



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

Katowice, 28 grudnia 2015 r.

RKT-61-04/15/BP

DECYZJA Nr RKT – 18/2015

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz § 2 pkt 4 i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

I. na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **Annie Zdybskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Zdybska Anna P.H.U. „Profit” w Rybniku**, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca narusza zakaz, o jakim mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stosując praktyki polegające na:

1. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zaniechanie informowania konsumentów w umowach kredytu konsumenckiego o:

a. całkowitej kwocie kredytu, co jest niezgodne z art. 30 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U z 2014 r., poz. 1497 ze zm.), a poprzez to stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

b. stopie oprocentowania kredytu oraz warunkach jej zmiany, co jest niezgodne z art. 30 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U z 2014 r., poz. 1497 ze zm.), a poprzez to stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

c. całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta ustalonej w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia, co jest niezgodne z art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U z 2014 r., poz. 1497 ze zm.), a poprzez to stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. wprowadzaniu konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu – odpowiednio prowizji oraz kosztów zabezpieczenia, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, ze zm.), a poprzez to stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji;

po przyjęciu przez Annę Zdybską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Zdybska Anna P.H.U. „Profit” w Rybniku zobowiązania do zaniechania stosowania ww. praktyk

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Annę Zdybską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Zdybska Anna P.H.U. „Profit” w Rybniku obowiązek wykonania przyjętego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom, polegających na:

i. w odniesieniu do punktu I.1.a.:

✓ wprowadzeniu do wzorca umowy pożyczki gotówkowej postanowienia traktującego o całkowitej kwocie kredytu: „Przedmiotem umowy jest udzielenie Pożyczkobiorcy przez Pożyczkodawcę pożyczki gotówkowej w kwocie ***, stanowiącej całkowitą kwotę kredytu” – która to kwota będzie uwzględniać wyłącznie rzeczywiście przekazywane konsumentowi środki, bez zaliczania do nich kosztów związanych z udzieleniem pożyczki i ponoszonych przez konsumenta;

ii. w odniesieniu do punktu I.1.b.:

✓ wprowadzeniu do wzorca umowy pożyczki gotówkowej postanowienia traktującego o stopie oprocentowania kredytu oraz warunkach jej zmiany: „Oprocentowanie kredytu (pożyczki) wynosi 0% według stałej stopy oprocentowania”;

iii. w odniesieniu do punktu I.1.c.:

✓ wprowadzeniu do wzorca umowy pożyczki gotówkowej postanowienia informującego o całkowitej kwocie do zapłaty przez kredytobiorcę – jako sumę całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu – wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia: „Całkowita kwota do zapłaty wynosi ***, na jej wysokość składa się: ***”;

iv. w odniesieniu do punktu I.2.:

✓ zaniechaniu wprowadzania konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie w treści stosowanych umów pożyczki gotówkowej całkowitej kwoty kredytu obliczonej z wyłączeniem kredytowanych kosztów kredytu oraz na rezygnacji z pobierania od konsumentów „z góry” jakichkolwiek opłat i wprowadzenia do wzorca umowy pożyczki gotówkowej postanowienia o treści: „Pożyczkobiorca zobowiązany jest po upływie okresu obowiązywania pożyczki, określonym w § 1 ust. 1 niniejszej umowy, do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy prowizji za rozpatrzenie wniosku o udzielenie pożyczki w kwocie ***”,

które to działania zostaną podjęte niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu (7) dni, od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

v. wystąpienie do dotychczasowych kredytobiorców – konsumentów – z propozycją aneksowania obowiązujących umów o kredyt konsumencki, tj. umów, które nie zostały jeszcze wykonane, poprzez wprowadzenie do umów o kredyt konsumencki następujących postanowień:

a. „Przedmiotem umowy jest udzielenie Pożyczkobiorcy przez Pożyczkodawcę pożyczki gotówkowej w kwocie *** stanowiącej całkowitą kwotę kredytu” – która to kwota będzie uwzględniać wyłącznie rzeczywiście przekazywane konsumentowi środki, bez doliczania do nich kredytowanych kosztów kredytu,

b. „Oprocentowanie kredytu (pożyczki) wynosi 0% według stałej stopy oprocentowania”,

c. „Całkowita kwota do zapłaty wynosi ***, na jej wysokość składa się: ***”,

które to działania zostaną podjęte niezwłocznie, nie później niż w terminie siedmiu (7) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, a proponowane zmiany zostaną wyróżnione w tekście umowy kursywą oraz podkreśleniem,

- II.** na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu przeciwko **Annie Zdybskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Zdybska Anna P.H.U. „Profit” w Rybniku** postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nakłada się na tego Przedsiębiorcę obowiązek złożenia – **w terminie dwóch (2) miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji** – sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które powinno obejmować:
- i.** informację na temat liczby dotychczasowych kredytobiorców – konsumentów – posiadających aktywne umowy o kredyt konsumencki, którym w terminie siedmiu (7) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji wysłano, w celu zaakceptowania aneksu do tych umów, uwzględniające w całości postawione zarzuty wraz z dowodami ich nadania, a także z kopiami trzech przykładowych, podpisanych obustronnie aneksów, o ile takie aneksy zostaną zawarte,
 - ii.** informację na temat liczby dotychczasowych kredytobiorców – konsumentów – posiadających aktywne umowy o kredyt konsumencki, którym w terminie siedmiu (7) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie wysłano w celu zaakceptowania, aneksów do tych umów, uwzględniających w całości postawione zarzuty wraz z wyjaśnieniem, czym spowodowany jest taki stan rzeczy,
 - iii.** informację na temat liczby umów o kredyt konsumencki zawartych w terminie dwóch miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji z nowymi kredytobiorcami – konsumentami, z wykorzystaniem zmienionych wzorców stosowanych przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki wraz z kopiami pięciu ostatnio faktycznie zawartych umów wraz ze wszystkimi załącznikami, o ile takie umowy zostaną zawarte,
 - iv.** przedstawienie obowiązujących wzorców stosowanych przy zawieraniu z konsumentami umów o kredyt konsumencki wraz z załącznikami, w tym z formularzem informacyjnym poprzedzającym zawarcie umowy oraz wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy,
- III.** na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **umarza się, jako bezprzedmiotowe** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w części dotyczącej podejmowania przez **Annę Zdybską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Zdybska Anna P.H.U. „Profit” w Rybniku** bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zaniechanie informowania konsumentów w umowach kredytu konsumenckiego o prawie konsumenta do spłaty kredytu przed terminem, co mogło być uznane za niezgodne z art. 30 ust. 1 pkt 16 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1497 ze zm.), a poprzez to mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

UZASADNIENIE

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także „Prezesem Urzędu”) przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-405-35/14/BP) w sprawie działalności Anny Zdybskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Zdybska Anna P.H.U. „Profit” w Rybniku (zwaną dalej także „przedsiębiorcą”). W toku tego postępowania powzięto podejrzenie, iż przedsiębiorca stosuje praktyki opisane w punktach I.1.a.-c., I.2. oraz III. sentencji niniejszej decyzji, wobec czego za konieczne uznano wszczęcie niniejszego postępowania administracyjnego. W tych okolicznościach, Postanowieniem nr 1 z 10 marca 2015 r. wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne (dowód: karty nr 1 – 2).

W toku niniejszego postępowania, w odpowiedzi na postawione zarzuty, przedsiębiorca przedstawił swoje stanowisko w sprawie w pismach z 27 marca 2015 r. (dowód: karty nr 108-117), z 25 maja 2015 r. (dowód: karty nr 119-128), z 15 czerwca 2015 r. (dowód: karty nr 130-131), z 30 lipca 2015 r. (dowód: karty nr 134-142) oraz z 7 października 2015 r. (dowód: karty nr 147-148).

Pismem z 27 marca 2015 r. przedsiębiorca złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej zgodnie z dyspozycją art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dowód: karty nr 108-117). W następnych pismach z 25 maja 2015 r., 15 czerwca 2015 r., 30 lipca 2015 r. oraz 7 października 2015, przedsiębiorca doprecyzował uprzednio złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej.

Pismem z 13 listopada 2015 r. przedsiębiorca został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 156). W wyznaczonym terminie przedsiębiorca nie skorzystał z uprawnienia do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Anna Zdybska prowadzi działalność gospodarczą pod firmą Zdybska Anna P.H.U. „Profit” w Rybniku. Jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dowód: karta nr 155). Prowadzi ona działalność gospodarczą polegającą m.in. na świadczeniu usług finansowych (64.92.Z), w tym na udzielaniu krótkoterminowych pożyczek gotówkowych na rzecz konsumentów.

Zawierając z konsumentami umowy o kredyt konsumencki przedsiębiorca stosuje następujące wzorce umów oraz dokumenty:

1. wzorzec „Umowy pożyczki gotówkowej – stosowany od października 2010 r.,
2. druk odstąpienia od umowy – stosowany od października 2010 r.,
3. formularz informacyjny – stosowany od maja 2011 r.
4. wzorzec umowy zlecenia (poręczenia) – stosowany od października 2010 r.

Wszystkie czynności związane z procedurą zawierania umów o pożyczkę, począwszy od udzielenia informacji na temat oferty i weryfikacji zdolności kredytowej aż do zawarcia umowy i wypłaty pożyczki odbywają się wyłącznie w siedzibie przedsiębiorcy (dowód: karty nr 8-9).

Analiza stosowanego przez przedsiębiorcę wzorca „Umowy pożyczki gotówkowej ...” oraz faktycznie zawartych umów z jego wykorzystaniem, wykazała brak zamieszczenia następujących informacji o:

- a. całkowitej kwocie kredytu,
- b. stopie procentowania kredytu oraz warunkach jej zmiany,

c. całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta ustalonej w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia.

Ponadto, przeprowadzona analiza wykazała, iż przedsiębiorca w treści umów kredytowych zawieranych z konsumentami prezentuje dane dotyczące proporcji pomiędzy całkowitą kwotą kredytu, a całkowitym jego kosztem, które są obliczone w ten sposób, że zawierają w sobie kredytowane koszty kredytu – odpowiednio koszty prowizji oraz koszty zabezpieczenia. Poniżej zilustrowano w jaki sposób przedsiębiorca określał w przykładowych umowach te zależności:

	Umowa nr 2381/CS/14	Umowa nr 2382/CS/14	Umowa nr 2383/CS/14
Całkowita kwota kredytu	1890 zł	1350 zł	1890 zł
Całkowity koszt kredytu	490 zł (70 zł prowizja + 420 zł koszt ustanowienia zabezpieczenia – wynagrodzenie poręczyciela)	350 zł (50 zł prowizja + 300 zł koszt ustanowienia zabezpieczenia – wynagrodzenie poręczyciela)	490 zł (70 zł prowizja + 420 zł koszt ustanowienia zabezpieczenia – wynagrodzenie poręczyciela)
Całkowita kwota do zapłaty	1890 zł	1350 zł	1890 zł

(dowód: karty nr 8-21, 54-107 oraz 112-117).

Zobowiązanie złożone przez przedsiębiorcę

- W odniesieniu do punktu I.1.a zobowiązanie przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu do wzorca umowy pożyczki gotówkowej postanowienia o treści: „Przedmiotem umowy jest udzielenie Pożyczkobiorcy przez Pożyczkodawcę pożyczki gotówkowej w kwocie *** stanowiącej całkowitą kwotę kredytu” – która to kwota będzie uwzględniać wyłącznie wysokość całkowitej kwoty kredytu. Wartość ta odpowiadać będzie kwocie, która jest rzeczywiście przekazywana konsumentowi, bez zaliczania do niej kosztów związanych z udzieleniem pożyczki i ponoszonych przez konsumenta.
- W odniesieniu do punktu I.1.b. zobowiązanie przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu do wzorca umowy pożyczki gotówkowej postanowień o treści: „Oprocentowanie kredytu (pożyczki) wynosi 0% według stałej stopy oprocentowania”.
- W odniesieniu do punktu I.1.c. zobowiązanie przedsiębiorcy polega na wprowadzeniu do wzorca umowy pożyczki gotówkowej postanowienia informującego o całkowitej kwocie do zapłaty przez kredytobiorcę – jako sumy całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu – wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia: „Całkowita kwota do zapłaty do zapłaty wynosi ***, na jej wysokość składa się: ***”.
- W odniesieniu do punktu I.2., zobowiązanie przedsiębiorcy polega na zaniechaniu wprowadzania konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu, a całkowitą kwotą kredytu, poprzez wprowadzenie do wzorca umowy pożyczki gotówkowej postanowień informujących o całkowitej kwocie kredytu obliczonej z wyłączeniem kredytowanych kosztów kredytu oraz na rezygnacji z pobierania od konsumentów „z góry” jakichkolwiek opłat i wprowadzenia do wzorca umowy pożyczki gotówkowej postanowienia o treści: „Pożyczkobiorca zobowiązany jest po upływie okresu obowiązywania pożyczki, określonym w § 1 ust. 1 niniejszej umowy, do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy prowizji za rozpatrzenie wniosku o udzielenie pożyczki w kwocie ***”.

Przedsiębiorca zobowiązał się również do zwrócenia się do wszystkich konsumentów, z którymi łączy go umowa o kredyt konsumencki z propozycją aneksowania obowiązujących umów. Przedsiębiorca określając termin wykonania proponowanego zobowiązania wskazał, że powyższe czynności zostaną rozpoczęte niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji. Na mocy przedmiotowego aneksu przedsiębiorca proponuje kredytobiorcom wprowadzenie do wykonywanych umów kredytu konsumenckiego następujących postanowień umownych, które zostaną zaznaczone kursywą i podkreśleniem:

- ❖ „Przedmiotem umowy jest udzielenie Pożyczkobiorcy przez Pożyczkodawcę pożyczki gotówkowej w kwocie *** stanowiącej całkowitą kwotę kredytu – która to kwota będzie uwzględniać wyłącznie rzeczywiście przekazywane konsumentowi środki, bez doliczania do nich kredytowanych kosztów kredytu”;
- ❖ „Oprocentowanie kredytu (pożyczki) wynosi 0% według stałej stopy oprocentowania”;
- ❖ „Całkowita kwota do zapłaty wynosi ***, na jej wysokość składa się: ***”.

Prezes Urzędu zważył, co następuje

W pierwszej kolejności konieczne jest ustalenie, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia interesu publicznoprawnego. Zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, celem regulacji w niej przyjętej jest zapewnienie rozwoju i ochrony konkurencji, a także podejmowanie w interesie publicznym ochrony przedsiębiorców narażonych na stosowanie praktyk ograniczających konkurencję i ochrona interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ma zatem charakter publicznoprawny i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy na skutek działań sprzecznych z przepisami prawa naruszony został interes publiczny. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy określonymi działaniami dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z dn. 24 października 1991 r., sygn. akt XV Amr 8/90). W okolicznościach niniejszej sprawy oznacza to, iż warunkiem niezbędnym do oceny, czy działania Przedsiębiorcy mogły naruszyć przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest wykazanie, iż mogły naruszyć interes publicznoprawny.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesów wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli stać się kontrahentami przedsiębiorcy, zawierając z nim umowę o kredyt konsumencki. W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Przedsiębiorcę interesu publicznoprawnego, co uzasadnia ocenę jego zachowania na rynku w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I. Zgodnie z art. 28 ust. 1 zd. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jeżeli w toku postępowania 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 będących podstawą wszczęcia postępowania – że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Stosownie do art. 28 ust. 2 *in principio* ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa powyżej Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Uprawdopodobnienie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk, o których mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Stosownie do treści art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów warunkiem nałożenia przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę zobowiązania zmierzającego do zapobieżenia naruszeniom określonym w art. 24 ww. ustawy jest uprawdopodobnienie, że doszło do naruszenia zakazu opisanego w treści ww. przepisu. W związku z tym zachodzi konieczność przeanalizowania zachowań Przedsiębiorcy stanowiących przedmiot postawionych mu zarzutów z punktu widzenia uprawdopodobnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w tym, między innymi naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm. – zwanej dalej także „k.c.”) w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- ✓ oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- ✓ praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów,
- ✓ zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod pojęciem „przedsiębiorcy” należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 584 ze zm.) tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). Działalnością gospodarczą jest zgodnie z przepisem art. 2 tej ustawy, zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

W niniejszym postępowaniu podmiot będący stroną postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż prowadzi działalność na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem bez wątpienia kontroli dokonywanej na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Anna Zdybska przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania

mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie 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. Sąd Najwyższy orzekł też, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) 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”.

W rozważanym przypadku oceniane zachowania przedsiębiorcy mogły oddziaływać lub mogą oddziaływać obecnie na zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zarzutów opisanych w punkcie I.1.a.-c. oraz I.2. sentencji niniejszej decyzji, co powoduje, że spełnienie rozważanej przesłanki zostało w przedmiotowej sprawie uprawdopodobnione. Oceniane zachowania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczą one wszystkich tych osób, które zawarły z przedsiębiorcą umowy o kredyt konsumencki, jak i zagrażają interesom wszystkich jego potencjalnych kontrahentów, osób zapoznających się z ofertą świadczonych przez przedsiębiorcę usług. Tym samym nie ulega wątpliwości, że rozważane działania mogą godzić lub też mogły godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, która musi zostać spełniona, aby było możliwe uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność rozważanego zachowania. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być takie zachowanie przedsiębiorcy, które jako sprzeczne z ustawą szczególnie można zaklasyfikować, jako niezgodne z art. 24 ust. 2 pkt 1–3 ww. ustawy.

Dodać należy, że stosownie do art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka jest niezgodna z art. 24 ww. ustawy wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów konsumentów na przykład wskutek niedopełnienia określonego obowiązku informacyjnego względem konsumentów i nie jest konieczne faktyczne wystąpienie negatywnego skutku w praktyce. Oznacza to, że wystarczy już samo zaniechanie udzielenia przez przedsiębiorcę istotnych informacji, nawet jeśli w praktyce nie zaistniały przesłanki

wykorzystania tej informacji, na przykład określającej prawo konsumenta do spłaty kredytu przed terminem lub wskazującej organy nadzoru właściwe w sprawach ochrony konsumentów. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”¹.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy 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 prawem³.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego⁴. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

W tym miejscu konieczne jest rozważenie uprawdopodobnienia przesłanki bezprawności w ramach każdego z postawionych przedsiębiorcy zarzutów. Zostanie to uczynione oddzielnie dla każdej z praktyk ocenianych w niniejszej decyzji.

Ad I.1. W punktach I.1.a.-c. sentencji niniejszej decyzji zarzucono przedsiębiorcy bezprawne działanie noszące znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a polegające na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Analiza zawieranych przez przedsiębiorcę umów o kredyt konsumencki, zawieranych w oparciu o treść wzorca „Umowy pożyczki gotówkowej nr ...”, wykazała bowiem brak informowania konsumentów o:

- a. całkowitej kwocie kredytu,
- b. stopie oprocentowania kredytu oraz warunkach jej zmiany,
- c. całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta ustalonej w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia.

Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1497 ze zm. – zwana dalej także „ukk”) w art. 30 ust. 1 określa minimalny zakres informacji, jakie każdy przedsiębiorca zawierający z konsumentem umowę o kredyt konsumencki powinien umieścić w tej umowie. Stosownie do powołanego unormowania umowa o kredyt konsumencki powinna między innymi określać: całkowitą kwotę kredytu (30 ust. 1 pkt 4 ukk), stopę oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany (30 ust. 1 pkt 6 ukk), całkowitą

¹ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

² Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

³ Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

⁴ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

kwotę do zapłaty przez konsumenta ustaloną na dzień zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia (30 ust. 1 pkt 7 ukk).

Prezes Urzędu podziela stanowisko Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyrażone w wyroku z 13 czerwca 2005 r. sygn. akt XVII Ama 30/04, odnoszące się wprawdzie do poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2001 r., Nr 100, poz. 1081 ze zm.), ale zachowujące aktualność także w obowiązującym stanie prawnym, że „skoro ustawodawca wyraźnie określił zakres niezbędnych danych zawartych w umowie kredytu konsumenckiego, to oczywistym jego celem było zagwarantowanie konsumentowi wiedzy w tym zakresie jako niezbędnej dla ochrony jego praw i interesów. Bez znaczenia jest przy tym, czy konsument z informacji tych uczyni użytek czy nie”. Każdy przedsiębiorca zawierający z konsumentami umowy o kredyt konsumencki zobowiązany jest więc udostępnić konsumentom minimalny zakres informacji określony w powołanym wyżej przepisie, określonych w sposób prawidłowy.

Ponadto każdy przedsiębiorca w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej zgodnie z art. 355 § 2 k.c. zobowiązany jest do należytej staranności, a przedsiębiorca świadczący usługi finansowe szczególnie do działań zgodnych z ukk, która określa m.in. prawa i obowiązki przedsiębiorców świadczących usługi finansowe na rzecz konsumentów. Z dokumentów zgromadzonych w toku postępowania wynika zaś, że przedsiębiorca nie wykonuje tego obowiązku. Umowy zawierane z konsumentami nie zawierają informacji określonych w art. 30 ust. 1 pkt 4, 6, 7 ukk, przez co za uprawdopodobnione należało przyjąć, iż działanie przedsiębiorcy jest bezprawne. Przedsiębiorca zobowiązany do należytej staranności na podstawie przepisów ukk ma obowiązek zawrzeć takie informacje w umowie o kredyt konsumencki. Informacje z tego zakresu są istotne i ważne dla konsumenta. W opinii Prezesa Urzędu jednym z podstawowych praw konsumentów jest bezpieczeństwo ekonomiczne i konsumenci powinni mieć zapewnioną możliwość świadomego podejmowania decyzji oraz dokonywania wyboru dóbr i usług, na podstawie rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia, za uprawdopodobnione uznać należało, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.2. W punkcie I.2. sentencji niniejszej decyzji zarzucono przedsiębiorcy bezprawne działanie noszące znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu – odpowiednio koszty prowizji oraz zabezpieczenia. Analiza zawieranych przez przedsiębiorcę umów kredytowych może wskazywać, iż przedsiębiorca w sposób błędny przedstawił wyliczenie całkowitej kwoty kredytu – zarówno w odniesieniu do umowy kredytu konsumenckiego, jak i formularza informacyjnego. W konsekwencji mogło to powodować nieuzasadnione zwiększenie atrakcyjności oferty przedsiębiorcy.

W umowie kredytu konsumenckiego przedsiębiorca nie określił wprost całkowitej kwoty do zapłaty. Za takimi wyliczeniami przemawiają jednak dane zamieszczone w formularzach informacyjnych do konkretnej umowy, a także poszczególne uregulowania umowy oraz umowy zlecenia zawartej pomiędzy konsumentem (zleceniodawcą) a poręczycielem (zleceniobiorcą) – występującym również w roli pośrednika kredytowego.

	Umowa nr 2381/CS/14	Umowa nr 2382/CS/14	Umowa nr 2383/CS/14
Całkowita kwota kredytu	1890 zł	1350 zł	1890 zł
Całkowity koszt kredytu	490 zł (70 zł prowizja + 420 zł koszt ustanowienia zabezpieczenia – wynagrodzenie poręczyciela)	350 zł (50 zł prowizja + 300 zł koszt ustanowienia zabezpieczenia – wynagrodzenie poręczyciela)	490 zł (70 zł prowizja + 420 zł koszt ustanowienia zabezpieczenia – wynagrodzenie poręczyciela)
Całkowita kwota do zapłaty	1890 zł	1350 zł	1890 zł

Przez całkowity koszt kredytu należy rozumieć wszelkie koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz koszty usług dodatkowych w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu, z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta (art. 5 pkt 6 ukk). Pod pojęciem całkowitej kwoty kredytu należy natomiast rozumieć sumę wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt (art. 5 pkt 7 ukk). Artykuł 5 pkt 8 ukk stanowi z kolei, że całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta to suma całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu. Analiza art. 5 ust. 6-8 ukk może wskazywać, że wyliczenia przedsiębiorcy są błędne. Całkowita kwota kredytu udostępniona konsumentowi powinna bowiem wynieść odpowiednio:

	Umowa nr 2381/CS/14	Umowa nr 2382/CS/14	Umowa nr 2383/CS/14
Całkowita kwota kredytu	1400 zł	1000 zł	1400 zł

Prawidłowa prezentacja zdefiniowanych powyżej wartości w umowie o kredyt konsumencki umożliwia uświadomienie konsumentowi jaką kwotę środków finansowych otrzyma do swobodnego korzystania w ramach umowy oraz jaką cenę będzie zmuszony uiścić z tego tytułu. Wyeksponowanie zależności pomiędzy kwotą udostępnianą kredytobiorcy a całkowitym kosztem kredytu, pozwala na ocenę, czy oferta danego kredytobiorcy jest korzystna czy też nie. Wobec powyższego, poinformowanie konsumenta o całkowitej kwocie kredytu (nieuwzględniającej całkowitego kosztu kredytu) jest szczególnie istotne z punktu widzenia ochrony prawa konsumenta do swobodnego porównania ofert kredytowych oraz wyboru najkorzystniejszej dla niego oferty. Jednocześnie, najważniejszym źródłem istotnych dla konsumenta informacji na temat otrzymywanego kredytu, obok otrzymywanego formularza informacyjnego jest sama umowa kredytowa. W związku z tym, informacje zaprezentowane w niej mają szczególne znaczenie dla właściwego stopnia poinformowania konsumenta o warunkach na jakich udzielony został kredyt.

Warto podkreślić, iż ukk stanowi formę implementacji na grunt polskiego prawodawstwa Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki. Zgodnie z wydanymi przez Komisję Europejską wytycznymi⁵ dotyczącymi wdrażania dyrektywy we wszystkich państwach członkowskich, całkowita kwota kredytu nie obejmuje kwot przeznaczonych na pokrycie kosztów kredytu.

⁵„Wytyczne w sprawie stosowania przepisów dyrektywy o kredycie konsumenckim dotyczących rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania” (Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to costs and the Annual Percentage Rate of charge.

Uwzględnienie kredytowanych kosztów zarówno w kwocie kredytu jak i w opisie jego kosztów powoduje, iż oferowany kredyt może wydawać się korzystniejszy niż kredyt w przypadku którego podstawowe wartości kwotowe zostały obliczone oraz zaprezentowane w sposób prawidłowy.

Stosowana przez przedsiębiorcę praktyka polega tymczasem na doliczaniu kosztów kredytu do kwoty przedstawianej jako „Przedmiot umowy”. Skutkiem takiego działania jest wprowadzanie kontrahentów w błąd co do rzeczywistej wysokości przekazywanych im środków. W konsekwencji, zaburzona zostaje zdolność potencjalnego konsumenta do prawidłowego, niezakłóconego porównania ofert kredytowych różnych kredytodawców poprzez zaprezentowanie oferty przedsiębiorcy jako korzystniejszej.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 – dalej także „upnpr”) praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Wykładnia terminu „dobrych obyczajów” użytego we wskazanym przepisie, wymaga sięgnięcia do treści dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych, która została implementowana do polskiego systemu prawnego poprzez uchwalenie ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych. Wskazana dyrektywa, posługuje się terminem „staranności zawodowej” w odniesieniu do czynnika stanowiącego jedno z kryterium oceny czy dana praktyka powinna zostać uznana za nieuczciwą. Pod pojęciem staranności zawodowej ustawodawca europejski rozumie „standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności” (art. 2 lit. h) dyrektywy 2005/29/WE.

W celu zdefiniowania „dobrych obyczajów” o których mowa w art. 4 ust. 1 upnpr, w odniesieniu do okoliczności niniejszej sprawy, zasadne jest skorzystanie z definicji ukształtowanej na gruncie opisaney dyrektywy, nawet pomimo faktu, iż ustawodawca europejski posłużył się terminem nie w pełni tożsamym z terminologią polskiej ustawy. Wykładnia pojęcia „dobrych obyczajów” a przez to wyznaczenie jednoznacznych kryteriów kwalifikacji na jego podstawie danej praktyki jako nieuczciwej, zawsze wymaga bowiem analizy i odniesienia do konkretnego stanu faktycznego sprawy.

Należy wskazać w tym miejscu, iż przedsiębiorca prowadzący działalność polegającą na udzielaniu kredytów powinien posiadać kompletną wiedzę na temat wszystkich regulacji prawnych związanych z tą działalnością. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. przedsiębiorca nie dopełnił „standardów szczególnej wiedzy i staranności” o których mowa we wskazanej dyrektywie, z uwagi na fakt, iż tworząc wykorzystywany przez niego wzór umowy, zaprezentował w nim informacje dotyczące udzielanego kredytu w sposób sprzeczny z regulacjami ustawowymi tj. ustawą o kredycie konsumenckim. Takie postępowanie godzi w zasadę dobrej wiary w zakresie jego działalności. Konsument, z uwagi na fakt, iż jest słabszą stroną stosunku prawnego zawartego z przedsiębiorcą nie ma obowiązku znać wszystkich przepisów prawnych, które związane są z zawieraną umową. To na przedsiębiorcy spoczywa bezwzględny obowiązek poinformowania konsumenta o wszystkich okolicznościach związanych z zawieraną umową kredytową a w szczególności o prawidłowo wyliczonych kosztach kredytu oraz jego kwocie. Zdaniem Prezesa Urzędu obowiązek ten nie został w niniejszej sprawie spełniony.

Natomiast zgodnie z art. 5 ust. 1 upnr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Stąd też to w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu i zaniechaniu wprowadzającym w błąd.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w upnr jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (zwanego dalej jako „TSUE” – dawniej: Europejski Trybunał Sprawiedliwości). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. To czego można oczekiwać od rozsądnego konsumenta wynika przede wszystkim z tego, jak daleko sięga obowiązek informacji handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedniości. W świetle orzecznictwa TSUE poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany. Orzecznictwo sądów polskich nie wypracowało natomiast do tej pory ujednoczonej wykładni, która pozwoliłaby na utrwalenie modelu przeciętnego konsumenta. Z jednej strony sądy traktowały konsumenta jako osobę nieuważną i nieświadomą, próbując w ten sposób wyrównać jego szanse w relacji z przedsiębiorcą. Wynikało to ze specyfiki uwarunkowań społeczno-gospodarczych (przemiana z gospodarki uspołecznionej w wolnorynkową) i braku wiedzy konsumenta na temat mechanizmów wolnorynkowych, zwłaszcza co do pozyskiwania klienteli za pomocą reklamy. Z drugiej zaś strony wskazywano także na model konsumenta mocno wyedukowanego łącząc wysoki standard powinności konsumenta z samym faktem uczestnictwa na coraz bardziej nieprzejrzystym rynku („skoro kupuje, powinien wiedzieć”, „gdyby przeczytał, byłby wiedział”), przy jednoczesnym braku odniesienia tej powinności nie tylko do istniejącej i realizowanej polityki informacyjno-edukacyjnej wobec konsumenta, ale także oceny konkretnych obowiązków w tym zakresie jego kontrahenta. Sąd Najwyższy, podobnie jak TSUE, uznał, iż poziom nasilenia powyższych cech u przeciętnego odbiorcy zależy od rynku, na którym stosowana jest dana praktyka, model przeciętnego odbiorcy dostosowany jest więc do tego, jakiego produktu dotyczą działania marketingowe przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak m.in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

W przedmiotowej sprawie oferowane przez przedsiębiorcę umowy kredytu konsumenckiego nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami oferty przedsiębiorcy były różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Niemniej jednak należy stwierdzić, że przeciętny konsument ma także prawo odebrać kierowany do niego przekaz w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca wysyłający takie komunikaty – jako profesjonalista –

jest podmiotem wiarygodnym i przekazuje informacje w sposób jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

Doktryna stoi na stanowisku, iż praktyki rynkowe wprowadzające w błąd należy uznać za szczególnie nieuczciwe. Uważa się bowiem, że to właśnie one w sposób szczególnie intensywny oddziałują na sferę decyzyjną konsumenta, prowadząc do zniekształcenia jego decyzji rynkowych. Wykluczają tym samym możliwość podjęcia świadomej decyzji rynkowej przez konsumenta. Należy zatem uznać, że tego typu praktyki posiadają szczególną moc sterowania wyborem adresata.

Jak wspomniano już wyżej, prawidłowe zaprezentowanie proporcji pomiędzy kwotą kredytu a całkowitym jego kosztem wpływa w sposób istotny na zachowanie rynkowe konsumenta, gdyż pozwala mu na swobodne porównanie ofert różnych kredytodawców. Działania przedsiębiorcy polegające na błędnym prezentowaniu informacji o całkowitej kwocie kredytu oraz o całkowitym koszcie kredytu, mogły wprowadzać konsumentów w błąd i doprowadzać tym samym do wyboru mniej korzystnej oferty kredytowej. Mogło to więc powodować w konsekwencji podjęcie przez konsumenta decyzji, której w niezakłóconych warunkach by nie podjął. Wobec powyższego, najważniejsze z punktu widzenia kwalifikacji danego zachowania przedsiębiorcy jako działania wprowadzającego w błąd jest dokonanie jego oceny z punktu widzenia przeciętnego konsumenta. Bez znaczenia jest w tym wypadku kwestia umyślnego lub nieumyślnego działania danego przedsiębiorcy.

W ocenie prezesa Urzędu powyższa praktyka powinna zostać uznana za działanie wprowadzające w błąd zgodnie z art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust 1 upnpr z uwagi na fakt, iż uwzględnienie kosztów kredytu w całkowitej kwocie kredytu powoduje błędne ukazanie konsumentom proporcji kosztów, które musi ponieść konsument z realnie wypłacaną kwotą. Opisany sposób działania przedsiębiorcy wyczerpuje znamiona praktyki, która w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr oraz powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (art. 5 ust. 1 upnpr).

Wobec powyższego, należy stwierdzić, że uprawdopodobnione zostały przesłanki uznania tej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wynikające z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie bowiem z treścią art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za tego typu praktykę uważa się w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

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

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, warunkiem wydania wskazanej w tym przepisie decyzji, jest – oprócz uprawdopodobnienia naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy – zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmiierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. W ocenie Prezesa Urzędu w rozpoznawanej sprawie warunek powyższy został spełniony. Przedsiębiorca będący stroną niniejszego postępowania złożył w jego toku zobowiązanie, o jakim mowa powyżej. Uczynił to w pierwszym piśmie skierowanym do Prezesa Urzędu w tej sprawie, a dodatkowe wyjaśnienia przedstawił w kolejnych pismach kierowanych do Prezesa Urzędu. Niemniej jednak złożone przez niego zobowiązanie, jako precyzyjne, kompletne i adekwatne, mogło zostać przyjęte, albowiem daje podstawy do przyjęcia, że zarzucane przedsiębiorcy naruszenia zostaną wyeliminowane.

Treść zobowiązania przyjętego przez przedsiębiorcę przedstawiono na stronie 5-6 niniejszej decyzji. W ocenie Prezesa Urzędu przedstawione przez przedsiębiorcę rozwiązania pozwolą wyeliminować z rynku zarzucane mu praktyki, o których mowa w punktach **I.1.a.-c. oraz I.2.** sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 28 ust. 2, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań. W tym zakresie uznaje się za zasadne nałożenie na przedsiębiorcę obowiązku wykonania złożonego zobowiązania, o którym mowa w **punktach I.i.-v.** sentencji niniejszej decyzji w terminie **siedmiu (7) dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. W toku postępowania przedsiębiorca zaproponował wskazany powyżej termin, a za jego przyjęciem przemawia również rodzaj zarzucanych przedsiębiorcy naruszeń i związany z tym stosunkowo niewielki nakład pracy jaki jest konieczny do zrealizowania celów postępowania.

Ad II. Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1 ww. ustawy, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie **informacji o stopniu realizacji zobowiązań**. Samo zobowiązanie przedsiębiorcy do wykonania bądź zaniechania określonych działań nie będzie mieć praktycznego znaczenia bez jednoczesnego nałożenia ww. obowiązku. Wykonanie zobowiązań musi podlegać sprawdzeniu przez Prezesa Urzędu⁶.

W związku z powyższym nakłada się na **Annę Zdybską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Zdybska Anna P.H.U. „Profit” w Rybniku** obowiązek złożenia w **terminie dwóch (2) miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji – sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które powinno zawierać:

- i.** informację na temat liczby dotychczasowych kredytobiorców – konsumentów – posiadających aktywne umowy o kredyt konsumencki, którym w terminie siedmiu (7) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji wysłano, w celu zaakceptowania aneksu do tych umów, uwzględniające w całości postawione zarzuty wraz z dowodami ich nadania, a także z kopiami trzech przykładowych, podpisanych obustronnie aneksów, o ile takie aneksy zostaną zawarte,
- ii.** informację na temat liczby dotychczasowych kredytobiorców – konsumentów – posiadających aktywne umowy o kredyt konsumencki, którym w terminie siedmiu (7) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji nie wysłano w celu zaakceptowania, aneksów do tych umów, uwzględniających w całości postawione zarzuty wraz z wyjaśnieniem, czym spowodowany jest taki stan rzeczy,
- iii.** informację na temat liczby umów o kredyt konsumencki zawartych w terminie dwóch miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji z nowymi kredytobiorcami – konsumentami, z wykorzystaniem zmienionych wzorców stosowanych przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki wraz z kopiami pięciu ostatnio faktycznie zawartych umów wraz ze wszystkimi załącznikami, o ile takie umowy zostaną zawarte,
- iv.** przedstawienie obowiązujących wzorców stosowanych przy zawieraniu z konsumentami umów o kredyt konsumencki wraz z załącznikami, w tym z formularzem informacyjnym poprzedzającym zawarcie umowy oraz wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy,

⁶ K. Kohutek, M. Sieradzka: Komentarz do art. 28 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, LEX, 2008.

W tym miejscu dodatkowo należy zaznaczyć, że w przypadku, jeśli przedsiębiorca nie wykona zobowiązań lub obowiązku składania informacji o stopniu realizacji tych zobowiązań, decyzja wydana w oparciu o art. 28 ust. 1–3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może zostać przez Prezesa Urzędu uchylona.

Ad III. Na mocy art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.), gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny staje się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o jego umorzeniu w całości lub w części. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania lub może powstać w czasie jego trwania. Stanowisko takie zostało poparte w wyroku Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Gliwicach z 4 lutego 2009 r. (sygn. akt II SA/Gl 1038/08), który orzekł, że „Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organem administracji” (LEX nr 489456). Zgodnie natomiast z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego.

W toku niniejszego postępowania postawiono przedsiębiorcy zarzut podejmowania bezprawnych działań noszących znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez zaniechanie informowania konsumentów w umowach kredytu konsumenckiego o prawie konsumenta do spłaty kredytu przed terminem, co może być niezgodne z art. 30 ust. 1 pkt 16 ukk, a poprzez to może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odnosząc się do przedmiotowego zarzutu przedsiębiorca podniósł, że w umowie pożyczki gotówkowej widnieje postanowienie, zgodnie z którym pożyczkobiorca ma prawo w każdym czasie do spłaty całości lub części pożyczki przed terminem określonym w umowie, a pożyczkodawca nie zastrzega prowizji za dokonanie przez pożyczkobiorcę spłaty pożyczki przed terminem, kwestionując tym samym słuszność stawianego mu zarzutu. Przeprowadzona analiza przedstawionych przez przedsiębiorcę umów, które zostały faktycznie zawarte z konsumentami, potwierdziła opisane powyżej stanowisko.

Brak jest więc podstaw do stwierdzenia, że stosowana praktyka w zakresie objętym niniejszym postępowaniem może naruszać art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zasadne jest więc **umorzenie** postępowania w części opisanej powyżej. W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie III. sentencji niniejszej decyzji.

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 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 Katowicach.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH
Maciej Fragsztajn