



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120
90-006 Łódź
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12
e'mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-11()/13/AM

Łódź, dnia 24 czerwca 2015 r.

DECYZJA Nr RŁO 3/2015

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy i § 5 ust. 2 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) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Euro Providus Spółce Akcyjnej w Częstochowie

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Euro Providus Spółki Akcyjnej w Częstochowie, polegające na:

- 1) niezamieszczaniu w rubryce „*inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*” formularza informacyjnego, o którym mowa w art. 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1497), informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu, co stanowi naruszenie art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. z art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) podawaniu w formularzach informacyjnych, o których mowa w art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim, oraz w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową zdefiniowaną w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) podawaniu w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu (nieuwzględniającej opłaty za obsługę w domu), co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 cytowanej wyżej ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w zw. z art. 5 pkt 6 cytowanej wyżej

ustawy o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 4) stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co stanowi naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503, ze zm.), a w konsekwencji narusza przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 5) stosowaniu opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co stanowi naruszenie art. 3 ust. 1 cytowanej wyżej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, a w konsekwencji narusza przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy i § 5 ust. 2 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) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Euro Providus Spółce Akcyjnej w Częstochowie

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Euro Providus Spółki Akcyjnej w Częstochowie, polegające na niepodawaniu w umowach o kredyt konsumencki informacji o odsetkach w stosunku dziennym należnych Euro Providus Spółce Akcyjnej z siedzibą w Częstochowie w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, co stanowi naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 15 cytowanej wyżej ustawy o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 stycznia 2014 r.

III. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy i § 5 ust. 2 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) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945),

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Euro Providus Spółkę Akcyjną w Częstochowie obowiązek usunięcia, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez doręczenie konsumentom, z którymi łączą ją niewykonane umowy pożyczki gotówkowej zawarte z opcją obsługi pożyczki w domu aneksów do umów, mocą których do umów zostaną wprowadzone informacje o całkowitym koszcie

kredytu i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania uwzględniające opłaty za obsługę w domu.

IV. 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 zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy i § 5 ust. 2 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) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Euro Providus Spółce Akcyjnej w Częstochowie

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

umarza się postępowanie w sprawie stosowania przez **Euro Providus Spółkę Akcyjną w Częstochowie** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów **polegającej na** podawaniu w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta (nieuwzględniającej opłaty za obsługę w domu).

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 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 wyżej wymienionej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy i § 5 ust. 2 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) oraz w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

postanawia się obciążyć Euro Providus Spółkę Akcyjną w Częstochowie **kosztami** opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie **102,60 złotych** (słownie: sto dwa złotych sześćdziesiąt groszy) **i zobowiązuje się** Euro Providus Spółkę Akcyjną w Częstochowie **do ich zwrotu** Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie 7 dni** od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W dniu 21 grudnia 2012 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – wszczął postępowanie wyjaśniające o sygn. akt DDK-405-67/12/BK, mające na celu wstępne ustalenie, czy wybrani przedsiębiorcy niebędący bankami i świadczący konsumentom usługi finansowe dopuścili się, w zakresie pobierania opłat oraz prezentacji kosztów, naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 w zw. z ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów” – lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach.

W toku tego postępowania Prezes Urzędu przeprowadził analizę wzorców umów oraz formularzy informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego, jak również zweryfikował treść umów zawartych z konsumentami nadesłanych przez Euro Providus Spółkę Akcyjną z siedzibą w Częstochowie (dalej: Euro Providus, albo Spółka). Przeprowadzona analiza pozwoliła Prezesowi Urzędu stwierdzić, że Euro Providus może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowieniem Nr 1/61-11/13 z dnia 19 czerwca 2013 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Euro Providus praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- 1) niezamieszczeniu w rubryce „*inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*” formularza informacyjnego, o którym mowa w art. 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1497), informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu, co może stanowić naruszenie art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. z art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) niepodawaniu w umowach o kredyt konsumencki informacji o odsetkach w stosunku dziennym należnych Euro Providus Spółce Akcyjnej z siedzibą w Częstochowie w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, co może stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 15 cytowanej wyżej ustawy o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) podawaniu w formularzach informacyjnych, o których mowa w art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim, oraz w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, co może być nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 4) podawaniu w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu (nieuwzględniającej opłaty za obsługę w domu), co może być nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 cytowanej wyżej ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w zw. z art. 5 pkt 6 cytowanej wyżej ustawy o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 5) podawaniu w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta (nieuwzględniającej opłaty za obsługę w domu), co może być nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 cytowanej wyżej ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 6) stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503, ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 7) stosowaniu opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 cytowanej wyżej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

o czym zawiadomił Euro Providus (dowód: karty Nr 2-8).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Euro Providus podniosła, że dokona weryfikacji stosowanych przez siebie formularzy informacyjnych, natomiast nie zgadza się z postawionymi jej zarzutami dotyczącymi nieuwzględniania opłat za obsługę pożyczki w domu w całkowitym koszcie kredytu i całkowitej kwocie do zapłaty oraz z zarzutami stosowania opłat przygotowawczych i opłat za obsługę pożyczki w domu w wysokości nieodpowiadającej wartości realizowanych świadczeń (dowód: karty Nr 10-120).

I tak, ustosunkowując się do zarzutu niezamieszczania w rubryce „*inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*” formularza informacyjnego, o którym mowa w art. 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 1497) – dalej: ustawa o kredycie konsumenckim, informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu wskazała, że opłata za obsługę pożyczki w domu stanowi świadczenie, które wywodzi się z odrębnej od umowy o pożyczkę gotówkową, nienazwanej umowy cywilnoprawnej. Euro Providus nie uzależnia zawarcia umowy o pożyczkę gotówkową od zawarcia umowy o jej obsługę w domu, z tego względu umowa o obsługę pożyczki w domu nie jest związana z zawartą umową o pożyczkę gotówkową, który to związek jest rozumiany, jako stosunek zależności jednej umowy od drugiej. Mając na uwadze zastrzeżenia Prezesa Urzędu Euro Providus zadeklarowała jednakże, że w najbliższym czasie wprowadzi do formularza informacyjnego dodatkową rubrykę, w której będzie zamieszczać informację o wysokości opłaty za obsługę pożyczki w domu w przypadku chęci skorzystania przez konsumenta z takiego rozwiązania.

Ustosunkowując się do zarzutu niepodawania w umowach o kredyt konsumencki informacji o odsetkach w stosunku dziennym należnych Euro Providus w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy poinformowała, że w najbliższym czasie wprowadzi do umów o pożyczkę gotówkową informację o odsetkach w stosunku dziennym należnych jej w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy.

Odnosząc się do zarzutu podawania w formularzach informacyjnych, o których mowa w art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim, oraz w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania poinformowała, że podjęła działania mające na celu zweryfikowanie przyczyn rozbieżności w podawanej wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania i jeśli stwierdzi w tym zakresie nieprawidłowości, to niezwłocznie je skoryguje.

W przedmiocie zarzutu podawania w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu (nieuwzględniającej opłaty za obsługę w domu), oraz podawania w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta (nieuwzględniającej opłaty za obsługę w domu) podniosła, że skoro opcja obsługi pożyczki w domu jest opcją dobrowolną i fakultatywną, to Euro Providus nie ma obowiązku wliczania opłat pobieranych z tytułu obsługi pożyczki w domu do całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty do zapłaty. Konsument jest natomiast szczegółowo informowany, jakie są koszty zobowiązań zarówno z umowy o pożyczkę gotówkową, jak i z umowy o obsługę pożyczki w domu oraz, jak kształtuje się łączna kwota zobowiązania wynikająca z sumowania obu świadczeń. W części E „Umowy o pożyczkę gotówkową” wpisywana jest łączna kwota zobowiązania pożyczkobiorcy. W ocenie Euro Providus w ten sposób prawo konsumenta do szczegółowej informacji o wysokości jego zobowiązań zostaje zrealizowane.

W odpowiedzi na zarzuty dotyczące wysokości opłat przygotowawczych i opłat za obsługę pożyczki w domu Euro Providus wskazała, że zarzuty te są niezrozumiałe. W przypadku opłat przygotowawczych wysokość opłaty jest uzasadniona faktem zwiększonej ilości pracy, jaką pracownicy Euro Providus muszą poświęcić na weryfikację zdolności

kredytowej konsumenta. Im większa jest kwota pożyczki, tym bardziej szczegółowo sprawdza się dane podane przez konsumenta we wniosku o udzielenie pożyczki. W przypadku pożyczek na znaczne kwoty pieniężne do weryfikacji zdolności kredytowej angażowani są również pracownicy wyższego szczebla, co podnosi koszty tej operacji. W przypadku opłat za obsługę w domu wysokość opłaty jest uzasadniona ryzykiem, jakie Euro Providus ponosi w związku z pobieraniem od konsumenta wyższej kwoty pieniędzy, którą w jego imieniu dostarczyć ma do pożyczkodawcy. Praktyka taka – jak wyjaśniła Euro Providus – jest powszechnie stosowana przez banki, urzędy pocztowe oraz Skarb Państwa działający w sferze imperium, tym przykładowo sądy powszechne pobierające opłatę sądową, jako 5% wartości przedmiotu sporu. W powołanych przypadkach wysokość opłaty nie jest wprost proporcjonalnie związana z nakładem pracy na zrealizowanie czynności operacyjnych, lecz wynika z faktu wartości świadczenia będącego przedmiotem umowy.

Euro Providus w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania wskazała także, że kwestia stosowanej przez nią wysokości opłaty przygotowawczej i kwestia legalności pobierania opłaty za obsługę pożyczki w domu była przedmiotem postępowania przed Prezesem Urzędu zakończonego decyzją nr DDK 7/2011 z dnia 24 listopada 2011 r.

Pismem z dnia 30 sierpnia 2013 r. Prezes Urzędu wezwał Euro Providus do przekazania informacji, czy podjęła czynności celem wprowadzenia zmian w formularzu informacyjnym, we wzorcu umowy i dokonania weryfikacji zasad obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. Ponadto, Prezes Urzędu wezwał Euro Providus do przekazania informacji, czy Spółka jest w posiadaniu dokumentów obrazujących kalkulację kosztów ponoszonych w związku z przygotowaniem umów i obsługą pożyczek w domu, które uzasadniałyby wysokość opłat przygotowawczych i opłat za obsługę w domu pobieranych przez Spółkę (dowód: karty Nr 192-194).

W odpowiedzi na wezwanie w piśmie z dnia 26 września 2013 r. Euro Providus podtrzymała swoje twierdzenia dotyczące naliczania i wysokości opłat przygotowawczych i opłat za obsługę w domu nie przedstawiając jednakże żadnych dowodów potwierdzających swoje twierdzenia. Wyjaśniła ponadto, że w związku ze swoim stanowiskiem dotyczącym opłat za obsługę w domu Euro Providus nie wlicza opłat za obsługę w domu do rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. Wskazała także ponownie, że jest na etapie wprowadzania do wzorców umów o pożyczkę gotówkową informacji o odsetkach w stosunku dziennym i przekaze Prezesowi Urzędu nowe wzorce niezwłocznie po ich wydrukowaniu (dowód: karty Nr 196-202).

W wezwaniu z dnia 18 października 2013 r. Prezes Urzędu powtórnie zwrócił się do Euro Providus o przekazanie informacji, czy Spółka jest w posiadaniu dokumentów obrazujących kalkulację kosztów ponoszonych w związku z przygotowaniem umów i obsługą pożyczek w domu. Dodatkowo zwrócił się o przekazanie informacji o ilości umów zawartych z konsumentami na podstawie wzorca umowy „Umowa pożyczki gotówkowej” w okresie od marca 2012 r. do 15 października 2013 r., w tym ilości umów zawartych z opcją obsługi w domu i z opcją bez obsługi w domu (dowód: karty Nr 205-208).

W odpowiedzi na wezwanie w piśmie z dnia 6 listopada 2014 r. Euro Providus wskazała jedynie, że pobieranie opłat wprost proporcjonalnych do wysokości kwoty, jakiej opłaty dotyczą jest powszechnie stosowaną praktyką w bankach i w innych instytucjach – przykładem może być Poczta Polska, która pobiera opłatę stosunkową od kwoty przekazu pieniężnego. Wyjaśniła także, że nie jest w stanie określić ilości umów, jakie zawarła z konsumentami we wskazanym w wezwaniu okresie czasu. Wskazała jednakże, że w tym okresie udzieliła 40 umów pożyczki gotówkowej, w ramach której konsumenci nie wyrazili chęci jej obsługi w domu, a w styczniu 2013 r. została zawarta jedna taka umowa, której kopia zostaje przekazana do akt postępowania (dowód: karty Nr 209-212).

W piśmie z dnia 27 lutego 2014 r. i 7 kwietnia 2014 r. Spółka poinformowała, że z początkiem 2014 r. wprowadziła do obrotu wzorzec pożyczki gotówkowej, w którym w art. 15 dodano informację o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym. Jednocześnie Spółka wskazała, że w przypadku skorzystania przez konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy pożyczki gotówkowej Spółka nie żąda od pożyczkobiorców odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu. Wyjaśniła także, że od marca 2014 r. do Formularza Informacyjnego Dotyczącego Kredytu Konsumentckiego w pkt 4 zatytułowanym „Inne Ważne Informacje” wprowadzono informację o koszcie obsługi pożyczki w domu (dowód: karty Nr 219-223 i 228-246).

Prezes Urzędu pismem z dnia 18 marca 2014 r. poinformował Spółkę, iż w jego ocenie dotychczasowe wyniki postępowania dowodowego wskazują na to, że wysokość opłat przygotowawczych i opłat za obsługę pożyczek w domu pobieranych przez Spółkę nie odzwierciedla rzeczywistych kosztów podejmowanych czynności i jest ustalana arbitralnie przez Spółkę, co wynika z tego, że Spółka nie zna rzeczywistych kosztów ww. czynności, gdyż nie posiada dokumentów, z których wynikałaby wysokość nakładów ponoszonych na czynności przygotowawcze i czynności za obsługę pożyczek w domu. Wraz z przekazaniem tej informacji Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przedstawienia kalkulacji kosztów ponoszonych przez Spółkę w związku z przygotowaniem i obsługą pożyczek w domu, które uzasadniałyby wysokość opłat przygotowawczych i opłat za obsługę w domu oraz do opisanie zasad pobierania opłat za obsługę w domu (dowód: karty Nr 224-227). W piśmie z dnia 7 kwietnia 2014 r. stanowiącym odpowiedź na to wezwanie Spółka wyjaśniła, że obsługę pożyczek w domu wykonują osoby współpracujące ze Spółką (niezwiązane ze Spółką umową o pracę), które pracują samodzielnie. Każdorazowo teren działania tych osób nie wykracza poza obszar działania oddziału Spółki, którego pracownicy udzielili pożyczki. Osoby współpracujące samodzielnie ustalają czas świadczenia usługi oraz liczbę pożyczkobiorców, których obsługują w ciągu dnia, a także samodzielnie podejmują decyzje o środkach transportu, z jakich będą korzystać. Spółka nie przedstawiła jednakże kalkulacji kosztów opłaty za obsługę w domu i opłaty przygotowawczej wyjaśniając – tak samo jak we wcześniejszych pismach – iż wysokość pobieranych przez nią opłat jest uzasadniona ryzykiem, jakie wiąże się z pobieraniem od konsumentów wyższych kwot pieniędzy. Dodatkowo wskazała, że praktyka naliczania opłat stosunkowych do wartości świadczenia jest powszechnie stosowana w obrocie m.in. przez sądy powszechne, które pobierają opłatę sądową, jako 5% wartości przedmiotu sporu, a także przez banki lub urzędy pocztowe. W powołanych przypadkach wysokość pobieranej opłaty nie jest wprost proporcjonalnie związana z ilością pracy poświęconą na zrealizowanie czynności operacyjnych, lecz wynika z faktu wartości świadczenia będącego przedmiotem umowy (dowód: karty Nr 228-246).

W dniu 30 kwietnia 2014 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w sprawie oraz możliwości końcowego wypowiedzenia się w sprawie (dowód: karta Nr 247).

W odpowiedzi na zawiadomienie Spółka podniosła, że wliczenie kosztów obsługi pożyczki w domu do rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, a w konsekwencji uznanie kosztów obsługi pożyczki w domu za element całkowitego kosztu kredytu nie znajduje uzasadnienia w obowiązujących przepisach, gdyż opłata ta nie jest warunkiem koniecznym otrzymania pożyczki. Wykładnia art. 5 pkt 6 lit b ustawy o kredycie konsumenckim, zgodnie z którym całkowity koszt pożyczki oznacza „wszelkie koszty, jakie konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności koszty usług dodatkowych, jeżeli ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu” prowadzi do wniosku, że jeżeli poniesienie danego kosztu nie jest niezbędne do uzyskania kredytu, to nie jest on elementem całkowitego kosztu kredytu. Taka wykładnia znajduje też potwierdzenie w rekomendacji Związku Banków Polskich (Rekomendacja ds. Kredytu konsumenckiego i Rady

Prawa Bankowego dotycząca wybranych problemów interpretacyjnych w nowej ustawie o kredycie konsumenckim). Dodatkowo, pożyczkobiorca zna z góry wysokość opłat za obsługę w domu i deklarując wolę obsługi pożyczki w domu godzi się na ich poniesienie.

Ustosunkowując się ostatecznie do zarzutu stosowania zawyżonych opłat przygotowawczych i za obsługę w domu Spółka wyjaśniła, że wzrost kosztu obsługi pożyczki wraz ze wzrostem wartości kwoty pożyczki, która jest przedmiotem obsługi, jest uzasadnione powszechną praktyką oraz ponoszonym przez Spółkę ryzykiem transferu gotówki od klienta. Spółka ponosi liczne koszty związane z obsługą, do których zaliczyć można czas pracy pracownika, koszt paliwa i amortyzacji samochodu, pobranie gotówki, zabezpieczenia gotówki, dostarczenie gotówki do banku lub siedziby Spółki, rozliczenie gotówki, rewizyty kadry nadzorujące pracownika, ryzyko wizyt u klientów, których nie zastano w domu oraz ryzyko utraty gotówki oraz związana z tym faktem odpowiedzialność, która jest wprost proporcjonalna do wysokości raty odebranej od klienta. Opłata za obsługę w domu nie może być więc określona na jednym niezmiennym poziomie, gdyż jej wysokość zależna jest od licznych zmiennych czynników, co bezpośrednio musi przełożyć się na jej wysokość (dowód: kary Nr 250-252).

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Euro Providus jest wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000248917. Posiada oddziały na terenie całego kraju t.j. w Zawierciu, Opolu, Świdnicy, Kaliszu, Chrzanowie, Skawinie, Bełchatowie, Wadowicach, Kłodzku, Krotoszynie, Krakowie i Łodzi. Przedmiotem działalności Euro Providus są m.in. pozostałe formy udzielania kredytów, co polega na udzielaniu kredytów konsumenckich (dowód: karty Nr 129 i 256-263).

Prowadząc działalność kredytową Spółka posługuje się formularzem informacyjnym kredytu konsumenckiego, o jakim mowa w art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim, wzorcami umowy pn. „Umowa pożyczki gotówkowej”, „Regulamin pożyczek”, a także „Tabelą opłat pożyczek gotówkowych” oraz drukiem o nazwie „Wniosek dla klienta ubiegającego się o pożyczkę”.

Euro Providus udziela pożyczek w następującej wysokości i na następujące okresy czasu: na okres 27 tygodni – minimalna kwota pożyczki 300 zł, a maksymalna 3.000 zł, na okres 41 tygodni - minimalna kwota pożyczki 300 zł, a maksymalna 4.000 zł i 55 tygodni - minimalna kwota pożyczki 300 zł, a maksymalna 5.000 zł.

Pożyczki udzielane są poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 czerwca 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827)¹.

Zgodnie z postanowieniami „Umowy pożyczki gotówkowej” i „Tabeli opłat i prowizji” konsument, który zawiera z Euro Providus umowę o pożyczkę gotówkową ponosi na rzecz Spółki koszty w postaci opłaty przygotowawczej, oprocentowania, a w przypadku zawierania umowy w opcji z obsługą w domu dodatkowo koszty opłaty za obsługę pożyczki w domu. Opcja obsługi pożyczki w domu oznacza, że spłata pożyczki jest dokonywana wyłącznie gotówką za pośrednictwem konsultanta Spółki w miejscu zamieszkania konsumenta. Zgodnie

¹ Z chwilą wejścia w życie tej ustawy tj. z dniem 25 grudnia 2014 r. utraciła moc ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz.U. z 2012 r. poz. 1225), która w okresie od dnia 1 lipca 2000 r. do dnia 24 grudnia 2014 r. regulowała kwestie umów zawieranych przez przedsiębiorców z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

z postanowieniem §5 pkt 1 „Regulaminu pożyczek” wybór opcji „obsługa pożyczki w domu” jest ostateczny i nie podlega zmianie w trakcie trwania umowy. W trzecim kwartale 2012 r. Spółka udzieliła 3.879 pożyczek, w tym jednej bez opcji obsługi w domu (dowód: karta Nr 129). W styczniu 2013 r. Spółka udzieliła jednej pożyczki bez opcji obsługi w domu (dowód: karta Nr 210).

Wysokość opłaty przygotowawczej wynosi 5% wartości pożyczki, a zatem jest różna w zależności od wartości pożyczki – przykładowo: przy kwocie pożyczki 300 zł wynosi 15 zł, przy kwocie pożyczki 1.000 zł wynosi 50 zł, przy kwocie pożyczki 2.400 zł wynosi 120 zł. Kwota opłaty przygotowawczej jest rozłożona na raty i doliczana proporcjonalnie do każdej z rat pożyczki. Kwota opłat przygotowawczej jest uwzględniana przez Euro Providus w całkowitym koszcie pożyczki i w tzw. łącznej kwocie zobowiązania.

Opłata za obsługę pożyczki w domu jest rozłożona na raty i doliczana proporcjonalnie do każdej z rat pożyczki. Wartość tej opłaty nie jest wykazana w „Tabeli opłat pożyczek gotówkowych” (ani w sposób procentowy, ani kwotowy), jest natomiast wpisywana w treść umowy zawieranej z konsumentem w przypadku podpisania przez konsumenta umowy z opcją z obsługą w domu. Wartość opłaty za obsługę w domu wynosi:

- 128,42 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 300 zł udzielonej na 27 tygodni (dowód: karta Nr 137)
- 613,15 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 1.000 zł udzielonej na 55 tygodni (dowód: karta Nr 140 i 158)
- 919,73 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 1.500 zł udzielonej na 55 tygodni (dowód: karta Nr 143)
- 1165,32 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 1.900 zł udzielonej na 55 tygodni (dowód: karta Nr 146)
- 169,02 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 300 zł udzielonej na 41 tygodni (dowód: karta Nr 149)
- 184,06 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 300 zł udzielonej na 55 tygodni (dowód: karta Nr 152)
- 1839,45 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 3.000 zł udzielonej na 55 tygodni (dowód: karta Nr 155)
- 384,73 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 900 zł udzielonej na 27 tygodni (dowód: karta Nr 168).

Wartość opłaty za obsługę w domu zależna jest zatem od wartości udzielonej pożyczki, a nie od ilości wizyt w domu konsumenta. W przypadku pożyczek udzielonych na ten sam okres czasu (55 tygodni) opłata za obsługę w domu wzrasta wraz z kwotą pożyczki (przy pożyczce na kwotę 300 zł jednostkowy koszt wizyty w domu to 3,37 zł, przy pożyczce na kwotę 1.000 zł jednostkowy koszt wizyty w domu to 11,15 zł, przy pożyczce na kwotę 1.500 zł jednostkowy koszt wizyty w domu to 16,72 zł, przy pożyczce na kwotę 1.900 zł jednostkowy koszt wizyty w domu to 21,19 zł, przy pożyczce na kwotę 3.000 zł jednostkowy koszt wizyty w domu to 33,44 zł).

W okresie styczeń-luty 2013 r. oprocentowanie pożyczek udzielanych przez Euro Providus wynosiło 20% (roczna stopa oprocentowania) (dowód: karta Nr 132 i 137-170). Przyjmując dla celów obliczeń, że rok ma 52 tygodnie Prezes Urzędu ustalił, że roczny przychód Euro Providus z tytułu obsługi pożyczki w domu stanowił w tym okresie czasu – dla każdego z zaprezentowanych przykładów (tj. pożyczka na 55 tygodni na kwotę 300 zł, 1.000 zł, 1.500 zł, 1.900 zł, 3.000 zł) 58% wartości udzielonej pożyczki. Zatem łączny roczny przychód Euro Providus z tytułu udzielenia takiej pożyczki to 83% wartości udzielonej pożyczki (opłata przygotowawcza 5% wartości pożyczki + oprocentowanie 20% + opłata za obsługę w domu 58% wartości pożyczki). Dla porównania, maksymalna wysokość odsetek

ustawowych w stosunku rocznym wyliczona, jako czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego wynosiła w miesiącu styczniu 2013 r. 22%, a w miesiącu lutym 2013 r. 21%². Wskazane dane, w ocenie Prezesa Urzędu dowodzą, że to nie odsetki z tytułu udzielenia pożyczki, ale opłaty z tytułu obsługi pożyczek w domu są głównym przychodem Euro Providus uzyskiwanym w ramach działalności kredytowej.

Euro Providus nie uwzględnia wartości opłaty za obsługę w domu ani w całkowitym koszcie pożyczki, ani w rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania. Euro Providus uwzględnia natomiast wartość opłaty za obsługę w domu w tzw. łącznej kwocie zobowiązania do spłaty, na którą składają się wartość pożyczki, oprocentowanie i opłata za obsługę w domu.

Formularz informacyjny, jakim posługuje się Euro Providus w działalności kredytowej zawiera rubrykę nr 3 pn. „Koszty kredytu”, w której znajduje się pozycja „Inne koszty, jakie konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową”. W okresie od marca 2012 r. do początku 2014 r. Euro Providus udzielając pożyczek z opcją obsługi w domu nie wskazywała w tej rubryce formularza informacyjnego kosztów opłaty za obsługę w domu, jakie zobowiązany jest ponieść konsument podpisujący umowę pożyczki z taką opcją. Od marca 2014 r. do Formularza Informacyjnego Dotyczącego Kredytu Konsumentckiego do rubryki nr 4 zatytułowanej „Inne Ważne Informacje” Euro Providus wprowadziła informację o koszcie obsługi pożyczki w domu, o treści: „*W przypadku złożenia przez Pożyczkobiorcę wniosku o obsługę pożyczki w domu, koszt tej obsługi wynosić będzie....*”.

Euro Providus w okresie od marca 2012 r. do stycznia 2014 r. posługiwała się w obrocie z konsumentami wzorcem umowy pn. „Umowa pożyczki gotówkowej”, w którym w części pn. „Postanowienia ogólne umowy” w pkt 14 i 15 zawarte były postanowienia o treści: „*Pożyczkobiorca ma prawo odstąpić od umowy pożyczki gotówkowej w ciągu 14 dni od jej zawarcia. (...) W związku z odstąpieniem od umowy o pożyczkę gotówkową Pożyczkobiorca nie ponosi żadnych kosztów, z wyjątkiem odsetek w wysokości określonej w pkt 4 niniejszej umowy zamieszczonym w tytule pn. „Postanowienia ogólne umowy”, liczonych za okres od dnia wypłaty pożyczki do dnia jej spłaty włącznie*”. W pkt 4, o których stanowiły te postanowienia zamieszczona została jedynie informacja o tym, że oprocentowanie pożyczki jest stałe (dowód: karty Nr 129-170 i 219). Z początkiem 2014 r. wzorzec „Umowy pożyczki gotówkowej” uległ zmianie w ten sposób, że w art. 15 dodano informację o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym. Postanowienie pkt 15 otrzymało brzmienie: „*W związku z odstąpieniem od umowy o pożyczkę gotówkową Pożyczkobiorca nie ponosi żadnych kosztów (...). W związku z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki kwota odsetek należna w stosunku dziennym za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu wynosi.... Pożyczkodawca, w przypadku odstąpienia od umowy pożyczki gotówkowej, nie będzie obciążał Pożyczkobiorcy kwotą odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu.*” (dowód: karta 219 i 232-241).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w jej art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

² Por. http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/dzienne/stopy_archiwum.htm

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub mogli być klientami Euro Providus. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I., II., III. sentencji niniejszej decyzji

W toku postępowania, w dniu 18 stycznia 2015 r. weszła w życie ustawa z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945). W dniu 26 stycznia 2015 r. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej wydał obwieszczenie w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2015 r., poz. 184). Jednakże z art. 3 wskazanej powyżej ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego wynika, że do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem wejścia w życie tej ustawy (to jest przed dniem 18 stycznia 2015 r.) stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej. W tym stanie rzeczy, mając na uwadze, że postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte w dniu 19 czerwca 2013 r. podstawę rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

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 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 101),
- 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Tym samym dla udowodnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest udowodnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad 1)

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 584) – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność

gospodarczą. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Euro Providus jest spółką prawa handlowego, osobą prawną i jest wpisana do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Prowadzi działalność gospodarczą polegającą na udzielaniu kredytów konsumenckich. Euro Providus posiada zatem status przedsiębiorcy w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jako osoba prawna prowadząca w sposób zorganizowany i ciągły w celach zarobkowych działalność usługową.

W związku z powyższym, **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędna do udowodnienia stosowania przez Euro Providus praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.**

Ad 2)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Porządek prawny, którego naruszenie może skutkować naruszeniem artykułu 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Tym samym, 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 prawem (por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 czerwca 2006 r. - sygn. akt XVIII AmA 32/05). W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał natomiast przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest wyczerpujący. Zatem oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw. Zatem, w przypadku powyżej wskazanego postanowienia bezprawność działań przedsiębiorcy wynika z naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Aktem prawnym, do którego należy odwołać się w przedmiotowej sprawie jest ustawa o kredycie konsumenckim. Działania przedsiębiorcy sprzeczne z zapisami tej ustawy są - zgodnie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - działaniem bezprawnym godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność praktyki opisanej w pkt I.1 sentencji decyzji

Zgodnie z art. 13 ust. 1 pkt 10 i art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki kredytodawca ma obowiązek podać konsumentowi na formularzu sporządzonym według określonego ustawą wzoru m.in. informację o innych kosztach, które jest on zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności odsetkach, opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki, na jakich koszty te mogą ulec zmianie.

Od marca 2012 r. do marca 2014 r. Euro Providus posługiwała się formularzem informacyjnym, w którym w żadnym miejscu nie podawała informacji o wysokości opłaty za obsługę w domu, jaką zobowiązany jest ponieść konsument podpisujący umowę pożyczki z taką opcją. W ocenie Prezesa Urzędu powyższe działanie naruszało przepisy art. 13 ust. 1 pkt 10 i art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim. Przepisy te stanowią bowiem, że jeżeli kredytodawcy znane są koszty usług dodatkowych, które kredytobiorca jest zobowiązany ponieść w związku z umową, to powinien te koszty wskazywać w formularzu informacyjnym.

Od marca 2014 r. do formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego do rubryki nr 4 zatytułowanej „Inne Ważne Informacje” Euro Providus wprowadziła informację o koszcie obsługi pożyczki w domu, o treści: *„W przypadku złożenia przez Pożyczkobiorcę wniosku o obsługę pożyczki w domu, koszt tej obsługi wynosić będzie....”*. W ocenie Prezesa Urzędu działania Spółki polegające na wprowadzeniu do formularza takiej informacji nie są jednak prawidłowe, albowiem informacja o konieczności poniesienia opłaty za obsługę w domu i o jej wysokości powinna znaleźć się w części formularza nr 3 pn. „Koszty kredytu” - „Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową”. Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego nie powinien być przez przedsiębiorców modyfikowany poprzez swobodne dodawanie do niego nowych rubryk. Celem ustawodawcy przy tworzeniu wzoru formularza była przejrzystość podawanych konsumentom informacji, a także sprawienie, aby oferty różnych kredytodawców mogły być w sposób szybki i łatwy porównywane. Koszty obsługi pożyczki w domu są kosztami dodatkowymi, które konsument jest zobowiązany ponieść w razie podpisania umowy z opcją obsługi w domu. Koszty te w sposób wymierny wpływają na koszty, jakie konsument ponosi w związku z wykonaniem umowy pożyczki. Dlatego też informacja o tych kosztach powinna być wskazywana w tej części formularza, która odnosi się do kosztów kredytu.

W ocenie Prezesa Urzędu brak wskazania w formularzu informacyjnym na obowiązek poniesienia określonych opłat za obsługę w domu, jak i wskazywanie w formularzu na tego rodzaju opłaty w sposób, który powoduje zniekształcenie ustawowego wzoru formularza informacyjnego jest działaniem bezprawnym.

Bezprawność praktyk opisanych w pkt I. 2, I.3 sentencji decyzji

Art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Zgodnie z art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171 poz. 1206 ze zm.) – dalej: ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Zgodnie z art. 4 ust. 1 tej ustawy praktyka rynkowa stosowana przez

przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrym obyczajem i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu³. Zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy 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. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 wprowadzające w błąd działanie może w szczególności polegać na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji.

Podkreślenia wymaga fakt, iż ocena praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd powinna być dokonywana w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. W rozumieniu art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, przeciętnym konsumentem jest konsument, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w ustawie o sprzedaży konsumenckiej jest wynikiem dorobku orzeczniczego Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości. Stopniowy rozwój orzecznictwa Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta, jako konsumenta rozważnego, przeciętnie oświeconego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia 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. Przyjmując model przeciętnego konsumenta na potrzeby niniejszego postępowania należy wziąć pod uwagę model konsumenta – chcącego zawrzeć umowę pożyczkową, jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane.

Dobrym obyczajem jest obowiązek przedsiębiorcy-profesjonalisty udzielania konsumentom prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działania, które potocznie określone są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania⁴.

W literaturze przyjmuje się, że istotność zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta przez stosowaną praktykę rynkową pozwala uznać, że jej wpływ musi niejako popychać przeciętnego konsumenta do zmiany zachowania rynkowego. Powoduje to tym

³ W dniu 25 grudnia 2015 r. z chwilą wejścia w życie wejścia w życie ustawy z dnia 30 czerwca 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827) na mocy art. 49 tej ustawy uległ zmianie art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Z dniem 25 grudnia 2014 r. przepis ten otrzymał następujące brzmienie: „Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.”. Nowe brzmienie przepisu art. 4 ust. 2 nie wpływa na treść zarzutu postawionego Spółce.

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

samym zniekształcenie tego zachowania, które ujawnia się, jako zniekształcenie realne lub potencjalne decyzji konsumenta, która powinna być wyborem świadomym i efektywnym. Można, zatem uznać, że wpływ praktyki jest na tyle istotny, że pod jej wpływem proces decyzyjny konsumenta uległ wypaczeniu (zniekształceniu). Jeśli zaś chodzi o doniosłość (znaczenie) tego zniekształcenia, to należy stwierdzić, że musi ono być, co najmniej potencjalne. Uściślając wpływ nieuczciwej praktyki rynkowej na zachowanie rynkowe konsumenta musi odnieść skutek w postaci, co najmniej potencjalnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta (Komentarz do ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym [w:] M. Sieradzka, Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz, Oficyna, 2008).

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes Urzędu uznaje, że zarówno formularz informacyjny, jak i umowa pożyczki, którymi Spółka posługuje się w obrocie nieprzerwanie od 2013 r., powinny być sporządzone przez Spółkę w sposób niesprzeczny, przejrzysty i jednoznaczny oraz zawierać rzetelną i pełną informację, której wymagają przepisy prawa. Działanie Euro Providus polegające na podawaniu w formularzach informacyjnych oraz w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania i podawaniu w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu (nieuwzględniającej opłaty za obsługę w domu) pozostaje w sprzeczności z dobrym obyczajem.

Przesłanka wprowadzania konsumentów w błąd

Przepis art. 13 pkt 7 i art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim nakazuje, by kredytodawca przed zawarciem umowy przekazał konsumentowi na formularzu informacyjnym informacje o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania. Zgodnie z art. 30 pkt 7 ustawy o kredycie konsumenckim rzeczywista roczna stopa oprocentowania powinna być również określona w umowie o kredyt konsumencki. Zgodnie z definicją zawartą w art. 5 pkt 12 ustawy o kredycie konsumenckim rzeczywista roczna stopa oprocentowania to całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony, jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym. W załączniku do ustawy o kredycie konsumenckim zamieszczono wzór matematyczny służący do wyliczenia rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania umożliwia konsumentowi ocenę, czy dany produkt jest dla niego odpowiedni, oraz porównanie ofert różnych kredytodawców. Tym samym jest kluczowe, by rzeczywista roczna stopa oprocentowania była wyliczona poprawnie.

Euro Providus w stosowanych formularzach informacyjnych, jak i w zawieranych umowach pożyczkowych podając rzeczywistą roczną stopę oprocentowania nie uwzględnia w niej wartości opłaty za obsługę w domu. W ocenie Prezesa Urzędu tego rodzaju działanie jest bezprawne i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, albowiem w przypadku umów o pożyczkę gotówkową, które wiążą się z obowiązkiem ponoszenia kosztów opłaty za obsługę w domu koszt tej opłaty stanowi element kosztu kredytu ogółem i wpływa na wysokość rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. Nieuwzględnianie kosztów opłaty za obsługę w domu w rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania może zatem wprowadzać konsumentów w błąd co do faktycznej opłacalności zaciągnięcia kredytu. Tym samym może wpływać na podjęcie decyzji o zawarciu „niechcianej” umowy.

Zgodnie z definicją zawartą w art. 5 pkt 6 ustawy o kredycie konsumenckim przez całkowity koszt kredytu należy rozumieć całkowity koszt kredytu - wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany 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.

Euro Providus w umowach o pożyczkę gotówkową podaje informacje o całkowitym koszcie kredytu. Wskazując całkowity koszt kredytu nie uwzględnia w nim jednak wartości opłaty za obsługę w domu. W ocenie Prezesa Urzędu w przypadku umów o pożyczkę gotówkową, które wiążą się z obowiązkiem ponoszenia kosztów opłaty za obsługę w domu koszt tej opłaty stanowi istotny i niezbędny element kosztu kredytu ogółem i powinien być uwzględniany w całkowitym koszcie kredytu. Brak rzetelnego wskazania całkowitego kosztu kredytu, uwzględniającego wartość opłaty za obsługę w domu, może wprowadzać konsumentów w błąd i powodować mylne przeświadczenie o kosztach, jakie wiążą się z zawarciem umowy pożyczkowej z Euro Providus oraz błędne porównywanie ofert kredytowych na rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu nie jest w powyższym zakresie prawidłowe stanowisko Euro Providus, zgodnie z którym skoro opcja obsługi pożyczki w domu jest opcją dobrowolną i fakultatywną, to Euro Providus nie ma obowiązku wliczania opłat pobieranych z tytułu obsługi pożyczki w domu do całkowitego kosztu kredytu. Prezes Urzędu zważył, że prawidłowa, funkcjonalna wykładnia przepisu art. 5 pkt 6 ustawy o kredycie konsumenckim w zakresie kosztów usług dodatkowych, których poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu nakazuje rozumieć pod tym pojęciem wszelkie koszty, jakie konsument musi ponieść przy prawidłowym wykonaniu umowy, zgodnie z jej pierwotną treścią.

Należy raz jeszcze podkreślić, że poniesienie przez konsumenta opłaty za obsługę pożyczki w domu jest niezbędne, jeśli chce on zawrzeć umowę pożyczki z opcją obsługi w domu. Zawarcie umowy pożyczki wraz z opcją obsługą w domu nie jest możliwe bez poniesienia kosztów tej usługi i tym samym ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania pożyczki z opcją obsługi w domu. Dodatkowo należy zwrócić uwagę, że z treści umów pożyczki gotówkowej zawieranych przez Spółkę wynika, że w przypadku umów bez obsługi w domu oceniając wniosek konsumenta ubiegającego się o pożyczkę pożyczkodawca może zaproponować inne warunki umowy niż wskazane we wniosku o zawarcie umowy (tak „Umowa o pożyczkę gotówkową” część pn. „Postanowienia dotyczące Umowy pożyczki gotówkowej bez obsługi w domu (opcja)” pkt 1). Oznacza to, że oferta Spółki skierowana jest do osób, które podpiszą umowę z opcją obsługi w domu, gdyż tylko wniosek o podpisanie umowy pożyczki bez opcji obsługi w domu może podlegać indywidualnym negocjacjom (czyli w przypadku takiego wniosku oferta Spółki nie jest dla Spółki wiążąca). Za takim postrzeganiem produktu oferowanego przez Spółkę przemawiają także dane statystyczne podane przez Spółkę. Jak ustalono w postępowaniu w trzecim kwartale 2012 r. Spółka podpisała 3.879 umów, w tym jedną bez opcji obsługi w domu. W styczniu 2013 r. Spółka podpisała jedną umowę bez opcji obsługi w domu.

W następnej kolejności Prezes Urzędu zwrócił uwagę, że umowy zawierane przez Spółkę z konsumentami są umowami zawieranymi poza lokalem przedsiębiorstwa (w domu konsumentów). Powyższe ma wpływ na sposób postępowania Spółki wobec konsumentów, którzy chcą podpisać umowę z opcją obsługi w domu i bez takiej opcji. Konsument podpisujący umowę z opcją obsługi w domu otrzymuje kwotę pożyczki w miejscu zamieszkania w dniu podpisania umowy (tak „Umowa o pożyczkę gotówkową” część pn. „Postanowienia dotyczące Umowy pożyczki gotówkowej z obsługą w domu (opcja)” pkt 1b), co oznacza natychmiastową dostępność produktu. Konsument podpisujący umowę bez opcji obsługi w domu podpisuje jedynie wniosek o zawarcie umowy, czyli w istocie składa pożyczkodawcy ofertę zawarcia umowy. Po otrzymaniu tego wniosku Pożyczkodawca składa konsumentowi ofertę zawarcia umowy poprzez dostarczenie dwóch podpisanych przez siebie egzemplarzy umowy. Oferta ta

jest wiążąca przez okres trzech dni. W przypadku zawarcia umowy kwota pożyczki jest przekazywana pożyczkobiorcy w ciągu jednego dnia roboczego na rachunek bankowy wskazany we wniosku (tak – „Umowa o pożyczkę gotówkową” część pn. „Postanowienia dotyczące Umowy pożyczki gotówkowej bez obsługi w domu (opcja)” pkt 1, 2 i 3).

Taki stan rzeczy nakazuje przyjąć, że działalność Spółki ukierunkowana jest na podpisywanie umów pożyczek z opcją obsługi w domu, a zawarcie umowy bez takiej opcji stanowi wyjątek od reguły.

Biorąc powyższe pod uwagę, w ocenie Prezesa Urzędu praktyki Euro Providus polegające na niewliczaniu opłaty za obsługę w domu do całkowitego kosztu kredytu, jak i nieuwzględnianie opłaty za obsługę w domu przy obliczaniu rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania kredytu stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające konsumentów w błąd co do rzeczywistych warunków zawieranej umowy pożyczkowej. Praktyki te mogą wpływać na postrzeganie przez konsumentów rzeczywistych warunków oferowanej umowy pożyczki, a tym samym na możliwość dokonania prawidłowego porównania oferty z atrakcyjnością innych ofert na rynku, a w konsekwencji powodować zawarcie przez przeciętnego konsumenta „niechcianej” umowy. Należy podkreślić, że zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wprowadzające w błąd działanie może w szczególności polegać na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji, i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta.

Spółka zasadniczo oferuje produkt polegający na udzieleniu pożyczki z opcją obsługi w domu. Oferując taki produkt zobowiązana jest zatem rzetelnie informować o jego kosztach.

Bezprawność praktyk opisanych w pkt I. 4, I.5 sentencji decyzji

Art. 24 ust 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów każe rozumieć pod pojęciem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów m.in. czyny nieuczciwej konkurencji, o ile godzą w zbiorowe interesy konsumentów. Art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503, ze zm.) – dalej: ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, definiuje czyn nieuczciwej konkurencji, jako działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta.

Przepis art. 3 ust. 1 ww. ustawy stanowi klauzulę generalną, niemniej w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż może on stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych wymienionych w rozdziale II ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji⁵. Aby działanie przedsiębiorcy mogło być w kontekście przedmiotowego postępowania uznane za czyn nieuczciwej konkurencji, powinno spełniać przesłankę sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami i jednocześnie zagrażać lub naruszać interes klienta⁶.

⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, sygn. akt I ACr 308/95 – *Jeżeli określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek zawartych w tym przepisie.*

⁶ M. Sieradzka, *Komentarz do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, pkt 4.3.1, LEX 2008.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom⁷. Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania⁸. Najczęściej akceptuje się nową tendencję w odczytywaniu pojęcia dobrych obyczajów w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, którą charakteryzuje podejście ekonomiczno-funkcjonalne. Jego istotą jest przywiązywanie wagi nie do przestrzegania dobrych obyczajów „w ogóle”, ale do zachowania przedsiębiorców w działalności gospodarczej. Syntetyczne ujęcie tych poglądów wyraża się w stwierdzeniu, że dobre obyczaje to normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej. Odchodzi się tu zatem od ujęcia tradycyjnego, zgodnie z którym dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia ogólnych zasad etycznych – moralnych, a istotne kryterium stanowiło poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie⁹.

Z uwagi na to, iż normy postępowania będące „dobrymi obyczajami” mają z reguły charakter moralny i zwyczajowy, nie da się określić zamkniętego ich katalogu. Dopiero zatem w konkretnej sytuacji możliwe jest przypisanie im określonej treści, poprzez ocenę konkretnego postępowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorców – przyjmując za miernik uczciwości ocenę zorientowaną na zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania konkurencji przez rzetelne i niezafałszowane współzawodnictwo pod względem jakości, ceny i innych pożądaných przez klientów cech oferowanych towarów i usług oraz poszanowanie pozycji konsumentów.

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

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

W doktrynie przeważa pogląd, że sprzeczność z dobrymi obyczajami podlega ocenie obiektywnej. Z tego zaś wynika, iż w zasadzie jest obojętne, czy sprawca czynu miał świadomość, że jego zachowanie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz czy niewiedza ta była usprawiedliwiona lub nie. Jest to stanowisko akceptowane również przez judykaturę¹⁰.

⁷ wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., sygn. akt VI ACa 774/2004.

⁸ Ewa Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Wydanie 2. Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, str. 215-216.

⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 września 2002 r., sygn. akt III CKN 213/01, LEX nr 75249.

¹⁰ Por. J. Szwaia, komentarz do art. 3 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji [w:] J. Szwaia (red.) *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, wyd. 2, Warszawa 2006, str. 165, pkt 69 i n. oraz przytoczone tam źródła i orzecznictwo.

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił, że wysokość opłaty przygotowawczej pobieranej przez Spółkę wynosi 5% wartości pożyczki, a zatem jest różna w zależności od wartości pożyczki – przykładowo: przy kwocie pożyczki 300 zł wynosi 15 zł, przy kwocie pożyczki 1.000 zł wynosi 50 zł, przy kwocie pożyczki 2.400 zł wynosi 120 zł.

W ocenie Prezesa Urzędu przygotowanie przez Spółkę umowy pożyczki w każdym przypadku następuje co do zasady na tych samych zasadach. Spółka posługuje się gotowym wzorcem umowy, który każdorazowo uzupełnia o zindywidualizowane dane konkretnego konsumenta zawierającego umowę pożyczki. Proces oceny ryzyka kredytowego również jest ustandaryzowany, w szczególności dla zbliżonych kwot pożyczki. Proces przygotowania umowy pożyczki na kwotę 900 zł i 1.000 zł, w ocenie Prezesa Urzędu, przebiega w ten sam sposób, wymagając od Spółki podjęcia tych samych czynności. Niezrozumiałe jest zatem pobieranie przez Spółkę opłaty przygotowawczej w różnych wysokościach.

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

Także ustalona przez Spółkę wysokość opłaty za obsługę pożyczki w domu jest zależna od wartości udzielonej pożyczki, a nie od ilości wizyt w domu konsumenta. Wartość opłaty za obsługę w domu wynosi:

- 128,42 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 300 zł udzielonej na 27 tygodni (dowód: karta Nr 137)
- 613,15 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 1.000 zł udzielonej na 55 tygodni (dowód: karta Nr 140 i 158)
- 919,73 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 1.500 zł udzielonej na 55 tygodni (dowód: karta Nr 143)
- 1165,32 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 1.900 zł udzielonej na 55 tygodni (dowód: karta Nr 146)
- 169,02 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 300 zł udzielonej na 41 tygodni (dowód: karta Nr 149)
- 184,06 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 300 zł udzielonej na 55 tygodni (dowód: karta Nr 152)
- 1839,45 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 3.000 zł udzielonej na 55 tygodni (dowód: karta Nr 155)
- 384,73 zł w przypadku umowy pożyczki na kwotę 900 zł udzielonej na 27 tygodni (dowód: karta Nr 168).

W ocenie Prezesa Urzędu odbiór pożyczki w domu to konkretne świadczenie, związane z podejmowaniem przez Spółkę określonych czynności. W ocenie Prezesa Urzędu obsługa w domu pożyczki zaciągniętej przez tego samego konsumenta ma kwotę 300 zł i 3.000 zł na ten sam okres spłaty wynoszący 55 tygodni – co do zasady – powinna następować na podobnych zasadach. Przy założeniu regularnej spłaty tych pożyczek, przedstawiciel Spółki powinien dokonać 55 odbiorów rat dla każdej z nich. Różnica w opłacie za obsługę w domu dla pożyczki w ww. kwotach wynosi jednak 1.655,39 zł, co obrazuje, iż jedynym wyznacznikiem wysokości tej opłaty dla tego samego okresu spłaty pożyczki jest kwota pożyczki.

Przyjęty przez Spółkę system naliczania opłat za obsługę w domu, który jest uzależniony od wartości pożyczki a nie od wartości czynności wykonanych w ramach usługi

odbioru rat pożyczki w domu jest bezzasadny również ze względu na wyjaśnienia Spółki złożone w toku postępowania. Euro Providus wskazała bowiem, że opłata za obsługę pożyczki w domu stanowi świadczenie, które wywodzi się z odrębnej od umowy o pożyczkę gotówkową, nienazwanej umowy cywilnoprawnej. Euro Providus twierdziła przy tym, że nie uzależnia zawarcia umowy o pożyczkę gotówkową od zawarcia umowy o jej obsługę w domu, z tego względu umowa o obsługę pożyczki w domu nie jest związana z zawartą umową o pożyczkę gotówkową, który to związek jest rozumiany, jako stosunek zależności jednej umowy od drugiej.

W ocenie Prezesa Urzędu, w świetle zaprezentowanych okoliczności, przyjęty przez Spółkę sposób naliczania opłaty za obsługę w domu wykazuje jednakże funkcjonalny związek pomiędzy umową pożyczki a wysokością opłat za obsługę w domu i abstrahuje od kosztów rzeczywiście ponoszonych przez Spółkę przy wykonywaniu usługi obsługi pożyczki w domu. Powyższe może powodować brak ekwiwalentności opłat względem wartości usługi świadczonej przez Spółkę w ramach tych opłat. Takie zaś działanie może zagrażać ekonomicznym interesom konsumentów i stanowić przy tym działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami. W ocenie Prezesa Urzędu niezbędne jest przyjęcie takiej metody kalkulowania ww. opłat, by odpowiadała ona wartości realizowanego świadczenia.

Euro Providus wyjaśniła w toku postępowania, wzrost wysokości opłaty przygotowawczej wraz ze wzrostem wartości pożyczki jest uzasadniony faktem zwiększonej ilości pracy, jaką pracownicy Euro Providus muszą poświęcić na weryfikację zdolności kredytowej konsumenta. Im większa jest kwota pożyczki, tym bardziej szczegółowo sprawdza się dane podane przez konsumenta we wniosku o udzielenie pożyczki. W przypadku pożyczek na znaczne kwoty pieniężne do weryfikacji zdolności kredytowej zaangażowani są również pracownicy wyższego szczebla, co podnosi koszty tej operacji. Jednocześnie jednak Euro Providus nie posiada żadnych dokumentów, które obrazowałyby wysokość kosztów rzeczywiście ponoszonych w związku z weryfikacją wniosków kredytowych.

Euro Providus wyjaśniło także, że wysokość opłaty za obsługę w domu jest uzasadniona ryzykiem, jakie Euro Providus ponosi w związku z pobieraniem od konsumenta wyższej kwoty pieniędzy. Euro Providus pobiera opłaty za obsługę w domu nie poprzez swoich pracowników, ale poprzez osoby współpracujące ze Spółką, które działalność polegającą na odbieraniu pożyczek od konsumentów wykonują samodzielnie, co w ocenie Prezesa Urzędu oznacza, że osoby te działają na własny koszt i ryzyko, jednakże w imieniu i na rzecz Euro Providus. Euro Providus nie ponosi zatem kosztów związanych z dojazdami tych osób do klientów, ani kosztów organizacji pracy tych osób (koszty utrzymania biura, telefonu itp.), a jedynie wypłaca tym osobom wynagrodzenie za wykonaną usługę. Jednocześnie Euro Providus w toku postępowania nie przedstawiła żadnych dowodów obrazujących koszty, jakie ponosi w związku ze zlecaniem odbioru rat pożyczek od konsumentów osobom współpracującym ze Spółką, ani chociażby hipotetycznej kalkulacji tych kosztów.

Powyższe okoliczności, w ocenie Prezesa Urzędu świadczą o tym, że opłaty przygotowawcze, jak i opłaty za obsługę w domu pobierane przez Euro Providus ustalane są arbitralnie przez Spółkę, nie mają związku z rzeczywistymi kosztami ponoszonymi w związku z przygotowaniem umów, czy odbieraniem pożyczek, ale co do zasady stanowią źródło dochodu dla Spółki.

Prezes Urzędu zważył, że zasadnicze wynagrodzenie pożyczkodawcy z tytułu umowy pożyczki stanowią odsetki od kapitału. Ustawodawca w art. 359§2¹ k.c. określił maksymalny limit odsetek, które mogą zostać zastrzeżone w umowie. Celem wprowadzonej regulacji było ograniczenie wysokości wynagrodzenia, jakie na swoją rzecz może zastrzegać pożyczkodawca

kosztem pożyczkobiorcy. Wskazany przepis odnosi się wyłącznie do odsetek, gdyż to one stanowią główny koszt związany z pożyczką. Pozostałe koszty nie powinny generować dla pożyczkobiorcy znaczących zysków. Z tego względu Prezes Urzędu wskazuje, że opłaty, jakie ponosi pożyczkobiorca w związku z zawieraną umową pożyczki nie powinny generować dla pożyczkodawcy dodatkowego znacznego wynagrodzenia i mają zasadniczo równowagę uzasadnione i rzeczywiste koszty czynności podjętych przez pożyczkodawcę.

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił tymczasem, że Euro Providus ustala opłaty za obsługę w domu, których wysokość w stosunku rocznym odpowiada 58% wartości udzielonej pożyczki. Ponadto, w ramach umowy pobiera od konsumentów opłaty przygotowawcze w wysokości 5% wartości pożyczki. Powyższe oznacza, że Euro Providus pobiera od konsumentów opłaty pozaodsetkowe, których wysokość w skali roku wynosi 65% wartości pożyczki.

Oprocentowanie pożyczek udzielanych przez Euro Providus wynosi 20% w stosunku rocznym. Maksymalna wysokość odsetek ustawowych w stosunku rocznym wyliczona, jako czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego wynosiła tymczasem w miesiącu styczniu 2013 r. 22%, a w miesiącu lutym 2013 r. 21%.

Porównanie wysokości odsetek maksymalnych i wysokości przychodów Euro Providus z tytułu oprocentowania pożyczek w ocenie Prezesa Urzędu wskazuje na to, że to nie odsetki z tytułu udzielenia pożyczki, ale opłaty z tytułu obsługi pożyczek w domu są głównym wynagrodzeniem Euro Providus uzyskiwanym w ramach działalności kredytowej.

Zdaniem Prezesa Urzędu nadmierne obciążanie konsumentów kosztami z tytułu zawarcia i realizacji umowy pożyczki sprzeciwia się dobremu obyczajom, zgodnie z którymi niedozwolone jest, aby przedsiębiorca będący parabankiem wykorzystywał niedoświadczenie konsumenta, albo fakt, że konsument z racji swojej sytuacji majątkowej zmuszony jest do korzystania z jego usług i w związku z tym zastrzegł za swoje świadczenie rażąco wygórowane wynagrodzenie. Dodatkowo, opisane działanie Spółki zagraża interesom ekonomicznym konsumentów.

Tym samym działanie Spółki stanowi czyn nieuczciwej konkurencji i w konsekwencji jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, co upoważnia Prezesa Urzędu do podejmowania ingerencji w tej sprawie.

Takiej oceny praktyk nie może zmienić podniesiony przez Euro Providus w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania zarzut, że kwestia stosowanej przez nią wysokości opłaty przygotowawczej i kwestia legalności pobierania opłaty za obsługę pożyczki w domu była przedmiotem postępowania przed Prezesem Urzędu zakończonego decyzją nr DDK 7/2011 z dnia 24 listopada 2011 r. Prezes Urzędu wskazuje, że przywołana przez Euro Providus decyzja dotyczyła zupełnie innej problematyki, a mianowicie stosowania praktyki polegającej na pobieraniu opłaty przygotowawczej w przypadku skorzystania przez pożyczkobiorcę z prawa odstąpienia od umowy pożyczki w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, co mogło naruszać przepis art. 2 ust. 3 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. W toku tego postępowania Prezes Urzędu nie zajmował się problemem wysokości opłat przygotowawczych – w tym zwłaszcza ich ekwiwalentnością względem świadczonych usług, ale legalnością ich pobierania w razie odstąpienia przez konsumenta od umowy.

Bezprawność praktyki opisanej w pkt II sentencji decyzji

Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy o kredycie konsumenckim, umowa o kredyt konsumencki powinna określać m.in. termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązek zwrotu przez konsumenta udostępnionego przez kredytodawcę kredytu oraz odsetek, a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym. Celem wprowadzenia tego przepisu jest poinformowanie konsumenta, jakie koszty poniesie w przypadku odstąpienia od umowy. Przepis ustawy wyraźnie nakazuje, by informację tę podać kwotowo. W związku z tym niepodanie tej informacji, albo podanie jej w inny sposób niż kwotowo narusza ciążący na przedsiębiorcy obowiązek informacyjny.

Euro Providus w umowach zawieranych na podstawie wzorca „Umowy pożyczki gotówkowej” obowiązującego od marca 2012 r. do stycznia 2014 r. nie podawała informacji o odsetkach w stosunku dziennym należnych Euro Providus w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, pomimo że umowy przewidywały obowiązek uiszczania przez konsumenta takich odsetek. Takie działanie należy uznać za bezprawne, albowiem stoi w sprzeczności z regulacją ustawową.

Z początkiem 2014 r. wzorzec „Umowy pożyczki gotówkowej” uległ zmianie w ten sposób, że w art. 15 dodano informację o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym. Postanowienie art. 15 otrzymało brzmienie: *„W związku z odstąpieniem od umowy o pożyczkę gotówkową Pożyczkobiorca nie ponosi żadnych kosztów (...). W związku z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki kwota odsetek należna w stosunku dziennym za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty wynosi.... Pożyczkodawca, w przypadku odstąpienia od umowy pożyczki gotówkowej, nie będzie obciążał Pożyczkobiorcy kwotą odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu.”*, co w ocenie Prezesa Urzędu stanowiło o zaniechaniu stosowania praktyki niepodawania konsumentom informacji o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym.

W tym stanie rzeczy w ocenie Prezesa Urzędu, zostało udowodnione, iż stosowane przez Euro Providus praktyki są **bezprawne**. W związku z powyższym, **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka** art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **niezbędna do udowodnienia** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów **została spełniona**.

Ad 3)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *„... nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem*

ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów.” (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

Dla udowodnienia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie znacznej liczby konsumentów tj. tych, którzy mogli zawrzeć umowę pożyczkową z Euro Providus. W tej sytuacji bezprawne działanie Spółki nie dotyczy interesów poszczególnych konsumentów, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Euro Providus.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.

Stosowanie przez Euro Providus opisanych wyżej praktyk godzi zatem w zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec tego Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka niezbędna do udowodnienia stosowania przez Euro Providus praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenia zakazu określonego w art. 24.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów decyzji, o której mowa w art. 26 ust. 1 Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu wykonania nakazu.

Mając na uwadze, że w obrocie konsumenckim znajdują się obowiązujące umowy o pożyczkę gotówkową zawarte z opcją obsługi w domu, w których Euro Providus podała nierzetelną informację o całkowitym koszcie kredytu i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Euro Providus obowiązku usunięcia, w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez doręczenie konsumentom, z którymi łączą ją niewykonane umowy pożyczki gotówkowej zawarte z opcją obsługi pożyczki w domu aneksów do umów, mocą których do umów zostaną wprowadzone informacje o całkowitym koszcie kredytu i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania uwzględniające opłaty za obsługę w domu. W ten sposób wyeliminowane zostaną trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Jednocześnie nałożenie tego środka doprowadzi do równorzędnego zabezpieczenia wydaną decyzją zarówno interesów prawnych konsumentów, z którymi Euro

Providus będzie zawierał umowy w przyszłości, jak i tych konsumentów, którzy dotychczas zawarli z nim umowy.

W ocenie Prezesa Urzędu dwumiesięczny termin jest wystarczający na wykonanie przez Spółkę nałożonego na nią obowiązku.

Mając powyższe na uwadze **Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26 tej ustawy, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 tej ustawy. W powyższym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W toku postępowania ustalono, że Euro Providus z początkiem 2014 r. zaniechała stosowania bezprawnej praktyki polegającej na niepodawaniu w umowach o kredyt konsumencki informacji o odsetkach w stosunku dziennym należnych Euro Providus Spółce Akcyjnej z siedzibą w Częstochowie w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanki wyrażonej w art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.**

Ad IV. sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.) – zwanej dalej: „k.p.a.”. Stosownie do art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. „Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a wobec tego nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie co do istoty. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione dopiero w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organem administracyjnym”¹¹.

Prezes Urzędu postawił Euro Providus zarzut podawania w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta (nieuwzględniającej opłaty za obsługę w domu), co może być nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 cytowanej wyżej ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Dokonana przez Prezesa Urzędu w toku postępowania ponowna analiza umów o pożyczkę gotówkową zawieranych z konsumentami przez Euro Providus na podstawie wzorca pn. „Umowa o pożyczkę gotówkową” wykazała, że umowy te zawierają rubrykę o nazwie

¹¹ B. Adamiak i J. Borkowski, Kodeks postępowania administracyjnego. Komentarz C.H. BECK, Warszawa 1996 r., s. 462).

„Łączna kwota zobowiązania do spłaty (A+D+E)”, gdzie A oznacza wartość pożyczki, D oznacza oprocentowanie pożyczki wraz z opłatą przygotowawczą, a E oznacza wartość opłaty za obsługę pożyczki w domu w przypadku wyboru opcji z obsługą w domu. Tym samym zarówno konsumenci, którzy podpisali umowę z opcją obsługi w domu, jak i ci, którzy podpisali umowę bez takiej opcji są należycie informowani przez Spółkę o łącznej wartości swoich zobowiązań wobec Spółki, a zatem otrzymują prawidłową informację o całkowitej kwocie do zapłaty. W ocenie Prezesa Urzędu w przypadku umów zawieranych przez Euro Providus na łączną kwotę zobowiązania powinny składać się wprawdzie tylko dwie pozycje A i D tj. wartość pożyczki oraz opłata przygotowawcza wraz oprocentowaniem pożyczki uwzględniającym wartość opłaty za obsługę w domu, tym niemniej należało uznać, że dotychczasowy sposób informowania przez Spółkę o łącznej wartości zobowiązań do spłaty nie może wprowadzać konsumentów w błąd, albowiem konsumentom jest przekazywana pełna informacja o łącznej kwocie zobowiązań wynikających z umowy o pożyczkę.

W związku z faktem, że nie zaistniała przesłanka bezprawności działań Euro Providus we wskazanym zakresie **Prezes Urzędu uznał za zasadne w powyższym zakresie postępowanie umorzyć**. Z ustaleń, dokonanych w przedmiotowym postępowaniu wynika, iż przesłanka umorzenia postępowania istniała jeszcze przed jego wszczęciem, jednakże została ujawniona dopiero w toku postępowania, na skutek szczegółowych ustaleń dokonanych przez Prezesa Urzędu w toku postępowania.

W tym stanie rzeczy **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji**.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów tejże ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Przedmiotowe postępowanie wykazało, iż Euro Providus dopuściła się stosowania praktyk, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 k.p.a., a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom urzędowych. Kosztami niniejszego postępowania są koszty doręczenia Euro Providus – stronie postępowania – pism urzędowych, które wyniosły **102,60 złotych** (słownie: sto dwa złotych sześćdziesiąt groszy). W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć Euro Providus kwotą **102,60 złotych** (słownie: stu dwóch złotych sześćdziesięciu groszy).

W związku z powyższym **Prezes Urzędu postanowił jak w pkt V sentencji niniejszej decyzji**.

Pouczenia:

Zgodnie z art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 267 ze zm.), w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), koszty niniejszego postępowania należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) w zw. z art. 3 i art. 11 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945) w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.), od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V sentencji niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz art. 264 § 2 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 z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w związku z art. 479³² § 1 i 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.), przysługuje zażalenie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia
Prezesa
Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Z-ca Dyrektora Delegatury*

Andrzej Kędzia

Otrzymuje:

Euro Providus S.A.
Adw. Przemysław Karoń
Ul. Raławicka 22
42-200 Częstochowa