



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

RKR-61-28/13/PP-15 /13

Kraków, dnia 20 grudnia 2013 r.

DECYZJA NR RKR - 39/2013

Stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 *ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz.U. nr 50 poz. 331, z późn. zm.)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po przeprowadzeniu przeciwko Aasa Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, wszczętego z urzędu, postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów:

I. na podstawie art. 26 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działania Aasa Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, polegające na 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* (Dz. U. Nr 126, poz. 715, z późn. zm.), informacji o pobieranych opłatach: przygotowawczej i administracyjnej, 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 związku z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*,

oraz nakazuje się zaniechanie jej stosowania,

II. na podstawie art. 26 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Aasa Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, polegające na przedstawianiu w zawieranych umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej (zaniżonej) rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co jest nieuczciwą praktyką 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 związku z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*;

oraz nakazuje się zaniechanie jej stosowania,

III. na podstawie art. 26 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Aasa Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, polegające na stosowaniu postanowienia wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umownym wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści:

„a) koszt przygotowania i wysyłki pierwszego monitu - 25 zł,

b) koszt przygotowania i wysyłki wezwania do zapłaty - 49 zł,

c) koszt przygotowania i wysyłki ostatecznego wezwania do zapłaty - 49 zł”

co narusza art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*;

oraz nakazuje się zaniechanie jej stosowania,

IV. na podstawie art. 26 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działania Aasa Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, polegające na 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 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.), a w konsekwencji narusza przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz **nakazuje się zaniechanie jej stosowania,**

V. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* **nakłada się kary pieniężne** na Aasa Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w wysokości:

- 1) 2 983,00 zł (słownie: dwa tysiące dziewięćset osiemdziesiąt trzy złote 00/100) - w związku z naruszeniem, o którym mowa w pkt I. niniejszej decyzji,
- 1) 1 989,00 zł (słownie: jeden tysiąc dziewięćset osiemdziesiąt dziewięć złotych 00/100) - w związku z naruszeniem, o którym mowa w pkt II. niniejszej decyzji,
- 1) 1 193,00 zł (słownie: jeden tysiąc sto dziewięćdziesiąt trzy złote 00/100) - w związku z naruszeniem, o którym mowa w pkt III. niniejszej decyzji,
- 1) 3 977,00 zł (słownie: trzy tysiące dziewięćset siedemdziesiąt siedem złotych 00/100) - w związku z naruszeniem, o którym mowa w pkt IV. niniejszej decyzji,

płatne do budżetu państwa.

VI. na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 *ustawy o ochronie konkurencji konsumentów* oraz art. 263 § 1 i 264 § 1 *ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks postępowania administracyjnego* (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 267), w związku z art. 83 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* postanawia się **obciążyć kosztami niniejszego postępowania Aasa Polska**, w wysokości 27,00 zł (słownie: dwadzieścia siedem złotych 00/100) i zobowiązać przedsiębiorcę do ich zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

W dniu 21 grudnia 2012 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes UOKiK”) wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wybrani przedsiębiorcy niebędący bankami i świadczący konsumentom usługi finansowe dopuścili się, w zakresie pobierania opłat oraz prezentacji kosztów, naruszenia przepisów uzasadniających wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 w zw. z ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach (sygn. DDK-405-67/12/BK).

W toku tego postępowania Prezes UOKiK przeprowadził analizę wzorców umów oraz formularzy informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego, jak również zweryfikował treść umów zawartych z konsumentami, nadesłanych przez Aasa Polska S.A. z siedzibą w Warszawie - zwana dalej: „Spółka”. Przeprowadzona analiza pozwoliła Prezesowi UOKiK stwierdzić, że Spółka może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec powyższego w dniu 19 czerwca 2013 r. postanowieniem nr Nr RKR-166/2013 wszczęte zostało z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

I. niezamieszczeniu w rubryce „inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową” formularza informacyjnego, o którym mowa w art. 14 *ustawy o kredycie konsumenckim*, informacji o pobieranych opłatach: przygotowawczej i administracyjnej, co mogło 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 związku z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*;

II. przedstawianiu w zawieranych umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej (zaniżonej) rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co mogło być nieuczciwą praktyką rynkową zdefiniowaną w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 *ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*;

III. stosowaniu postanowienia wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umownym wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści:

- „a) koszt przygotowania i wysyłki pierwszego monitu - 25 zł
- b) koszt przygotowania i wysyłki wezwania do zapłaty - 49 zł
- c) koszt przygotowania i wysyłki ostatecznego wezwania do zapłaty - 49 zł,”

co mogło naruszać art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*;

IV. stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co mogło stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 *ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Pismem z dn. 19 czerwca 2013 r. Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz wezwana do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

Postanowieniem nr RKR-181/2013 w dniu 10 lipca 2013 r. zostały zaliczone w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu dokumenty i wyjaśnienia uzyskane przez Prezesa UOKiK w toku postępowania wyjaśniającego, w postaci:

- pisma Aasa Polska S.A. z dnia 25 lutego 2013 r, wraz z załącznikami, zarejestrowanego pod sygnaturą DDK-405-67/12/BK,
- pisma Aasa Polska S.A. z dnia 13 marca 2013 r, wraz z załącznikami, zarejestrowanego pod sygnaturą DDK-405-67/12/BK,
- pisma Aasa Polska S.A. z dnia 30 kwietnia 2013 r, wraz z załącznikami, zarejestrowanego pod sygnaturą DDK-405-67/12/BK,
- pełnomocnictwa do reprezentowania Aasa Polska S.A.
- odpisu z rejestru przedsiębiorców KRS, dotyczącego Aasa Polska S.A. (stan na dzień 31 stycznia 2013 r.).

Spółka ustosunkowała się do przedstawionych zarzutów pismem z dnia 5 lipca 2013 r. uznając je za nieuzasadnione. Pismem z dnia 23 września 2013 r. uzupełnionym pismem z dnia 15 października 2013 r. Spółka wniosła o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* informując, że zaniechała praktyk określonych w pkt I i II niniejszej decyzji oraz deklarując wprowadzenie zmian w stosowanym w obrocie z

konsumentami wzorcu pożyczki, w sposób zapewniający - w ocenie Spółki - usunięcie naruszeń, o których mowa w pkt III i IV niniejszej decyzji.

W toku postępowania Prezes UOKiK ustalił, co następuje

Aasa Polska S.A. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką zarejestrowaną pod numerem 0000411939 w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, na podstawie wpisu z dnia 21 lutego 2012 r. Do przedmiotu działalności spółki należy: pozostałe pośrednictwo pieniężne (PKD 64.19.Z), pozostałe formy udzielania kredytów (PKD 64.92.Z), działalność świadczona przez agencje inkasa i biura kredytowe (PKD 82.91.Z), pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych (PKD 64.99.Z).

[dowód: karta nr 146]

W ramach swej działalności Spółka udziela konsumentom pożyczek na terenie całego kraju, w wysokości od 1 000 zł do 3 000 zł, na okres od 1 do 36 miesięcy. *Ustawa o kredycie konsumenckim* posługuje się terminem „kredyt konsumencki”, „kredyt”, przez co należy rozumieć również umowę pożyczki (art. 3 ust. 2 pkt 1 tej *ustawy*), w związku z tym w niniejszej decyzji pojęcia będą te używane zamiennie. Umowy pożyczki zawierane są przez Spółkę z klientami za pomocą środków porozumiewania się na odległość. Umowa pożyczki w wersji przygotowanej dla potrzeb konkretnego klienta na podstawie przesłanych przez tego klienta danych jest najpierw przesyłana klientowi mailem w celach informacyjno-weryfikacyjnych, a następnie, po podpisaniu przez osobę umocowaną do podpisywania umów pożyczki w imieniu Spółki przesyłana jest klientowi kurierem do podpisania. Ten sam kurier odbiera przesyłkę zawierającą podpisaną przez klienta umowę i przekazuje ją do Spółki. Wzorce dokumentów, w tym umowa pożyczki i formularz informacyjny, z których stosowaniem wiążą się sformułowane w niniejszym postępowaniu zarzuty, stosowane są przez Spółkę od początku jej działalności, to jest od marca 2012 r. z późniejszymi zmianami nie dotyczącymi postanowień objętych zarzutami. Aktualnie stosowana przez Spółkę tabela opłat i prowizji obowiązuje od dnia 11 października 2012 r.

[dowód: karty nr 33, 161]

ustalenia dotyczące pkt I. decyzji

Zgodnie z art. 13 ust. 1 pkt. 10 powołanej w sentencji niniejszej decyzji *ustawy o kredycie konsumenckim*, przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki kredytodawca ma obowiązek podać konsumentowi wyspecyfikowane informacje, na formularzu sporządzonym według określonego tą *ustawą* wzoru (stanowiącego załącznik do *ustawy*), w tym m.in. informację o kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową pożyczki. Formularz przewiduje cztery rubryki, które powinny zostać wypełnione informacjami o konkretnych, wskazanych w nich rodzajach kosztów, to jest:

- kosztach prowadzenia jednego lub kilku rachunków w celu dokonywania wpłat i wypłat środków pieniężnych,
- kosztach korzystania z kart kredytowych,
- warunkach, na jakich koszty związane z umową o kredyt mogą ulegać zmianie,
- opłatach notarialnych,

oraz piątą rubrykę, w której powinny zostać wskazane inne koszty, nie mieszczące się w żadnej z tych czterech kategorii, zatytułowaną „*Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*”. Ustawodawca opatrzył przy tym wzór formularza uwagą: „*Kredytodawca lub pośrednik kredytowy wypełnia odpowiednie pole, w przypadku gdy informacja dotyczy danego kredytu, lub wskazuje, że dana informacja tego rodzaju kredytu nie dotyczy*”.

Analiza umów pożyczki zawieranych przez Spółkę, które zgromadzono w toku postępowania, wykazała, że Spółka pobiera od konsumentów opłatę przygotowawczą i administracyjną. Opłaty te powinny być wyspecyfikowane w pozycji „*Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*”. Tymczasem w formularzach doręczanych konsumentom Spółka wypełnia tą rubrykę słowami „nie dotyczy”, podobnie jak w odniesieniu do innych pozycji, np. opłat notarialnych, czy kosztów korzystania z kart kredytowych, które istotnie nie mają zastosowania w zawieranych przez nią umowach. Spółka natomiast podaje tylko łączną sumę pobieranych opłat w pozycji „*Koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/Pani ponieść w związku z umową o kredyt*”, która jest pozycją nadrzędną, obejmującą zbiorczo koszty wyspecyfikowane we wszystkich pięciu wyżej wymienionych rubrykach.

[dowód: karty nr 45, 437, 452]

Ustosunkowując się do sformułowanego zarzutu Spółka podniosła, że w tak wypełnionych formularzach podaje ona pełną informację o matematycznej sumie kosztów przewidzianych w umowie pożyczki, ponoszonych przez konsumentów. Spółka podniosła przy tym, że rubryka „*Koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/Pani ponieść w związku z umową o kredyt*” nie zawiera słów „w tym”, lub „w szczególności”, które wskazywałyby na obowiązek lub możliwość wyspecyfikowania rodzaju kosztów w poniższych podrubrykach. Spółka podniosła też, że wpisanie w podrubryce „*Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*” kosztów opłaty administracyjnej i przygotowawczej oraz wykazanie tych opłat w zbiorczej pozycji „*Koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/Pani ponieść w związku z umową o kredyt*” mogłoby wprowadzać w błąd pożyczkobiorcę, sugerując, że będzie on zobowiązany ponieść sumę tych kosztów (dwukrotnie wykazanych). Zdaniem Spółki „nie było żadnych podstaw prawnych do podawania jakichkolwiek informacji w podrubryce „*Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*”. Spółka podniosła także, że formularz jest formularzem „zestandaryzowanym w całej Unii Europejskiej i podrubryka ‘inne koszty’ przeznaczona jest do podawania informacji o innych kosztach, w tym wszystkich podatków oraz nie wymienionych w innych rubrykach opłat”. Następnie Spółka argumentuje, że „na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej nie zachodzi obowiązek ponoszenia przez konsumentów kosztów podatków lub innych opłat o charakterze podatkowo-administracyjnym” w związku z czym w przedmiotowej rubryce należało wpisywać informację negatywną „nie dotyczy”. Spółka wskazuje także, że np. inna spółka z jej grupy kapitałowej, prowadząca analogiczną działalność na obszarze Czech podaje w tym miejscu informację o opłacie za zakończenie umowy pożyczki lub za zmianę warunków na wniosek klienta, gdyż takie opłaty są tam stosowane, a nie są stosowane w działalności na terenie Polski.

[dowód: karty nr 9-11]

W piśmie z dnia 15 października 2013 r. Spółka poinformowała, że zobowiązuje się do stosowania w relacjach z konsumentami nowej wersji formularza informacyjnego, w którym zostały usunięte uchybienia będące przedmiotem sformułowanego zarzutu. W tym samym piśmie Spółka poinformowała, że „od dnia 28 czerwca 2013 r. Aasa Polska S.A. stosuje formularz dotyczący pożyczki z korektami w zakresie prezentacji kosztów pożyczki

wprowadzonymi zgodnie z oczekiwaniami UOKiK”, stanowiący załącznik do tego pisma. Przedstawiony załącznik istotnie zawiera stosowną informację o wysokości opłaty przygotowawczej i administracyjnej w pozycji „*Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*”.

[dowód: karty nr 478-479, 481-482]

Z przedłożonych przez Spółkę w toku postępowania, na wezwanie Prezesa UOKiK, wybranych umów zawartych w miesiącu lipcu 2013 roku wynika, że wbrew powyższym wyjaśnieniom, Spółka w dalszym ciągu wypełnia formularz w zakwestionowany sposób, to jest wypełniając rubrykę „*Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*” informacją: „nie dotyczy”. Kwestia ta przedstawia się podobnie w umowach zawieranych przez Spółkę w miesiącu wrześniu 2013 roku.

[dowód: karty nr 513, 523, 532, 542, 552, 562, 184, 199, 214, 229, 244, 259]

ustalenia dotyczące pkt II. decyzji

Zgodnie z art. 30 ust. 7 *ustawy o kredycie konsumenckim* umowa pożyczki powinna określać m.in. rzeczywistą roczną stopę oprocentowania - zwaną dalej „r.r.s.o.”. Zgodnie z definicją zawartą w art. 5 tej *ustawy* r.r.s.o. to całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym. Formuła służąca do wyliczania r.r.s.o. jest określona, w formie wzoru matematycznego wraz z objaśnieniami, w załączniku do *ustawy o kredycie konsumenckim*.

Analiza zawieranych przez Spółkę umów pożyczki, przedłożonych w toku postępowania wykazuje, że Spółka podaje - w umowach oraz w formularzach informacyjnych - nieprawdziwe informacje o wysokości r.r.s.o. dla danej pożyczki. Na przykład przy kwocie pożyczki 1500 zł (spłata w 9 ratach miesięcznych zmiennych, umowa A w tabeli nr 1) Spółka przedstawiła informację o r.r.s.o. w wysokości 104,19 %, podczas gdy w rzeczywistości wynosi ona 129,58 %. Z kolei przy kwocie pożyczki 2 000 zł (spłata w 12 ratach miesięcznych zmiennych, umowa B w tabeli nr 1) Spółka przedstawiła informację o r.r.s.o. w wysokości 58,69 %, podczas gdy w rzeczywistości wynosi ona 75,19 %.

[dowód: karty nr 51, 60]

Ustosunkowując się do postawionego w tym zakresie zarzutu Spółka wyjaśniła, że r.r.s.o. obliczana jest przez nią w oparciu o wzór określony w *ustawie o kredycie konsumenckim* oraz że wartość r.r.s.o. była obliczona prawidłowo w większości umów pożyczki, a także w reprezentatywnej umowie na stronie internetowej. W niektórych przypadkach, na skutek błędu w programie informatycznym, ze względu na iteracyjną metodę obliczania, wartość ta była nieznacznie zaniżana, a błąd ten został usunięty.

Spółka podniosła także, że wartość r.r.s.o. nie ma i nie miała wpływu na całkowite koszty kredytu ponoszone przez klientów, gdyż ten parametr był dla każdej z umów wyliczany poprawnie, a to on oddaje koszt kredytu i ma decydujące znaczenie, z punktu widzenia konsumenta. Ponadto wartość r.r.s.o. nie była przez Spółkę wykorzystywana w celach reklamowych. W ocenie Spółki wprowadzony przez ustawodawcę model wyliczania r.r.s.o. powoduje, że iż w wielu przypadkach jego wielkość osiąga horrendalne wartości, sięgające kilku tysięcy procent. Wskaźnik ten jest nieklarownym i nie dającym efektywnej możliwości porównania produktów kredytowych dostępnych dla konsumentów. Formuła wyliczania r.r.s.o. jest niezrozumiała dla przeciętnego konsumenta i nie jest dostosowana do

jego percepcji. W ocenie Spółki błędy popełniane przy obliczaniu r.r.s.o. nie były na tyle istotne, aby miały wpływ na decyzję o zawarciu umowy, podejmowane przez konsumentów.

[dowód: karty nr 11-13]

W piśmie z dnia 15 października 2013 r. Spółka poinformowała, że „Aasa Polska S.A. od dnia 28 czerwca 2013 r. we wszystkich dokumentach i komunikacji informacyjnej adresowanej do konsumentów stosuje metodę wyliczania rocznej rzeczywistej stopy oprocentowania zgodnie ze stanowiskiem zaprezentowanym w tym zakresie w piśmie UOKiK z dnia 19 czerwca 2013 r.”

[dowód: karta nr 479]

Z przedłożonych przez Spółkę w toku postępowania, na wezwanie Prezesa UOKiK, wybranych umów zawartych w miesiącu lipcu oraz wrześniu 2013 roku (umowy 1-18 w tabeli nr 1) wynika, że wbrew powyższym wyjaśnieniom, wysokość r.r.s.o. podawanej przez Spółkę w formularzach informacyjnych oraz umowach, jest w dalszym ciągu nieprawidłowa. Natomiast w przedłożonym przez Spółkę wydruku reprezentatywnej umowy pożyczki, umieszczonym na stronie internetowej Spółki (umowa 19 w tabeli nr 1), r.r.s.o. została obliczona prawidłowo (z nieistotnym odchyleniem w wysokości 0,08 punkta procentowego).

tabela nr 1. zestawienie wartości r.r.s.o. podawanych przez Spółkę i faktycznych.

Lp.	umowa (kwota, ilość rat miesięcznych)	r.r.s.o.				karta akt
		wyliczenia Aasa w umowach	wyliczenie UOKiK ¹	odchylenie w punkt. proc. (poz. 3-4)	odchylenie względne (%) (poz. 5/4)	
1	2	3	4	5	6	7
1.	umowa A, 1500 zł, 9 rat	104,19 %	129,58 %	-25,39 %	- 19,58 %	51
2.	umowa B, 2000 zł, 12 rat	58,69 %	75,19 %	- 16,50 %	-21,94 %	60
3.	umowa 1, 1000 zł, 7 rat	277,99 %	285,14 %	- 7,15 %	- 2,50 %	173
4.	umowa 2, 1000 zł, 5 rat	423,34 %	431,89 %	- 8,55 %	- 1,98 %	188
5.	umowa 3, 1300 zł, 10 rat	139,62 %	139,83 %	-0,21 %	- 0,16 %	203
6.	umowa 4, 1500 zł, 10 rat	67,17 %	82,66 %	-15,49 %	- 18,74 %	319
7.	umowa 5, 2000 zł, 12 rat	45,98 %	53,96 %	-7,98 %	- 14,79 %	333
8.	umowa 6, 2000 zł, 12 rat	44,13 %	54,63 %	-10,50 %	- 19,22 %	354
9.	umowa 7, 2000 zł, 12 rat	44,33 %	54,56 %	-10,23 %	-18,75 %	363
10.	umowa 8, 2000 zł, 12 rat	44,33 %	54,56 %	-10,23 %	-18,75 %	379
11.	umowa 9, 2000 zł, 12 rat	46,29 %	53,86 %	- 7,57 %	-14,05 %	395
12.	umowa 10, 2000 zł, 12 rat	44,33 %	54,56 %	-10,23 %	-18,75 %	410
13.	umowa 11, 2000 zł, 12 rat	44,22 %	54,60 %	-10,38 %	-19,01 %	426
14.	umowa 12, 2000 zł, 13 rat	42,70 %	51,68 %	-8,98 %	-17,38 %	441
15.	umowa 13, 1500 zł, 10 rat	67,37 %	82,61 %	-15,24 %	-18,45 %	457
16.	umowa 14, 1000 zł, 7 rat	278,17 %	285,61 %	-8,44 %	- 2,94 %	516
17.	umowa 15, 1000 zł, 10 rat	195,98 %	194,50 %	1,48 %	0,76 %	526
18.	umowa 16, 1500 zł, 9 rat	113,85 %	131,58 %	-17,73 %	-13,47 %	535
19.	umowa 17, 1000 zł, 6 rat	340,06 %	342,79 %	-2,73 %	-0,80 %	545
20.	umowa 18, 1300 zł, 8 rat	165,03 %	168,27 %	-3,24 %	-1,93 %	555
21.	umowa 19, 3000 zł, 36 rat	30,47 %	30,39 %	0,08 %	0,26 %	565

¹ dowód: karty nr 571-593

ustalenia dotyczące pkt III. decyzji

We wzorcu umowy pożyczki [pkt 13 umowy pożyczki], oraz w zawieranych na jego podstawie umowach z konsumentami, Spółka stosuje następujące postanowienie, określające koszt działań upominawczo-windykacyjnych ponoszonych przez klienta w przypadku opóźnienia w spłacie:

- „a) koszt przygotowania i wysyłki pierwszego monitu - 25 zł,*
- b) koszt przygotowania i wysyłki wezwania do zapłaty - 49 zł,*
- c) koszt przygotowania i wysyłki ostatecznego wezwania do zapłaty - 49 zł,”*

[dowód: karty nr 37, 52, 61, 70,]

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonym na podstawie art. 479⁴⁵ kodeksu postępowania cywilnego, wpisane są natomiast postanowienia:

- *„Oplata za sporządzenie i wysłanie lub doręczenie wezwania do zapłaty raty (rat) kredytu lub odsetek - od każdego wezwania - 20 zł”, [postanowienie nr 3852, wpisane na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - dalej: „Sąd”, „SOKiK”, - z dnia 4 lipca 2012 roku, sygn. akt XVII AmC 5205/11],*
- *„Oplata za wezwanie do zapłaty i wypowiedzenie umowy (pożyczkobiorca) - 20 zł” [postanowienie nr 4090 wpisane na podstawie wyroku SOKiK 8 grudnia 2011 roku, XVII AmC 2905/11].*

W odpowiedzi na przedstawiony zarzut Spółka wyjaśniła, że wszystkie postanowienia umowy pożyczki zostały skonstruowane zgodnie z regulacjami prawnymi obowiązującymi w Polsce, z uwzględnieniem orzecznictwa wydawanego w odniesieniu do obrotu konsumenckiego oraz decyzji wydawanych przez Prezesa UOKiK. Spółka powołała m.in. decyzję Prezesa UOKiK nr RGD-27/2011 z dnia 13 grudnia 2011 r. wyjaśniając, że przygotowała swoje wzorce umowne stosownie do wskazań Prezesa UOKiK zawartych w powołanej decyzji, wydanej na podstawie art. 28 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Powołana przez Spółkę decyzja dotyczy postępowania, w którym zarzucono przedsiębiorcy (będącemu bankiem) stosowanie we wzorcach umownych postanowienia tożsamego z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone, innym (nr 1796), niż postanowienia wskazane w niniejszej sprawie (nr 3852 i 4090), to jest z postanowieniem o treści:

- *„W przypadku niewykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Kredytobiorca poniesie koszty związane z monitorowaniem Kredytobiorcy: 1) telefoniczne upomnienie Kredytobiorcy związane z nieterminową spłatą kredytu - 13 PLN; 2) korespondencja kierowana do Kredytobiorcy związana z nieterminową spłatą kredytu (zawiadomienie, upomnienie, prośba o dopłatę, wystawienie Bankowego Tytułu Egzekucyjnego), za każde pismo. Oplata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3. wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN” [wpis numer 1796, na podstawie wyroku SOKiK z dnia 6 sierpnia 2009 r, sygn. akt XVII AmC 624/09].*

Spółka podniosła, że zastosowane przez nią postanowienia uwzględniają wszystkie wytyczne SOKiK, formułowane przy uznawaniu podobnych postanowień za niedozwolone.

Spółka podniosła także, że poszczególni konsumenci mają wpływ na treść zawieranych z nimi umów pożyczki, albowiem wzorzec jest im przedstawiany na etapie przedkontraktowym i zawsze jest uzgadniany indywidualnie. Ustalenia dokonane w toku

postępowania nie potwierdzają wyjaśnień Spółki w tym zakresie. W szczególności w odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK do przedłożenia przykładowych umów, w których zakwestionowane postanowienia zostały indywidualnie uzgodnione w innym brzmieniu, oraz informacji o liczbie takich umów, Spółka nie przedstawiła żadnych umów ani informacji o liczbie takich umów.

[dowód: karty nr 159, 162-163]

Spółka podniosła także, że jej działania nie były w tym zakresie sprzeczne z dobrymi obyczajami, nie wprowadzały w błąd konsumentów ani nie narażały, zwłaszcza rażąco, ich interesów majątkowych oraz osobistych. Spółka zarzuciła także wyrwanie zakwestionowanych postanowień z kontekstu, w którym osadzone posiadają one jej zdaniem inny charakter. Spółka powołała się także na okoliczność, że częstotliwość i kolejność poszczególnych czynności upominawczo-windykacyjnych jest określona w jej wewnętrznej procedurze, co zmienia charakter zakwestionowanych postanowień, w tym wyłącza ich abuzywność, w przeciwieństwie do wskazanego przez Spółkę postanowienia wpisanego do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone pod nr 1796. Spółka powołała się także na powszechną jej zdaniem praktykę rynkową banków, polegającą na przenoszeniu na klientów opłat lub kosztów czynności upominawczo-windykacyjnych, które odbywają się na podobnych zasadach, jak stosowane przez Spółkę.

Przy piśmie z dnia 15 października 2013 r. wnioskując o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Spółka zadeklarowała gotowość zmiany ustępów wzorca umowy pożyczki (oraz umów zawartych na jego podstawie), zawierających zakwestionowane postanowienia:

13. W przypadku opóźnienia Klienta w spłacie rat pożyczki Pożyczkodawca jest uprawniony do podjęcia działań upominawczo-windykacyjnych zgodnie ze wskazaną niżej kolejnością, których koszt każdorazowo ponosi Klient w następującej wysokości:

a) koszt przygotowania i wysyłki pierwszego monitu - 25 zł

b) koszt przygotowania i wysyłki wezwania do zapłaty - 49 zł

c) koszt przygotowania i wysyłki ostatecznego wezwania do zapłaty - 49 zł,

d) koszt przekazania sprawy do przygotowania do postępowania windykacyjnego - 75 zł

14. Podjęcie kolejnych działań upominawczych następuje w przypadku stwierdzenia bezskuteczności poprzednich działań i dalszego opóźniania się Klienta ze spłatą zobowiązań. Łączne miesięczne koszty ponoszone przez Klienta w związku z prowadzonymi wobec niego działaniami upominawczo-windykacyjnymi nie mogą przekroczyć 198 zł.

na nowe, o brzmieniu:

13. W przypadku opóźnienia w spłacie jakiegokolwiek części bądź całości raty pożyczki, Klient jest zobowiązany do pokrycia kosztów poniesionych przez Pożyczkodawcę czynności upominawczo-windykacyjnych, których wysokość określa Tabela Kosztów Upominawczo-Windykacyjnych oraz ewentualnych kosztów postępowania sądowego, kosztów egzekucyjnych oraz zastępstwa procesowego w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym. Pożyczkodawca jest uprawniony do podejmowania czynności upominawczo-windykacyjnych zgodnie z częstotliwością oraz kolejnością opisaną w pkt 14 poniżej.

14. Czynności upominawczo-windykacyjne podejmowane przez Pożyczkodawcę polegają na:

(i) upomnieniu wysłanym drogą elektroniczną w formie wiadomości SMS (ilość wiadomości: 3),

(ii) upomnieniu wysłanym drogą elektroniczną w formie wiadomości SMS (ilość wiadomości: 3),

(iii) telefonicznym upomnieniu i wezwaniu do zapłaty (ilość wiadomości: 2),

(iv) wysłaniu pisma zawierającego oświadczenie o rozwiązaniu umowy pożyczki z przyczyn leżących po stronie Klienta (jeden list polecony)

(v) wysłaniu pisma zawierającego oświadczenie o rozwiązaniu umowy pożyczki z przyczyn leżących po stronie Klienta (jeden list polecony).

Pożyczkodawca będzie podejmował czynności upominawczo-windykacyjne z częstotliwością zgodną z dobrymi obyczajami oraz z uwzględnieniem reakcji Klienta na wysyłane prośby o spłatę zaległego

zadłużenia. Podjęcie każdego kolejnych działań upominawczo-windykacyjnych następuje w przypadku stwierdzenia bezskuteczności poprzednich działań. Łączne całkowite koszty ponoszone przez Klienta w związku z prowadzonymi przez niego działaniami upominawczo-windykacyjnymi nie mogą przekroczyć 194 zł w odniesieniu do jednej pożyczki. Kolejność działań upominawczo-windykacyjnych oraz ich koszt określa Tabela Kosztów Upominawczo-Windykacyjnych

<i>Tabela Kosztów Upominawczo-Windykacyjnych</i>		
<i>Całkowity koszt, którym zostanie obciążony Pożyczkobiorca w całym okresie Umowy wynosi 194 zł</i>		
<i>Zaległość w dniach</i>	<i>Rodzaj czynności</i>	<i>Koszt czynności w zł</i>
6	SMS	3
10	Email	3
12	Monit	25
18	SMS	3
22	Email	3
24	Telefon	18
28	1 upomnienie listowne	25
30	SMS	3
34	Email	3
44	2 upomnienie z wezwaniem do zapłaty	42
48	SMS	3
52	Email	3
56	Telefon	18
60	Pismo rozwiązujące umowę z ostatecznym wezwaniem do zapłaty	42
<i>Suma (łącznie nie więcej niż)</i>		<i>194</i>

ustalenia dotyczące pkt IV. decyzji

W toku postępowania ustalono, że Spółka pobiera od pożyczkobiorców opłatę przygotowawczą w wysokości 390 zł. Kwestię tą reguluje stosowany przez Spółkę wzorzec umowy pożyczki, w którym znajdują się postanowienia [postanowienia wstępne] o treści:

- „Oplata przygotowawcza (jednorazowa): 390 złotych

Oplata przygotowawcza jest rozdzielana proporcjonalnie do liczby rat pożyczki i uiszczana przez Klienta częściowo wraz z każdą ratą w terminach spłaty rat.

- Klient jest zobowiązany zwrócić kwotę pożyczki poprzez wpłatę rat kapitałowych i odsetek, powiększonych o opłatę administracyjną i opłatę przygotowawczą oraz ewentualne koszty dodatkowe, na rachunek Pożyczkobiorcy wskazany w Umowie w ... miesięcznych ratach, w terminach płatności określonych zgodnie z Umową i zgodnie z harmonogramem”.

W ocenie Prezesa UOKiK opłata ta nie odzwierciedla kosztów ponoszonych przez Spółkę w związku z przygotowaniem zawarcia umowy pożyczki z danym klientem.

Ustosunkowując się do tego zarzutu Spółka podniosła, że opłata przygotowawcza w wysokości 390 zł jest pobierana dla pokrycia rzeczywistych kosztów przygotowań do zawarcia każdej umowy pożyczki i nie jest ona nieuzasadnioną korzyścią przedsiębiorcy, nie obciąża nadmiernie konsumenta, ani nie jest też nadmiernie wygórowana. Czynności przygotowawcze pożyczkodawcy są zestandaryzowane, albowiem stosuje on skomplikowany i wypracowany swoim doświadczeniem system oceny zdolności kredytowej pożyczkobiorcy. Każdy wniosek wymaga nieautomatycznego przejrzenia przez pracownika Spółki, a ponadto poniesienia kosztów weryfikacji informacji przedstawianych przez klienta we wniosku. Spółka wyjaśniła, że

[tajemnica przedsiębiorstwa]

Spółka podniosła także, że konsumenci przed zawarciem umowy są informowani o wszelkich kosztach związanych z pożyczką, w tym o opłacie przygotowawczej. W ocenie Spółki klienci mają możliwość wyboru spośród dziesiątek konkurencyjnych ofert firm pożyczkowych, i skoro uznają ofertę Spółki za najkorzystniejszą, przesądza to również o tym, że jest ona akceptowalna dla klientów, natomiast, gdyby przewidziana w umowie opłata była nadmiernym obciążeniem kosztowym, nie zawieraliby oni umów o pożyczkę, przewidujących taki koszt. Spółka podniosła także, że przepisy *ustawy o kredycie konsumenckim*, ani żadne inne uregulowania prawne nie określają limitu kosztów, który nie jest nadmiernie wygórowany dla konsumenta i nie istnieje również żaden przepis, który zabraniałby wliczania do opłaty przygotowawczej kosztów funkcjonowania przedsiębiorstwa. Ostateczna cena produktu oferowanego klientowi musi pokrywać ponoszone przez niego koszty i przynosić zysk. Ocena czy zysk w określonej wysokości jest uzasadniony czy też nie, w przypadku kredytów konsumenckich pozostawiona została wolnej grze rynkowej, opartej na swobodzie wyboru produktu. Spółka powołała się także na prace legislacyjne, w których założeniach przyjęto wprowadzenie regulacji, ustalających górny limit kosztów ponoszonych przez konsumentów przy zawarciu umowy pożyczki, na poziomie 30 % wartości pożyczki, który to warunek jest spełniony przez Spółkę w zakresie stosowanych przez nią opłat.

W toku postępowania Spółka, w piśmie z dnia 15 października 2013 roku, zadeklarowała gotowość zmiany stosowanego wzorca pożyczki, w zakresie postanowień dotyczących stosowanej przez nią opłaty przygotowawczej. Opłata przygotowawcza zostałaby zastąpiona opłatą w tej samej wysokości - 390 zł, pod nazwą „Koszt Uzyskania Pożyczki (KUP)”. Dotyczące jej postanowienie uzyskałoby brzmienie [postanowienia wstępne]:

„Koszty udzielenie pożyczki („KUP”): 390 złotych

KUP są rozdzielane proporcjonalnie do liczby rat pożyczki i uiszczane przez Klienta częściowo wraz z każdą ratą w terminach spłaty rat. KUP obejmują poniesione przez Pożyczkodawcę koszty czynności związanych z udzieleniem umowy pożyczki, poniesionych z zachowaniem zasady proporcjonalności, na które składają się: koszty obsługi dostarczenia i podpisania umowy pożyczki u Klienta, bez konieczności wizyty w biurze Pożyczkodawcy, koszty badania zdolności Klienta do spłaty pożyczki (celem zapewnienia odpowiedzialnego pożyczania przez Klienta), koszty opłat ponoszonych przez Pożyczkodawcę tytułem udzielenia informacji przez biuro informacji gospodarczych (BIG InfoMonitor S.A., Biuro Informacji Kredytowej przy Związku Banków Polskich), koszty informowania Klienta o udzieleniu pożyczki za pomocą sms, pocztą elektroniczną oraz listownie, koszty personelu, biura oraz opłat bankowych w zakresie niezbędnym do powzięcia decyzji o udzieleniu pożyczki i jej wypłacie”.

Ponadto, wszelkie odniesienie we wzorcu umowy pożyczki, do dotychczasowej „Opłaty przygotowawczej”, zostałyby zastąpione odniesieniem do „Kosztów Udzielenia Pożyczki”.

[dowód: karty nr 478-480, 485]

Spółka osiągnęła w 2012 roku przychód, w rozumieniu przepisów o podatku dochodowym, w wysokości [] zł.

[dowód: karty nr 470-474]

Pismem z dnia 25 listopada 2013 r. strona została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o tym, że może się zapoznać z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy.

Prezes UOKiK zważył, co następuje

Treść art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej *ustawie* jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy warunków umów pożyczki zawieranych przez Spółkę z klientami z nieograniczonego kręgu adresatów, posiadającymi status konsumentów. W ocenie Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy zawarli, mogli zawrzeć lub zawrą ze Spółką umowę pożyczki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w *ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów*. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w *ustawy*, a dotyczące jej postępowanie było prowadzone w interesie publicznym.

Stosownie do treści art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* – „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Aby możliwe było zatem stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niezbędne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- kwestionowane działania są działaniami przedsiębiorcy,
- działania te winny mieć bezprawny charakter, tzn. być sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami,
- działania te muszą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt. 1 *ustawy o ochronie konkurencji konsumentów* przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Stosownie do art. 4 ust. 1 *ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej* (tj. Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447, z późn. zm.) przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna, która we własnym imieniu wykonuje działalność gospodarczą. Stroną w niniejszej sprawie jest spółka prawa handlowego, posiadająca osobowość prawną, prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Podmiot ten jest zatem bezspornie przedsiębiorcą w rozumieniu *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Odnosząc się do kolejnej z ww. przesłanek, tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów* w jednym przypadku wprost identyfikuje działanie przedsiębiorcy jako bezprawne – mianowicie, działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK, tak jak to ma miejsce w przypadku naruszenia

wskazanego w pkt III. niniejszej decyzji. W celu konkretyzacji przesłanki bezprawności w przypadku pozostałych naruszeń należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem. W niniejszej sprawie są to przepisy ustaw, powołanych w sentencji niniejszej decyzji: *ustawy o kredycie konsumenckim* - w odniesieniu do naruszenia wskazanego w pkt I, *ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* - w odniesieniu do naruszenia wskazanego w pkt II, oraz *ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* - w odniesieniu do naruszenia wskazanego w pkt IV.

Odnosząc się do przesłanki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, stwierdzić należy, iż *ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów* nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając jedynie w treści art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle powołanego na początku uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta przedsiębiorcy – czyli również konsumentów. Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego (wyrok z dnia 12 września 2003 r. sygn. akt I CKN 504/01), który stwierdził, iż nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów. Oceniane w niniejszej decyzji działania Spółki odnoszą się do wszystkich jej aktualnych i przyszłych (potencjalnych) klientów, a zatem dotyczą zbiorowych interesów konsumentów.

Powyższe stanowisko znajduje również odzwierciedlenie w orzecznictwie SOKiK, w którym przyjmuje się, iż, *jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów* (wyrok z dnia 13 stycznia 2009 r. sygn. akt XVII Ama 26/08). W rozpatrywanym stanie faktycznym działanie Spółki nie dotyczy tylko interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny, lecz wpływa niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy. Wobec powyższego należy stwierdzić, że skutki praktyk, stwierdzonych w niniejszej decyzji nie mają wymiaru indywidualnego, lecz oddziałują na zbiorowe interesy konsumentów.

naruszenie, o którym mowa w pkt I. decyzji

Zgodnie z art. 13 ust. 1 pkt. 10 *ustawy o kredycie konsumenckim* przed zawarciem umowy pożyczki kredytodawca ma obowiązek podać konsumentowi na formularzu sporządzonym według określonego *ustawą* wzoru m.in. informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki. Jak sama Spółka przyznaje, celem takich rozwiązań jest zapewnienie podawania tej informacji przez przedsiębiorców w sposób zestandaryzowany. Umożliwia to potencjalnym pożyczkobiorcom porównywanie konkurencyjnych ofert oraz ocenę ich atrakcyjności i kosztów związanych z pożyczką. Dlatego też udzielanie informacji za pomocą obligatoryjnego formularza informacyjnego powinno odbywać się z dołożeniem ze strony przedsiębiorców należytej staranności i z zachowaniem przewidzianego przez ustawodawcę stopnia szczegółowości.

Układ zaprojektowanego przez ustawodawcę formularza wyklucza uwzględnienie interpretacji, co do właściwego sposobu jego wypełniania, przedstawionej przez Spółkę. W szczególności wynika z niego, że pozycja „*Koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/Pani ponieść w związku z umową o kredyt*” ma charakter kategorii nadrzędnej, w stosunku do pozycji „*Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*” oraz pozostałych czterech rubryk dotyczących określonych rodzajów kosztów. Wskazuje na to m.in. wyróżnienie tej rubryki pogrubioną czcionką, podobnie jak w przypadku innych pozycji o nadrzędnym charakterze w pozostałej części formularza. Również z samego określenia rubryki: „*Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*” wynika jednoznacznie, że należy w niej wykazać wszystkie inne koszty, nie kwalifikujące się do ujęcia w pozostałych czterech rubrykach. W ten sposób wszystkie koszty związane z umową mogą być przypisane do jednej z pięciu rubryk formularza. Prezes UOKiK nie podziela poglądu wyrażonego przez Spółkę, że wypełnienie formularza w ten sposób mogłoby wprowadzać w błąd konsumentów, w szczególności poprzez sumowanie przez nich kwoty z pozycji nadrzędnej z wchodzącymi w jej skład kwotami z pozycji podrzędnych, zawartych w podrubrykach. Niczym nieuzasadniony jest również pogląd wyrażony przez Spółkę, że pozycja „*Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*” przeznaczona jest do wykazywania opłat o charakterze podatkowym lub administracyjno-prawnym. Przeczy temu nawet powołany przez Spółkę przykład, że w analogicznej rubryce formularza stosowanego w obrocie na obszarze Czech, wykazywana jest opłata za zakończenie pożyczki lub zmianę jej warunków na wniosek klienta, które wszak nie są opłatami o charakterze podatkowym lub administracyjno-prawnym.

Art. 24 ust 2 pkt 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* każe rozumieć pod pojęciem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów m.in. naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Spółka narusza ten obowiązek poprzez udzielanie konsumentom informacji w sposób niezgodny ze standardem określonym przez ustawodawcę. Może to powodować dezorientację klienta, w szczególności porównującego ofertę przedsiębiorcy z ofertami innych przedsiębiorców, prawidłowo sporządzających formularz informacyjny. Opisane działanie Spółki, naruszając regulacje *ustawy o kredycie konsumenckim* jest bezprawne i narusza zbiorowy interes konsumentów - potencjalnych pożyczkobiorców. Dochodzi tym samym do naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zawartego w art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Ustalenia dokonane w toku postępowania wskazują ponadto, że zarzucana Spółce praktyka, wbrew składanym przez nią wyjaśnieniom, nie została zaniechana. W przedłożonych formularzach informacyjnych sporządzonych na potrzeby umów zawartych w okresie, w którym Spółka - według jej zapewnień - dokonała zmiany sposobu ich wypełniania w zakwestionowanym zakresie, w dalszym ciągu rubryka „*Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową*” wypełniana była nieprawidłowo informacją: „nie dotyczy”.

Stosownie do art. 26 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* jeżeli Prezes UOKiK stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 wówczas wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt I. sentencji niniejszej decyzji.

naruszenie, o którym mowa w pkt II. decyzji

Stwierdzone naruszenie dotyczy podawania przez Spółkę - w umowach oraz formularzach informacyjnych - rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (r.r.s.o.), w nieprawdziwej, zaniżonej wysokości. Narusza to przepis art. 30 ust. 7 *ustawy o kredycie konsumenckim*, zgodnie z którym umowa pożyczki powinna określać m.in. rzeczywistą roczną stopę oprocentowania. Sposób wyliczenia tej stopy został szczegółowo określony przez ustawodawcę. Ma to m.in. na celu zapewnienie porównywalności ofert różnych przedsiębiorców, którzy zobowiązani są ją obliczać i podawać do publicznej wiadomości w taki sam sposób.

W ocenie Prezesa UOKiK podnoszona przez Spółkę argumentacja nie zasługuje na uwzględnienie. Istotnie, wyrażony pogląd, że zdecydowana większość potencjalnych pożyczkobiorców nie rozumie formuły matematycznej służącej do wyliczenia r.r.s.o. lub nie potrafi właściwie wyciągnąć wniosków płynących z jej wysokości, może być trafny. Rozpatrując możliwość wprowadzenia konsumentów błąd należy zwrócić uwagę na pojęcie „przeciętnego konsumenta”. Zgodnie z art. 2 pkt 8 *ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* jest to konsument dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny działań przedsiębiorcy pod kątem ich odbioru przez przeciętnego konsumenta 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. Istotnie, przeciętny konsument, klient firmy pożyczkowej, może nie rozumieć formuły służącej wyliczeniu r.r.s.o. ani tym bardziej zweryfikować jej poprawności.

Okoliczność ta jednak w żadnym stopniu nie zwalnia pożyczkodawców z rzetelnego wywiązywania się z nałożonych na nich obowiązków informacyjnych. Wręcz przeciwnie - wobec skomplikowanego charakteru wyliczeń r.r.s.o. należy oczekiwać, że ciężar odpowiedzialności za jej prawidłowe obliczenie spoczywa w całości na profesjonalnym uczestniku obrotu, jakim jest pożyczkodawca. Konsument powinien mieć natomiast prawo zakładać, że podawana mu do wiadomości przez przedsiębiorcę r.r.s.o. jest prawidłowa, powinien mieć prawo działać w tym zakresie w zaufaniu do pożyczkodawcy. Ponadto nie można się zgodzić z twierdzeniem, że wobec skomplikowanego charakteru wyliczeń r.r.s.o. informacyjna wartość tego wskaźnika jest dla konsumentów znikoma. Wysokość r.r.s.o. stanowi miarę kosztów związanych z daną pożyczką i umożliwia porównywalność różnych, alternatywnych ofert, zwłaszcza dotyczących pożyczek udzielanych na podobny okres. Konsument nie musi rozumieć formuły prowadzącej do obliczenia r.r.s.o. aby brać pod uwagę finalny wynik tych obliczeń, w postaci wskaźnika, którego wartość może porównać z wartością analogicznie obliczanych wskaźników dla oferty innych pożyczkodawców. Także i przeciętny konsument może zdawać sobie sprawę, że korzystniejszą - tańszą - jest pożyczka o niższej r.r.s.o., bez wdawania się w rozważania na temat jej istoty. To czy dany konsument bierze pod uwagę wartość tego wskaźnika, czy nie, jest kwestią jego indywidualnej decyzji, podobnie jak w przypadku innych preferencji i decyzji zakupowych. Zasadnym jest natomiast założenie, że co najmniej część konsumentów uwzględnia, lub może uwzględniać, wartość tego wskaźnika.

Niezależnie od powyższego należy podkreślić, że r.r.s.o. jest parametrem, który musi być obliczany i podawany przez przedsiębiorcę na podstawie wymogów zawartych w regulacjach ustawowych. Skoro wolą ustawodawcy jest umożliwienie konsumentowi

zapoznania się r.r.s.o., obowiązkiem przedsiębiorcy jest dostarczyć swoim klientom, lub potencjalnym klientom, informację o jej prawdziwej wartości.

Nieuczciwa praktyka rynkowa polegająca na wprowadzającym w błąd działaniu nie musi prowadzić do dokonania przez przeciętnego konsumenta czynności prawnej. Wystarczająca jest sama potencjalna możliwość wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta. W wyroku z dnia 23 lutego 2006 r. sygn. akt XVII Ama 118/04 Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że w stosunkach z konsumentami istota dobrego obyczaju sprowadza się do właściwego informowania o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywania uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnego traktowania partnerów umowy. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami Sąd uznał działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności.

W świetle art. 4 ust. 1 *ustawy przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Art. 5 ust. 1 tej *ustawy* nakazuje uznać za działanie wprowadzające w błąd, takie działanie, które w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Nieprawidłowo obliczona r.r.s.o. może zatem wprowadzić w błąd konsumenta co do oceny atrakcyjności danej pożyczki. Możliwa jest nawet sytuacja, w której będzie ona stanowiła kryterium rozstrzygające dla danego klienta, o wyborze danej pożyczki z katalogu ofert obejmujących podobne pożyczki o interesujących go parametrach, jak okres spłaty i kwota pożyczki. W takiej sytuacji może on podjąć decyzję o zawarciu umowy pożyczki z przedsiębiorcą, którego ofertę cechowała - jak błędnie sądził, kierując się udzielnymi przez niego informacjami - najniższa r.r.s.o. Znając prawdziwą kolejność ofert, w rankingu skonstruowanym na podstawie tego kryterium, konsument mógłby podjąć decyzję o zawarciu umowy z innym pożyczkodawcą. Zakres odchyień podawanej przez Spółkę r.r.s.o. od jej prawidłowej wartości nie był w niniejszej sprawie szczególnie duży, zwłaszcza w porównaniu z wielkością odchyień spotykaną u innych pożyczkodawców dopuszczających się podobnego naruszenia, niemniej i on mógłby w niektórych przypadkach mieć znaczenie rozstrzygające dla podjęcia decyzji o zawarciu umowy ze Spółką. Tym samym stwierdzona praktyka może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta.

Ustalenia dokonane w toku postępowania wskazują ponadto, że zarzucana Spółce praktyka, wbrew składanym przez nią wyjaśnieniom, nie została zaniechana. Analiza wartości r.r.s.o. deklarowanych przez Spółkę w przedłożonych umowach, zawartych w okresie, w którym - według zapewnień Spółki - wyeliminowano błędy w obliczaniu r.r.s.o, wskazuje, że w dalszym ciągu odbiegają one od ich rzeczywistej wartości.

Zakwestionowane działanie Spółki należy zatem zakwalifikować jako nieuczciwą praktykę rynkową, która bezprawnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, co wiąże się z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt II. sentencji niniejszej decyzji.

naruszenie, o którym mowa w pkt III. decyzji

Naruszenie wskazane w pkt III. decyzji polega na stosowaniu we wzorcu umowy pożyczki postanowienia tożsamego z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, co narusza art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Do stwierdzenia praktyki, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (dalej: „rejestr”). Pokreślenia wymaga, że wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ — 479⁴⁵ *kodeksu postępowania cywilnego*) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były, zastosowane przy konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje SOKiK i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. W przedstawionej argumentacji odnośnie tego zarzutu Spółka szeroko omawia przesłanki, jaki muszą być spełnione, aby Sąd ocenił dane postanowienie jako abuzywne i eksponuje okoliczności, świadczące jej zdaniem, że nie są one spełnione w odniesieniu do stosowanego przez nią postanowienia. Znaczna część z przedstawionej przez Spółkę argumentacji stanowi w istocie polemikę z oceną zasadności uznania zakwestionowanych postanowień za niedozwolone. W tym miejscu zwrócić należy uwagę, że przedmiotem postępowania prowadzonego przed Prezesem UOKiK nie jest ocena, czy dane postanowienie jest niedozwolonym postanowieniem umownym w rozumieniu art. 385¹ § 1 *kodeksu cywilnego*, gdyż ocena ta należy do kompetencji Sądu. Rolą Prezesa UOKiK nie jest również weryfikacja rozstrzygnięcia Sądu w tym zakresie.

Art. 479⁴³ *kodeksu postępowania cywilnego* rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes UOKiK może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005 r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Analogicznie orzekł Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 29 września 2005 roku (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 grudnia 2003 r. (sygn. akt III CZP 95/03), stwierdził, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ *kodeksu postępowania cywilnego*, od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru,

skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in. że nie jest konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone jest stosowanie także takich postanowień wzorców umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienie wskazane w pkt III. sentencji niniejszej decyzji, w brzmieniu:

- „a) koszt przygotowania i wysyłki pierwszego monitu - 25 zł,
- b) koszt przygotowania i wysyłki wezwania do zapłaty - 49 zł,
- c) koszt przygotowania i wysyłki ostatecznego wezwania do zapłaty - 49 zł,”

jest tożsame z postanowieniami wpisanym do rejestru, o treści:

- „Oplata za sporządzenie i wysłanie lub doręczenie wezwania do zapłaty raty (rat) kredytu lub odsetek - od każdego wezwania - 20 zł” [poz. nr 3852],
- „Oplata za wezwanie do zapłaty i wypowiedzenie umowy (pożyczkobiorca) - 20 zł” [poz. nr 4090].

Stanowisko Spółki zaprezentowane w odpowiedzi na przedstawiony zarzut stosowania wyżej omówionej praktyki nie zasługuje na uwzględnienie. W szczególności za chybione należy uznać przywołanie decyzji Prezesa UOKiK w innej sprawie, w której przedmiotem zarzutu było stosowanie postanowienia wzorca umowy tożsamego z innym (poz. nr 1796), niż wskazane przez Prezesa UOKiK w niniejszej sprawie postanowienia umowne wpisane do rejestru. Inne również były przesłanki, które SOKiK wziął pod uwagę, uznając w wyroku z dnia 6 sierpnia 2009 roku, (sygn. akt XVII AmC 624/09) wskazaną przez Spółkę klauzulę za abuzywną. Z uzasadnienia tego wyroku wynika, że w ocenie Sądu treść zakwestionowanego postanowienia *może wywoływać u konsumenta błędne przekonanie co do praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy. W szczególności na podstawie wzorca umownego konsument nie jest w stanie ustalić, jakie, w przypadku opóźnień w zapłacie, pozwany podejmie środki, z jaką częstotliwością i w jakiej kolejności a w konsekwencji nie ma pełnej wiedzy o rodzaju i wysokości opłat, które obwiązany będzie uiścić na wypadek opóźnienia.* Natomiast uznając w wyroku z dnia 8 grudnia 2011 roku (sygn. akt XVII AmC 2905/11) za niedozwolone postanowienie wpisane do rejestru pod pozycją 4090, tożsame ze stosowanym przez Spółkę, SOKiK zważył że „*podkreślić należy, że instytucje, którym konsumenci powierzają swoje oszczędności obowiązują szczególne standardy uczciwego i rzetelnego postępowania z konsumentami. Uczciwość kontraktowa wymaga, aby konsumenci byli należycie informowani o okolicznościach ustalenia i przeznaczeniu opłat, które ponoszą. Trzeba pamiętać, że konsument w relacjach z instytucją świadczącą dla niego usługi finansowe jest stroną*

wyraźnie słabszą i w związku z tym istotną jest potrzeba kształtowania u konsumenta świadomości przysługujących mu uprawnień i ciążących obowiązków. Ponieważ ten stan niedoinformowania oraz okoliczność nieprecyzyjnej regulacji dotyczącej wymaganych od konsumenta opłat za zwrot nie podjętych pism może narażać konsumenta na ponoszenie zbytecznych kosztów (choć niewysokich), należy uznać kwestionowane postanowienie za naruszające interesy konsumentów w sposób rażący. Zważyć należy, iż wysokość kosztów rzeczywiście poniesionych przez pozwaną może odbiegać od uzyskanych na skutek stosowania zakwestionowanej klauzuli. Zdaniem Sądu, niedopuszczalna jest sytuacja, w której okoliczność taka generowałaby (choćbyby minimalne) źródło dochodów pozwanej kosztem konsumentów.”

Również sama Spółka przytaczając zasady którymi kieruje się SOKiK, uznając podobne postanowienia za niedozwolone, wskazuje m.in., że „ustalone opłaty powinny odzwierciedlać nakłady rzeczywiście poniesione przez bank, nie naruszać w sposób rażący interesów ekonomiczny konsumenta i przynosić bankowi nieuzasadnionych korzyści”. Tymczasem argumentacja Spółki eksponuje okoliczność, że stosowane przez nią postanowienia nie są abuzywne w innym zakresie, takim jak „brak regulacji w zakresie zasad, terminów czy częstotliwości korzystania ze środków zaradczych w postaci monitów i wezwań do zapłaty”.

Złożone przez Spółkę wyjaśnienia dotyczące kontekstu stosowanego postanowienia również nie wnoszą żadnych informacji, które zmieniałyby ocenę charakteru praktyki polegającej na jego stosowaniu.

Reasumując, stosowane przez Spółkę postanowienie jest tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, zarówno pod względem treści, jak i stanu faktycznego, a jego stosowanie stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, naruszając zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt III. sentencji niniejszej decyzji.

naruszenie, o którym mowa w pkt IV. decyzji

Naruszenie wskazane w pkt IV. sentencji niniejszej decyzji dotyczy stosowania opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty.

Art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji stanowi, iż czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes klienta. Jego rozwinięciem jest przykładowe wskazanie w art. 3 ust. 2 czynów nieuczciwej konkurencji. Za działanie bezprawne ustawodawca uznaje nie tylko działanie sprzeczne z prawem, ale także działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami. Definicja czynu nieuczciwej konkurencji jest w tym zakresie zgodna z ogólnym pojęciem czynu zabronionego jako bezprawnego działania lub zaniechania, przy ujęciu bezprawności, jako sprzeczności z obowiązującym porządkiem prawnym, obejmującym nakazy i zakazy wynikające zarówno z norm powszechnie obowiązujących - przepisów prawa cywilnego, karnego, administracyjnego, pracy itp., jak i z norm moralnych i obyczajowych określanych jako zasady współżycia społecznego lub dobre obyczaje. Zatem także działanie lub zaniechanie formalnie zgodne z prawem, ale naruszające zasady współżycia społecznego, może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, jeżeli zagraża lub narusza interes klienta.

Zastrzeżenia Prezesa UOKiK w niniejszej sprawie wzbudziła wysokość opłaty przygotowawczej. Opłata przygotowawcza – jak sama nazwa wskazuje – pobierana jest w celu zrekompensowania kosztów czynności związanych z przygotowaniem do zawarcia umowy. Co do zasady, koszty takich przygotowań są takie same, bowiem czynności wykonywane przez pożyczkodawcę w związku z zawarciem umowy przebiegają według ustandaryzowanego schematu. Wysokość opłaty stosowanej przez Spółkę w niniejszej sprawie, jak i wyjaśnienia przedsiębiorcy, wskazują, że pokrywa ona nie tylko koszty przygotowania umowy pożyczki na rzecz konkretnego klienta, lecz zawiera w sobie elementy kosztów stałych funkcjonowania przedsiębiorcy, ponoszonych przez niego niezależnie od czynności wykonywanych bezpośrednio w związku z zawarciem umowy z danym klientem. I tak np. w kalkulacji stosowanej przez siebie opłaty przygotowawczej Spółka uwzględnia takie pozycje jak np. prowizja agentów, wynagrodzenie pracowników czy rezerwa na niespłacony kredyt.

Takie ukształtowanie mechanizmu pobierania opłaty przygotowawczej wskazuje, że opłata ta oderwana jest od wartości kosztów realizowanego świadczenia, co godzi w zasadę ekwiwalentności. Zawierając umowę konsument powinien mieć gwarancję, że opłata ta odpowiada kosztom czynności, za które jest pobierana. Ponoszenie natomiast przez pożyczkodawcę wysokich kosztów związanych z przyjętym przez niego systemem funkcjonowania nie powinno skutkować nadmiernym obciążaniem konsumentów kosztami. Uwzględnienie w wysokości opłaty przygotowawczej również kosztów ogólnych funkcjonowania przedsiębiorcy powoduje, że opłata ta nie odzwierciedla wartości świadczeń, realizowanych w ramach jej na rzecz konsumenta.

Aktualnie obowiązujące przepisy nie ograniczają wprost kosztów kredytu ponoszonych przez kredytobiorców - za wyjątkiem limitu ustalonego w art. 359 § 2¹ *kodeksu cywilnego*, określającego maksymalną wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej - niemniej działania przedsiębiorców w zakresie stosowanych przez nich dodatkowych opłat pobieranych w związku z udzielanymi kredytami mogą być podlegać ocenie na gruncie *ustawy i zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*. Przywołany uprzednio przepis art. 3 ust. 1 tej *ustawy* stanowi tzw. klauzulę generalną odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych - „dobrych obyczajów”, „zasad uczciwej konkurencji” oraz „słusznym interesów konsumentów”.

Pojęcie dobrych obyczajów nie zostało w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego (np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaja w: *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, *Dobre obyczaje w prawie polskim*, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5).

W wyroku z dnia 16 stycznia 2013 r., w sprawie o sygn. akt XVII AmC 5406/11, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, definiując pojęcie dobrych obyczajów wskazał, że poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tymi praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi

się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywania w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

W niniejszej sprawie działania Spółki naruszają zasadę ekwiwalentności świadczeń, gdyż opłata przygotowawcza ustalona w wysokości przekraczającej koszt przygotowania umowy dla danego klienta stanowi dodatkowe wynagrodzenie za czynności, które pożyczkodawca zobowiązany jest wykonywać w ramach już ustalonego wynagrodzenia za udzieloną pożyczkę, jakim jest jej oprocentowanie. Stosowanie opłaty w tej wysokości stanowi zatem przerzucenie na konsumenta kosztów i ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę.

Wobec powyższego, w ocenie Prezesa UOKiK, opisane działanie Spółki jest niezgodne z dobrymi obyczajami oraz zagraża interesom ekonomicznym konsumentom, a przez to stanowi naruszenie art. 3 ust. 1 *ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie przesłanki wynikające z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy oraz *naruszanie zbiorowych interesów konsumentów*, Prezes UOKiK uznał ocenianą praktykę za niezgodną z przepisami *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt IV. sentencji niniejszej decyzji.

wniosek o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

W toku postępowania Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust.1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Zgodnie z tym przepisem, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 *ustawy*, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK uznał, że skorzystanie z powyższego uprawnienia w niniejszej sprawie nie jest zasadne. W szczególności Spółka złożyła wniosek, który wymagał uzupełnienia, dopiero na późnym etapie postępowania. Dokonane ustalenia nie potwierdziły informacji Spółki wskazujących, że praktyki będące przedmiotem pkt I. i II. niniejszej decyzji zostały przez nią zaniechane. Natomiast działania proponowane przez Spółkę w odniesieniu do praktyk będących przedmiotem pkt III. i IV. niniejszej decyzji, szczegółowo opisane w części dotyczącej ustaleń dokonanych w toku postępowania, nie prowadzą do pełnego zaniechania zarzuczanych naruszeń.

W szczególności postanowienia umowne, które Spółka zamierzała zastosować w ramach tych działań, w odniesieniu do praktyki o której mowa w pkt III. niniejszej decyzji, również mogą mieć abuzywny charakter i być tożsamymi z wpisanymi do rejestru. Zastrzeżenia może budzić np. przewidziana w nich wysokość kosztów wykonywania czynności upominawczych, np. koszty monitu w wysokości 25 zł, koszt pierwszego upomnienia listownego w wysokości 25 zł, koszt drugiego upomnienia z wezwaniem do zapłaty w wysokości 42 zł. Postanowienia te również są tożsame z przywołanymi w niniejszej decyzji klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za

niedozwolone pod pozycjami numer: 3852 i 4090. Ich zamieszczenie we wzorcu umownym, stosowanym w obrocie z konsumentami również należałoby uznać za przejaw praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W odniesieniu do praktyki będącej przedmiotem pkt IV. niniejszej decyzji, Spółka zaproponowała zmianę nazwy opłaty, utrzymując ją w niezmienionej wysokości, oraz uszczegółowiła i rozbudowała uzasadnienie jej stosowania. Oceniając proponowane przez Spółkę rozwiązania Prezes UOKiK uznał, że złożony przez nią wniosek o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust.1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* nie zasługuje na uwzględnienie.

Wobec powyższego Prezes UOKiK wydał w niniejszej sprawie decyzję na podstawie art. 26 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, o uznaniu praktyk Spółki za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie ich stosowania.

kara pieniężna z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, Prezes UOKiK może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

W niniejszej sprawie, w punktach I-IV. sentencji decyzji, stwierdzono, że Spółka naruszyła zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Zakaz ten ma charakter bezwzględny, zatem nie istnieją przesłanki natury prawnej, które umożliwiłyby zalegalizowanie tych praktyk. Z powołanego przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do danego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes UOKiK. Należy zwrócić uwagę, że przepisy *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 *ustawy* te okoliczności, które Prezes UOKiK winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów *ustawy*, a także uprzednie naruszenie jej przepisów. Kara pieniężna może zostać nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów *ustawy* umyślnie, czy też nieumyślnie.

Zdaniem Prezesa UOKiK w rozpatrywanej sprawie stan faktyczny i prawny, uzasadnia nałożenie na Spółkę kary pieniężnej. Ustalając wysokość kary Prezes UOKiK dokonał, we wszystkich niżej opisanych przypadkach, w pierwszej kolejności oceny wagi stwierdzonego naruszenia przepisów *ustawy*. W dalszej kolejności Prezes UOKiK rozważył, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące, oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

W 2012 roku Spółka osiągnęła przychód w rozumieniu przepisów o podatku dochodowym w wysokości [] zł, który będzie podstawą do obliczenia kar za poszczególne naruszenia. Maksymalny wymiar kar, jakie można nałożyć na Spółkę, wynosi zatem [] zł, to jest 10 % przychodu osiągniętego w roku 2012.

kara pieniężna z tytułu naruszenia, o którym mowa w pkt I.

W pkt I. sentencji niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie praktyki, polegającej na niezamieszczaniu we właściwej rubryce informacji o pobieranych opłatach: przygotowawczej i administracyjnej, wbrew wymogowi wynikającemu z *ustawy o kredycie konsumenckim*.

Powyższe działanie przedsiębiorcy naruszało prawo konsumenta do uzyskiwania pełnej i rzetelnej informacji. Praktyka stosowana była zatem na etapie przedkontraktowym i mogła wpływać na rynkowe zachowanie konsumenta, w tym na podjęcie przez niego decyzji o zawarciu umowy.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, Prezes UOKiK bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. W niniejszej sprawie brak jest przesłanek wskazujących na to, że przedsiębiorca dopuszczał się zakwestionowanego zachowania umyślnie. W szczególności informacja o kosztach była przez przedsiębiorcę podawana konsumentom do wiadomości, choć w innym miejscu i w innym stopniu szczegółowości, niż przewidział to ustawodawca. Należy wziąć pod uwagę, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu gospodarczego spoczywa obowiązek znajomości i sumiennego przestrzegania obowiązujących norm prawa, w tym przepisów regulujących ich przedmiot działalności. Ustalenia dokonane odnośnie stwierdzonego naruszenia i jego charakter wskazują na co najmniej nieumyślne działanie przedsiębiorcy. Pomimo tego, jak wskazano powyżej, samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki stanowi podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane powyżej, w pierwszej kolejności dokonano oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalono kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary. Prezes UOKiK, mając na uwadze również okres stosowania opisanej niniejszą decyzją praktyki - dłuższy niż jeden rok - uznał, iż w niniejszej sprawie natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie [] % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 roku, to jest w wysokości 2 485,67 zł.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes UOKiK stwierdził, iż brak jest okoliczności łagodzących. Natomiast obliczając ostateczny wymiar kary Prezes UOKiK uwzględnił okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg naruszenia - skutki działania przedsiębiorcy docierającego ze swą ofertą do klientów za pośrednictwem internetu i zawierającego z nimi umowy na odległość, mogły dotyczyć, choćby potencjalnie, znacznej liczby konsumentów mieszkających na terenie całego kraju, w związku z czym wyjściowy wymiar kary zwiększono z tego tytułu ostatecznie o 20 %.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes UOKiK ustalił karę pieniężną, z tytułu naruszenia, o którym mowa w pkt I. sentencji niniejszej decyzji, w wysokości 2 983,00 zł, co stanowi [] % przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2012 r. oraz [] % maksymalnego wymiaru kary, jaka mogła na nią zostać nałożona z tego tytułu. Kara w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes UOKiK uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt V.1. sentencji decyzji.

kara pieniężna z tytułu naruszenia, o którym mowa w pkt II.

W pkt II. sentencji niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie praktyki, polegającej na przedstawianiu w zawieranych umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej (zaniżonej) rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania.

Powyższe działanie przedsiębiorcy, wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, stosowanej na etapie przedkontraktowym. Praktyka ta jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy pożyczki, a w szczególności może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej zawarcia umowy z danym pożyczkodawcą, której inaczej by nie podjął.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, Prezes UOKiK bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. W niniejszej sprawie brak jest przesłanek wskazujących na to, że przedsiębiorca dopuszczał się zakwestionowanego zachowania umyślnie. W szczególności wskazuje na to okoliczność, że odchylenie wartości rzeczywistej rocznej stopy procentowej wykazywanej przez Spółkę dla oferowanych przez nią pożyczek, nie jest duże. Może ona nawet mieć swą przyczynę w wadliwości oprogramowania stosowanego przez przedsiębiorcę lub niewłaściwym ustawieniu w nim parametrów służących obliczeniu r.r.s.o.

Należy wziąć jednak pod uwagę, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu gospodarczego spoczywa obowiązek znajomości i sumiennego przestrzegania obowiązujących norm prawa, w tym przepisów regulujących ich przedmiot działalności. Przedsiębiorca powinien we własnym zakresie weryfikować, czy stosowane przez niego rozwiązanie zapewnia prawidłowe obliczanie wskaźnika, i tym samym właściwe wypełnianie obowiązku nałożonego na niego przez ustawodawcę i w przypadku stwierdzenia wadliwości - podjąć stosowne działania korygujące. Ustalenia dokonane odnośnie stwierdzonego naruszenia i jego charakter wskazują raczej na nieumyślne działanie przedsiębiorcy. Pomimo tego, jak wskazano powyżej, samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki stanowi podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane powyżej, w pierwszej kolejności dokonano oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalono kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary. Prezes UOKiK, mając na uwadze również okres stosowania opisanej niniejszą decyzją praktyki - dłuższy niż jeden rok - uznał, iż w niniejszej sprawie natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie [] % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 roku, to jest w wysokości 1 657,11 zł.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Prezes UOKiK nie stwierdził w niniejszej sprawie okoliczności łagodzących. Natomiast obliczając ostateczny wymiar kary Prezes UOKiK uwzględnił okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg naruszenia - skutki działania przedsiębiorcy docierającego ze swą ofertą do klientów za pośrednictwem internetu i zawierającego z nimi umowy na odległość, mogły dotyczyć, choćby potencjalnie, znacznej liczby konsumentów mieszkających na terenie całego kraju, w związku z czym wyjściowy wymiar kary zwiększono z tego tytułu ostatecznie o 20 %.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes UOKiK ustalił karę pieniężną, z tytułu naruszenia, o którym mowa w pkt II. sentencji niniejszej decyzji, w wysokości 1 989,00 zł, co stanowi [] % przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2012 r. oraz [] % maksymalnego wymiaru kary, jaka mogła na nią zostać nałożona z tego tytułu. Kara w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes UOKiK uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt V.2. sentencji decyzji.

kara pieniężna z tytułu naruszenia, o którym mowa w pkt III.

W pkt III. niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie praktyki, polegającej na zawarciu we wzorcu umowy pożyczki wykorzystywanym w obrocie z konsumentami postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, Prezes UOKiK bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w ww. przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. W niniejszej sprawie brak jest przesłanek wskazujących na to, że przedsiębiorca dopuszczał się zakwestionowanego zachowania umyślnie. Należy wziąć jednak pod uwagę, że rejestr ma charakter jawny i został utworzony po to, by każdy miał możliwość zapoznania się z treścią postanowień, które są niedozwolone w obrocie z konsumentami. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do rejestru obowiązuje również Spółkę. Niezależnie od tego iż każdy, zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej, to obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego. Podmioty profesjonalne działające na rynku mają obowiązek działać sumiennie i ostrożnie, co winno przejawiać się między innymi w stałym monitorowaniu treści rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, celem uwzględniania dokonywanych w nim wpisów, we własnych działaniach. Okoliczności te świadczą, że naruszenie ze strony Spółki miało charakter co najmniej nieumyślny, co stanowi podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane powyżej, w pierwszej kolejności dokonano oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalono kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary. Prezes UOKiK, mając na uwadze również okres stosowania opisanej niniejszą decyzją praktyki - dłuższy niż jeden rok - uznał, iż w niniejszej sprawie natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie [] % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 roku, to jest w wysokości 994,27 zł.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Prezes UOKiK nie stwierdził w niniejszej sprawie okoliczności łagodzących. Natomiast obliczając ostateczny wymiar kary Prezes UOKiK uwzględnił okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg naruszenia - skutki działania przedsiębiorcy docierającego ze swą ofertą do klientów za pośrednictwem internetu i zawierającego z nimi umowy na odległość, mogły dotyczyć, choćby potencjalnie, znacznej liczby konsumentów mieszkających na terenie całego kraju, w związku z czym wyjściowy wymiar kary z tego tytułu zwiększono ostatecznie o 20 %.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes UOKiK ustalił karę pieniężną, z tytułu naruszenia, o którym mowa w pkt I. sentencji niniejszej decyzji, w wysokości 1 193,00 zł, co stanowi [] % przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2012 r. oraz [] % maksymalnego wymiaru kary, jaka mogła na nią zostać nałożona z tego tytułu. Kara w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes UOKiK uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt V.3. sentencji decyzji.

kara pieniężna z tytułu naruszenia, o którym mowa w pkt IV.

W pkt IV. sentencji decyzji stwierdzono stosowanie praktyki polegającej na stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty.

Praktyka stosowana jest na etapie zawierania umowy, w wyniku wykorzystania przez przedsiębiorcę posiadanej przewagi kontraktowej i zniekształcenia obowiązków stron w sposób niezgodny z dobrymi obyczajami. Przejawia się ona w pobieraniu od konsumentów opłaty, której wysokość nie odzwierciedla kosztów realizacji przez przedsiębiorcę świadczenia na rzecz kontrahenta.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, Prezes UOKiK bierze pod uwagę spełnienie przesłanki określonej w tym przepisie tj. uznanie, iż naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. W niniejszej sprawie brak jest przesłanek wskazujących na to, że przedsiębiorca umyślnie zdecydował się naruszać swymi działaniami obowiązujący porządek prawny. Należy wziąć jednak pod uwagę, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu gospodarczego spoczywa obowiązek znajomości i sumiennego przestrzegania obowiązujących norm prawa, w tym przepisów regulujących ich przedmiot działalności oraz mieć świadomość obowiązku działania zgodnie z dobrymi obyczajami. Ustalenia dokonane odnośnie stwierdzonego naruszenia i jego charakter wskazują na co najmniej nieumyślność działania przedsiębiorcy. Pomimo tego, jak wskazano powyżej, samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki stanowi podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane powyżej, w pierwszej kolejności dokonano oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalono kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary. Prezes UOKiK, mając na uwadze również okres stosowania opisanej niniejszą decyzją praktyki - dłuższy niż jeden rok - uznał, iż w niniejszej sprawie natura naruszenia uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu kary pieniężnej na poziomie [] % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 roku, to jest w wysokości 3 314,22 zł.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes UOKiK nie stwierdził niniejszej sprawie okoliczności łagodzących. Natomiast obliczając ostateczny wymiar kary Prezes UOKiK uwzględnił okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg naruszenia - skutki działania przedsiębiorcy docierającego ze swą ofertą do klientów za pośrednictwem internetu i zawierającego z nimi umowy na odległość, mogły dotyczyć, choćby potencjalnie, znacznej liczby konsumentów

mieszkających na terenie całego kraju, w związku z czym wyjściowy wymiar kary z tego tytułu ostatecznie o 20 %.

Biorąc powyższe pod uwagę Prezes UOKiK ustalił karę pieniężną, z tytułu naruszenia, o którym mowa w pkt I. sentencji niniejszej decyzji, w wysokości 3 977,00 zł, co stanowi [] % przychodu uzyskanego przez Spółkę w 2012 r. oraz [] % maksymalnego wymiaru kary, jaka mogła na nią zostać nałożona z tego tytułu, w niniejszym postępowaniu. Kara w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierna do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes UOKiK uznał, że orzeczona kara powinna pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w pkt V.4. sentencji decyzji.

koszty postępowania

Zgodnie z art. 80 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Natomiast, stosownie do art. 77 ust. 1 tej *ustawy*, jeżeli w wyniku postępowania stwierdzono naruszenie jej przepisów, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 263 § 1 *kodeksu postępowania administracyjnego*, do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Natomiast, zgodnie z art. 264 § 1 *kodeksu postępowania administracyjnego*, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie zakończone niniejszą decyzją zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną ze stroną przez Prezesa UOKiK w toku tego postępowania.

Mając powyższe na uwadze, Prezes UOKiK orzekł, jak w pkt VI. decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, określone w punkcie V. decyzji kary pieniężne należy uiszczyć, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000

Koszty postępowania, określone w punkcie VI. decyzji, należy uiszczyć w tym samym terminie i na to samo konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479²⁸ § 2 *ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego* (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) - od niniejszej decyzji stronie przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury w Krakowie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pl. Szczepański 5, 31-011 Kraków.

W przypadku zakwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach postępowania, zawartego w punkcie VI. niniejszej decyzji - stosownie do treści art. 81 ust. 5 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w związku z 479³² § 1 i 2 *kodeksu postępowania cywilnego* oraz art. 264 § 2 *kodeksu postępowania administracyjnego* stronie przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury w Krakowie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Maciej Fragsztajn

Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów w Katowicach