nie mogą naruszać dobrych obyczajów, w tym uczciwości kontraktowej, a jednocześnie nie mogą prowadzić do wykorzystywania uprzywilejowania jednej strony kontraktu, pogłębiając w ten sposób negatywną sytuację finansową konsumentów.

Następstwem nieuiszczenia długu przez konsumenta powinny być tylko te czynności, które są niezbędne dla uzyskania przez konsumenta wiedzy o istniejącym zadłużeniu oraz wezwania go do zapłaty. Należy przy tym zauważyć, że najkorzystniejsze zarówno dla pożyczkodawcy, jak i konsumentów, wydają się być sposoby informowania o zadłużeniu, które wyróżniają się największą efektywnością, szybkością i są przy tym najmniej kosztowne, czyli monity w postaci wiadomości sms, wiadomości e-mail lub połączenia telefonicznego. W ocenie Prezesa UOKiK, działania windykacyjne powinny być podejmowane stopniowo, zaczynając od najmniej kosztownych i uciążliwych przede wszystkim dla konsumentów, ale także dla pożyczkodawcy. Jeśli te nie pozwalają skutecznie poinformować o zadłużeniu konsumenta i wezwać go do zapłaty, dopiero wtedy dopuszczalne jest stosowanie innych, bardziej ingerujących i kosztownych sposobów informowania. Co więcej, należy wskazać, że odstęp pomiędzy podejmowanymi przez Spółkę czynnościami windykacyjnymi powinien być na tyle długi, aby umożliwić konsumentowi zapoznanie się z otrzymanym monitem i swobodne wywiązanie się z obowiązków wynikających z jego treści. W obecnej sytuacji konsument nie ma możliwości przewidzenia, jakie działanie windykacyjne w konkretnej sprawie Spółka podejmie.

Reasumując należy uznać, że ustalenie opłaty za określoną czynność (w tym wypadku za wizytę windykatora), której jedyną rolą jest powodowanie po stronie konsumenta dodatkowego obciążenia finansowego, w ocenie Prezesa UOKiK, narusza dobre obyczaje.

Rażące naruszenie interesów konsumenta

Zgodnie z Tabelą opłat zamieszczoną w załączniku nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, konsument może być obciążony dodatkowymi kosztami z tytułu podejmowanych przez Spółkę czynności windykacyjnych, przy czym to Spółka decyduje kiedy i jak często będzie obciążać konsumenta opłatami za te czynności. Wykorzystując swoją przewagę Spółka, poprzez stosowanie we wzorcu umownym kwestionowanego postanowienia dotyczącego opłaty za ww. czynności windykacyjne, implikuje w świadomości konsumenta przeświadczenie o konieczności zapłaty wskazanej w tym postanowieniu należności. Ustalenie ww. opłaty bez uregulowania procedury jej stosowania może prowadzić do nadmiernego obciążenia finansowego konsumenta, co należy uznać za rażąco naruszające jego interesy.

Uwzględniając powyższe uznać trzeba, że zakwestionowana klauzula nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi

⁵ Wyrok SOKiK z dnia 20 sierpnia 2012 r. sygn. akt XVII Amc 1383/11 (baza wyroków www.orzeczenia.ms.gov.pl).



do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Przedmiotowy zapis, w ocenie Prezesa UOKiK, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Tym samym ww. postanowienie może być uznane za niedozwolone zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c.

4.

„Opłata za ostateczne wezwanie do zapłaty lub wypełnienie weksla 25 zł”

(Załącznik nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, Tabela opłat Kredycik123.pl)

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Podobnie jak omawiane wyżej postanowienia dotyczące opłat za monity pisemne, również opłaty określone w niniejszych postanowieniach nie wynikają z żadnej kalkulacji poniesionych przez Spółkę kosztów i nie zawsze muszą odpowiadać kosztom wskazanych czynności. Sporządzenie ostatecznego wezwania do zapłaty i wypełnienie weksla związane jest z czynnościami, których koszt, jako stały składnik, stanowi część tzw. kosztów ogólnego zarządu tj. kosztów związanych z prowadzeniem przedsiębiorstwa bądź z wykonywaniem działalności gospodarczej. Ponoszone przez przedsiębiorcę koszty ogólnego zarządu, jako koszty związane z prowadzoną działalnością gospodarczą, powinny być uwzględnione w zaplanowanych ogólnych przychodach przedsiębiorcy, a nie rozdzielane na jednostkowe koszty ponoszone w związku z dokonywaniem poszczególnych czynności w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.

Ponadto należy uwzględnić, że wybrany sposób dostarczenia wezwania do zapłaty może różnicować omawiane koszty.

Jak wyżej podano, wysłanie listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru możliwe jest po uiszczeniu opłaty w wysokości 6,20 zł, a nie 25 zł. Postanowienie nie precyzuje również jakim rodzajem przesyłki zostanie wysłane wezwanie do zapłaty, przez co ustalenie rzeczywistych kosztów takiej czynności windykacyjnej dla konsumenta może być niemożliwe lub wielce utrudnione. W ocenie Prezesa UOKiK nie można uznać, że w każdych okolicznościach Spółka ponosi opłaty w stałej, zryczałtowanej wysokości, o której mowa w analizowanych postanowieniach umownych.

Omawiane postanowienie daje Spółce uprawnienie do jednostronnej oceny w jakich okolicznościach i terminie będzie obciążać konsumenta opłatami za ostateczne wezwanie do zapłaty lub wypełnienie weksla, ustalonymi w sposób zryczałtowany. Spółka przyznała sobie wskazane uprawnienie w sytuacji, gdy konsument nie został poinformowany o terminach, częstotliwości i odstępach pomiędzy poszczególnymi monitami.

Analogicznie do wyżej omówionych postanowień, również stosowanie niniejszego postanowienia cechuje przenoszenie ryzyka gospodarczego Spółki na konsumentów i obciążanie ich kosztami działań windykacyjnych.

Wymaga podkreślenia, że stosowanie tego rodzaju opłaty oznacza brak równouprawnienia przedsiębiorcy i konsumenta, ponieważ powoduje dysproporcję uprawnień stron umowy na korzyść strony silniejszej. W przypadku nieprawidłowego wykonania umowy przez Spółkę, konsument nie może jej obciążyć opłatami za próby kontaktu lub rzeczywisty kontakt (np. telefoniczny, listowy, osobisty). Powyższe stanowisko znajduje odzwierciedlenie w orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W wyroku z dnia 27 maja 2014 r., sygn. akt XVII AmC 12374/12 (baza wyroków www.orzeczenia.ms.gov.pl), rozstrzygając o abuzywności postanowień umożliwiających przedsiębiorcy pobieranie, analogicznych do rozpatrywanych, opłat windykacyjnych, SOKiK stwierdził, że kwestionowane postanowienia pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami, albowiem w sposób nierównomierny rozkładają ryzyko transakcyjne pomiędzy stronami kontraktu przenosząc wyłącznie na konsumenta nadmierne oraz dodatkowe - obok oprocentowania



i prowizji - koszty czynności windykacyjnych. Nie są to wszakże czynności, które pożyczkodawca podejmuje na zlecenie konsumenta, bądź w jego interesie. Podstawową funkcją monitu jest poinformowanie o wysokości istniejącej zaległości oraz obowiązku jej uiszczenia. Egzekwowanie opłat z tego tytułu skutkuje przeniesieniem na kontrahenta ciężaru i ryzyka związanego z prowadzoną działalnością gospodarczą, a także stanowi dla przedsiębiorcy dodatkowe źródło dochodu. Działanie legitymizowane treścią zapisu prowadzi w rezultacie do obciążenia zadłużonego klienta kolejnymi zobowiązaniami w praktyce utrudniając mu możliwość uregulowania należności wynikającej ze zobowiązania pierwotnego.

Następstwem nieuiszczenia długu przez konsumenta powinny być tylko te czynności, które są niezbędne dla uzyskania przez konsumenta wiedzy o istniejącym zadłużeniu oraz wezwania go do zapłaty. Należy przy tym zauważyć, że najkorzystniejsze zarówno dla pożyczkodawcy, jak i konsumentów, wydają się być sposoby informowania o zadłużeniu, które wyróżniają się największą efektywnością, szybkością i są przy tym najmniej kosztowne, czyli monity w postaci wiadomości sms, wiadomości e-mail lub połączenia telefonicznego. W ocenie Prezesa UOKiK, działania windykacyjne powinny być podejmowane stopniowo, zaczynając od najmniej kosztownych i uciążliwych przede wszystkim dla konsumentów, ale także dla pożyczkodawcy. Jeśli te nie pozwalają skutecznie poinformować o zadłużeniu konsumenta i wezwać go do zapłaty, dopiero wtedy dopuszczalne jest stosowanie innych, bardziej ingerujących i kosztownych sposobów informowania. Co więcej, należy wskazać, że odstęp pomiędzy podejmowanymi przez Spółkę czynnościami windykacyjnymi powinien być na tyle długi, aby umożliwić konsumentowi zapoznanie się z otrzymanym wezwaniem i swobodne wywiązanie się z obowiązków wynikających z jego treści. W obecnej sytuacji konsument nie ma możliwości przewidzenia, jakie działanie windykacyjne w konkretnej sprawie Spółka podejmie.

Uwzględniając powyższe należy uznać, że przedmiotowe postanowienie spełnia przesłankę naruszenia dobrych obyczajów.

Rażące naruszenie interesów konsumenta

Zgodnie z Tabelą opłat zamieszczoną w załączniku nr 1 do Regulaminu pożyczek gotówkowych Kredycik123.pl, konsument może być obciążony dodatkowymi kosztami z tytułu podejmowanych przez Spółkę czynności windykacyjnych, przy czym to Spółka decyduje kiedy i jak często będzie obciążać konsumenta opłatami za te czynności. Wykorzystując swoją przewagę Spółka, poprzez stosowanie we wzorcu umownym kwestionowanego postanowienia dotyczącego opłaty za ww. czynności windykacyjne, implikuje w świadomości konsumenta przeświadczenie o konieczności zapłaty wskazanej w tym postanowieniu należności. Ustalenie ww. opłaty bez uregulowania procedury jej stosowania może prowadzić do nadmiernego obciążenia finansowego konsumenta, co należy uznać za rażąco naruszające jego interesy.

Konsekwencją powyższego jest uznanie, że zakwestionowana klauzula nie uwzględnia i nie zabezpiecza interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla niego niekorzystny. Przedmiotowy zapis, w ocenie Prezesa UOKiK, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Tym samym ww. postanowienie może być uznane za niedozwolone zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c.

Rozstrzygnięcie w pkt I sentencji decyzji

Kompetencja do uznania danego postanowienia wzorca umowy za niedozwolone (abuzywne) należy do Prezesa UOKiK na podstawie art. 23b ust 1 uokik. Zgodnie z tym przepisem „Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art.



23a. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone”.

Decyzja ta po uprawomocnieniu się, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

Zaniechanie stosowania przez Spółkę zakwestionowanych postanowień w trakcie prowadzonego przez Prezesa UOKiK postępowania o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone nie ma wpływu na możliwość wydania decyzji zakazującej stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

Zatem wobec stwierdzenia w pkt I osnowy decyzji naruszenia przez Spółkę zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy, poprzez stosowanie niedozwolonych postanowień we wzorcach umów przytoczonych w pkt I sentencji decyzji zasadne było rozstrzygnięcie jak w pkt I sentencji decyzji.

Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji

Zgodnie z art. 23 b ust. 2 uokik „w decyzji o której mowa w art. 23 b ust.1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23 a, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do:

- 1) *poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o którym mowa w ust. 1 o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca - w sposób określony w decyzji;*
- 2) *złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji”.*

Zgodnie z ust. 4 ww. przepisu środki, o których mowa w ust. 2 powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.

Mając zatem na uwadze fakt, iż:

- konsumenci nie mieli możliwości negocjowania warunków umowy zawartej ze Spółką, bowiem umowa pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą zawierana była w oparciu o stosowane przez Spółkę wzorce umowne, wobec wykazanej abuzywności zakwestionowanych postanowień nie wiążą one konsumentów;
- skutek funkcjonowania w obrocie konsumenckim do dnia 30 października 2016 r. postanowienia umożliwiającego pobieranie opłaty za wizytę windykatora w miejscu zamieszkania pożyczkodawcy, oraz funkcjonowania do dnia 6 lutego 2017 r. postanowień umożliwiających Spółce pobieranie pozostałych opłat windykacyjnych, mogło dojść do ukształtowania treści stosunków zobowiązaniowych łączących Spółkę z konsumentami na niekorzyść tych ostatnich, czego konsumenci nie byli świadomi. W konsekwencji konsumenci mogli być obciążania opłatami za czynności windykacyjne pobierane przez Spółkę na podstawie postanowień, które uznane zostały za niedozwolone;

jako właściwą formę powiadomienia konsumentów będących stronami umów zawartych ze Spółką, o uznaniu za niedozwolone postanowień umownych, a jednocześnie stanowiącego środek usunięcia trwających skutków ww. naruszenia, przyjąć należy zobligowanie Spółki do:

- wysłania do konsumentów stosownej informacji w formie przesyłki rejestrowanej;
- skierowania do konsumentów stosownej informacji w formie ogłoszenia zamieszczonego we wszystkich punktach obsługi Spółki, a także w formie jednokrotnej publikacji na koszt Spółki informacji o treści podanej w sentencji



decyzji, w dzienniku dostępnym na terenie Krakowa i Pszczyny (np. w działach regionalnych Dziennika Polskiego, Gazety Krakowskiej i Dziennika Zachodniego);

- zwrotu opłat windykacyjnych pobranych od konsumentów w okresie od dnia 17 kwietnia 2016 r., do dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Należy w tym miejscu wskazać, że w dniu 17 kwietnia 2017 r. weszła w życie *ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw* (Dz.U. z 2015 r., poz. 1634). Wprowadzone zmiany dotyczyły m.in. dodanie Działu III A, traktującego o zakazie stosowania przez przedsiębiorców wobec konsumentów niedozwolonych postanowień wzorców umów. Jednocześnie ww. nowelizacja ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów umocowała Prezesa UOKiK do prowadzenia postępowań w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (art. 49 ust. 1 uokik oraz 99a i nast.) i wydawania decyzji kończących te postępowania (art. 23b uokik). Uwzględniając powyższe, datę wejścia w życie ww. zmian tj. 17 kwietnia 2016 r., należało uznać za datę początkową, od której winien być oznaczony okres zwrotu opłat windykacyjnych pobieranych przez Spółkę od konsumentów. W pkt II.3 sentencji niniejszej decyzji określona została trzystopniowa procedura zwrotu przedmiotowych opłat windykacyjnych. Procedura ta zakłada w pierwszej kolejności sporządzenie listy konsumentów uprawnionych do zwrotu opłat windykacyjnych. Następnie winno nastąpić poinformowanie zidentyfikowanych konsumentów o możliwości uzyskania zwrotu opłat windykacyjnych wraz z umożliwieniem im skorygowania danych do przekazania środków pieniężnych. Ostatni etap to faktyczne przekazanie konsumentom stosowanych wpłat.

W ocenie Prezesa UOKiK miejsce, czas i forma złożenia przez Spółkę przedmiotowej informacji pozwoli konsumentom, klientom Spółki na zapoznanie się z jej treścią i ewentualne podjęcie kroków w celu dochodzenia roszczeń od Spółki, których dochodzenia mogli zaniechać na skutek przekonania o ich braku w związku z treścią abuzywnych postanowień. Na uwadze mieć również należy edukacyjny skutek zamieszczenia ww. ogłoszeń dla innych przedsiębiorców. Jak wynika m. in. z orzeczeń Sądu Najwyższego⁶, (dodatkowo M. Sieradzka [w:] M. Sieradzka, K. Kohutek, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz.*, LEX 2014 nr 288226) rozstrzygnięcie dotyczące usunięcia skutków naruszenia działań przedsiębiorcy może polegać na realizacji funkcji edukacyjnej oraz prewencyjnej wobec innych uczestników rynku, tj. wobec przedsiębiorców, jak i konsumentów.

Powyższy obowiązek wraz ze zwrotem opłat windykacyjnych pobranych od konsumentów od dnia 17 kwietnia 2016 r. stanowią, w ocenie Prezesa UOKiK, środek adekwatny do założonego celu w postaci usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu z art. 23 a uokik.

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

Rozstrzygnięcie w pkt III sentencji decyzji

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik, *„Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścić się naruszenia zakazu określonego w art. 23a uokik.”*

Powyższy przepis wprowadza zasadę fakultatywności kary pieniężnej nakładanej przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorców co oznacza, że nie ma on obowiązku ukarania

⁶ Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 23 kwietnia 2015 r., III SK 61/14, LEX nr 1712832 oraz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 9 kwietnia 2015 r., III SK 47/14, LEX nr 1710375



przedsiębiorcy, który dopuszcza się naruszenia przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. W niniejszej sprawie Prezes UOKiK działając w ramach uznania administracyjnego uznał nałożenie na Spółkę kary pieniężnej za celowe.

W ocenie Prezesa UOKiK, zasadnym jest w niniejszej sprawie wymierzenie kary pieniężnej z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie jako środek odstrasżający od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku, że tego typu działania nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem stosowania niedozwolonych postanowień umownych.

Należy również zauważyć, że art. 106 ust. 1 uokik, umożliwia nałożenie kary pieniężnej w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło co najmniej nieumyślnie. Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 23a uokik. Spółka w ramach opisywanych działań powinna była uwzględniać możliwość naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umownych niedozwolonych postanowień. Podkreślić należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa.

Jak wyżej wskazano, zasadniczo wysokość kary pieniężnej nałożonej przez Prezesa UOKiK może wynieść maksymalnie 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Od powyżej zasady przyjęto dwa odstępstwa.

Pierwsza regulacja szczególna dotyczy przypadku, gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro. W takim przypadku Prezes UOKiK, nakładając karę pieniężną na podstawie art. 106 ust. 1 uokik, uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary (art. 106 ust. 5 uokik). Jeżeli jednak średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary nie osiągnął równowartości co najmniej 100.000 euro zastosowanie znajdzie druga regulacja szczególna. W takim przypadku Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro (art. 106 ust. 6 uokik).

Zgodnie z art. 5 uokik przeliczenie wartości euro na złote jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary. Dla ustalenia wartości euro w przedmiotowej sprawie relewantny jest zatem kurs średni euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2016 r. w tabeli nr 252/A/NBP/2016⁷ i wynoszący 4,4240 zł. Uwzględniając ten kurs maksymalna kara, jaką Prezes UOKiK może nałożyć na podstawie art. 106 ust. 6 wynosi 44 240 zł.

Zgodnie z art. 111 uokik Prezes UOKiK ustalając wysokość nakładanych kar pieniężnych, uwzględni w szczególności okoliczności naruszenia przepisów tej ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Prezes UOKiK winien również uwzględnić okoliczności łagodzące i obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu

⁷ źródło: oficjalna strona internetowa NBP <http://rss.nbp.pl/kursy/TabRss.aspx?n=2016/a/16a252>



zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem UOKiK w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonany naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes UOKiK wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes UOKiK rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

W niniejszej sprawie ustalono, że obrót osiągnięty przez Spółkę w 2016 r. jak i średni obrót osiągnięty przez tego przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych 2014, 2015 i 2016 (wynoszący [...] zł) nie osiągnął równowartości co najmniej 100.000 euro. Oznacza to, że Prezes UOKiK może nałożyć na Spółkę karę pieniężną na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a w związku z art. 106 ust. 6 tej ustawy w wysokości do 44 240 zł.

Kara pieniężna za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych opisanych w pkt I.1, pkt I.2 i pkt I.4 sentencji decyzji

Wskazane w ww. punktach niedozwolone postanowienia umowne umożliwiały Spółce pobieranie od konsumentów opłat windykacyjnych w postaci opłat za: monit telefoniczny, monit pisemny, ostateczne wezwanie do zapłaty lub wypełnienie weksla.

Praktyki związane ze stosowaniem tych postanowień ujawniały się na etapie wykonywania umowy. Prezes UOKiK zwrócił w tym miejscu uwagę, że adresatami przedmiotowych postanowień są konsumenci zalegający ze spłatą pożyczki, a zatem osoby mające trudności finansowe. Możliwość obciążania tych konsumentów opłatami windykacyjnymi, i to w nie dającej się ustalić częstotliwości, pogarsza ich sytuację ekonomiczną.

Prezes UOKiK rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długi, trwający od 31 lipca 2014 r. do 6 lutego 2017 r., okres stosowania zakwestionowanych postanowień umownych.

W odniesieniu do postanowień z pkt I.1, pkt I.2 i pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji stopień naruszenia przez Spółkę przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* należy uznać za umiarkowany.

Przy określaniu wymiaru kary Prezes UOKiK uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania zakwestionowanych postanowień w dniu 6 lutego 2017 r., tj. w toku przedmiotowego postępowania. Uwzględniono również fakt, że zakwestionowane postanowienia nie miały zastosowania do wszystkich klientów Spółki, lecz wyłącznie do konsumentów pozostających w zwłoce ze spłatą pożyczki. W miarkowaniu wymiaru kary uwzględniono również lokalny charakter naruszeń.

Jednocześnie Prezes UOKiK uznał, że w niniejszej sprawie nie występują okoliczności obciążające.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK ustalił wysokość kary na kwotę wynoszącą 1000 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) za każde z niedozwolonych postanowień określonych w pkt I.1 pkt I.2 i pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji. Kwota każdej z ustalonych wyżej kar stanowi 2,26% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 uokik i jednocześnie [...] % średniego obrotu Spółki za lata 2014-2016.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punktach III.1, III.2 i III.4 sentencji decyzji.



Kara pieniężna za stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego opisanego w pkt I.3 sentencji decyzji

Wskazane w ww. punkcie niedozwolone postanowienie umowne umożliwiło Spółce pobieranie od konsumentów opłaty za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy. Praktyka związana ze stosowaniem tego postanowienia ujawniała się na etapie wykonywania umowy. Również w odniesieniu do ww. postanowienia należy stwierdzić, że możliwość pobierania omawianej opłaty windykacyjnej pogarsza sytuację ekonomiczną konsumentów, szczególnie w sytuacji, gdy wysokość tej opłaty jest znaczna (100 zł) i nie jest wskazana częstotliwość jej pobierania.

Prezes UOKiK rozstrzygając wagę naruszenia uwzględnił również długi, bo trwający od 31 lipca 2014 r. do 30 października 2016 r., okres stosowania zakwestionowanego postanowienia umownego.

W odniesieniu do postanowienia z pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji stopień naruszenia przez Spółkę przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* należy uznać za znaczny.

Przy określaniu wymiaru kary Prezes UOKiK uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania zakwestionowanego postanowienia w dniu 30 października 2016 r., tj. bezpośrednio po wszczęciu przedmiotowego postępowania. Uwzględniono również fakt, że zakwestionowane postanowienie nie miało zastosowania do wszystkich klientów Spółki, lecz wyłącznie do konsumentów pozostających w zwłoce ze spłatą pożyczki. W miarkowaniu wymiaru kary uwzględniono również lokalny charakter naruszeń.

Jednocześnie Prezes UOKiK uznał, że w niniejszej sprawie nie występują okoliczności obciążające.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK ustalił wysokość kary na kwotę wynoszącą 1400 zł (słownie: jeden tysiąc czterysta złotych) za niedozwolone postanowienie określone w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji. Powyższa kwota stanowi 3,17% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 uokik i jednocześnie [...] % średniego obrotu Spółki za lata 2014-2016.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa nr **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Rozstrzygnięcie w pkt IV sentencji decyzji

Na podstawie art. 80 uokik: *Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie*. W myśl art. 77 ust. 1 ww. ustawy jeżeli w ramach prowadzonego postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Podobnie w treści przepisu art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego wprowadzono wymóg, zgodnie z którym: *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*. Natomiast stosownie do dyspozycji przepisu art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego - *do kosztów postępowania zalicza się (...) również koszty doręczenia stronom pism urzędowych*.



Przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes UOKiK w punkcie I sentencji niniejszej decyzji stwierdził naruszenie *przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną w trakcie niniejszego postępowania administracyjnego. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Maestro Finance Sp. z o.o. kosztami postępowania w wysokości 52 zł (słownie: pięćdziesiąt dwa złote). Na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 uokik Prezes UOKiK wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na uiszczenie kosztów niniejszego postępowania w wysokości 52 zł.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania należy uiścić **w terminie 14 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa nr **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

POUCZENIE

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego - od **niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie** do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **w terminie miesiąca** od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, Pl. Szczepański 5, 31 - 011 Kraków.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie **postanowienia o kosztach** zawartego w pkt IV rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 5 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz stosownie do art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego i art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie tygodnia** od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, Pl. Szczepański 5, 31 - 011 Kraków.

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

Otrzymują:

1. pełnomocnik: [...],
2. RKR a/a.

