



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ADAM JASSER

DDK-61-10/13/SR

**EGZEMPLARZ NIEZAWIERAJĄCY
TAJEMNICY PRZEDSIĘBIORSTWA**

Warszawa, dn. 28 grudnia 2015 r.

DECYZJA NR DDK-22/2015

- I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331; Dz. U. z 2007 r. Nr 99, poz. 660; Nr 171, poz. 1206; Dz. U. z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; Dz. U. 2009 r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241; Dz. U. z 2011 r. Nr 34, poz. 173) w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 945), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Profinet Spółka Akcyjna z siedzibą w Tychach, polegające wprowadzeniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową zdefiniowaną w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171 poz. 1206 z późn. zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów
- i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 1 września 2013 r.;
- II.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Profinet Spółka Akcyjna z siedzibą w Tychach, polegające na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r.

poz. 101, 293, 379, 435, 567, 616, 945, 1091, 1161, 1296, 1585, 1626, 1741, 1924, z 2015 r. poz. 2, 4, 218, 539, 978, 1062, 1137, 1199), poprzez zawarcie we wzorcu umownym wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści:

„22. W przypadku opóźnienia w spłacie rat pożyczki lub zaprzestania spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy, Pożyczkodawca wysyła do Pożyczkobiorcy korespondencję zaległościową – upomnienie, wezwanie do zapłaty, wypowiedzenie umowy. Pożyczkobiorca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wysłania tej korespondencji w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każde wysłane pismo.

23. W przypadku, kiedy Pożyczkobiorca nie dokonuje płatności w terminach określonych w Umowie Pożyczkodawca może naliczyć dodatkową opłatę w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każdą udokumentowaną wizytę Przedstawiciela u Pożyczkobiorcy, dokonaną poza terminami określonymi w Umowie.”

co godzi w zbiorowe interesy konsumentów,

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

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Profinet Spółka Akcyjna z siedzibą w Tychach 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 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503; Dz.U z 2002 r. Nr 197, poz.1661; Dz.U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959; Dz.U. z 2004 r., Nr 162, poz. 1693; Dz.U. z 2004 r. Nr 172, poz. 1804; Dz.U. z 2005 r. Nr 10, poz. 68; Dz. U. z 2007r. Nr 171, poz.1206; Dz. U. z 2009 r. Nr 201, poz. 1540) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 1 września 2015 r.;

IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Profinet Spółka Akcyjna z siedzibą w Tychach polegające na stosowaniu opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co stanowi naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 1 września 2015 r.;

- V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nakłada się na Profinet Spółka Akcyjna z siedzibą w Tychach karę pieniężną z tytułu naruszenia zakazów o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej Decyzji w wysokości 8.642 zł (słownie: osiem tysięcy sześćset czterdzieści dwa złote), płatną do budżetu państwa;
- VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego oraz w zw. z art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267, Dz. U. z 2014 r., poz. 183, Dz. U. z 2015 r., poz. 211, Dz. U. z 2015 r., poz. 702) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Profinet Spółka Akcyjna z siedzibą w Tychach, kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (w zakresie określonym w punktach I-IV sentencji niniejszej Decyzji) oraz zobowiązuje tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 22,80 zł (słownie: dwadzieścia dwa złote osiemdziesiąt groszy), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji.

UZASADNIENIE

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

Kontroli poddano m.in. działania i wzorce umów stosowane przez Profinet Spółka Akcyjna z siedzibą w Tychach (dalej także: „Spółka” albo „Pożyczkodawca”).

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu, pismem z dnia 14 lutego 2013 r. wezwał Spółkę m.in. do:

- przekazania wzorców umów, w tym regulaminów, tabeli opłat i prowizji oraz innych dokumentów wykorzystywanych przez Pożyczkodawcę w ramach procedury udzielania kredytu konsumenckiego,

- wskazania na jaki okres i w jakiej wysokości Pożyczkodawca udziela konsumentom kredytów konsumenckich,
- wskazania w jaki sposób Pożyczkodawca zawiera z konsumentami umowy o kredyt konsumencki (np. poza lokalem przedsiębiorstwa, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość),
- wskazania obszaru, na jakim kredytodawca prowadzi działalność polegającą na udzielaniu konsumentom kredytów konsumenckich,
- wyjaśnienia, czy na potrzeby obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania – dla umów przewidujących kredytowanie kosztów kredytu (np. prowizji opłaty przygotowawczej, opłaty z tytułu ubezpieczenia itp.) – kwota przeznaczana na ten cel jest uwzględniana zarówno w całkowitej kwocie kredytu, jak i całkowitym koszcie kredytu,
- przedstawienia kopii 10 umów o kredyt konsumencki zawartych kolejno w dniu 15 stycznia 2013 r. lub w braku zawarcia takiej ilości umów w tym dniu, przedstawienia umów zawartych w następującej po sobie kolejności w dniach następujących po dniu 15 stycznia 2013 r. wraz z kopiami formularzy informacyjnych przekazanych konsumentom przed ich zawarciem.

Spółka przedłożyła następujące dokumenty:

- wniosek o udzielenie pożyczki gotówkowej wraz z oświadczeniem klienta,
- umowę pożyczki gotówkowej (z okresem spłaty 12 lub 24 miesiące),
- kartę spłaty pożyczki gotówkowej (dotyczącej umów z okresem spłaty 12 lub 24 miesiące),
- regulamin udzielania pożyczek gotówkowych przez Spółkę wraz z formularzem odstąpienia od umowy pożyczki gotówkowej,
- formularz informacyjny kredytu konsumenckiego (dotyczący pożyczek z okresem spłaty 12 lub 24 miesiące),
- formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego (dotyczący pożyczek z okresem spłaty 1 miesiąca),
- wyciąg z umowy ubezpieczenia grupowego na życie pożyczkobiorców Spółki (dla pożyczek z okresem spłaty 12 lub 24 miesiące).

Ponadto, Spółka wyjaśniła, że wszystkie przedłożone przez nią wzorce umów są stosowane przez nią od daty wejścia w życie ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 r., tj. od dnia 18 grudnia 2011 r.

Analiza przedłożonych wyjaśnień i dokumentów wykazała, że Spółka może dopuszczać się działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 21 czerwca 2013 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. wprowadzeniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu,

co może być 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 (dalej: „u.p.n.p.r.”), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.;

2. stosowaniu postanowienia wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (dalej: „k.p.c.”), poprzez zawarcie we wzorcu umownym wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści:

„22. W przypadku opóźnienia w spłacie rat pożyczki lub zaprzestania spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy, Pożyczkodawca wysyła do Pożyczkobiorcy korespondencję zaległościową – upomnienie, wezwanie do zapłaty, wypowiedzenie umowy. Pożyczkobiorca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wysłania tej korespondencji w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każde wysłane pismo.

23. W przypadku, kiedy Pożyczkobiorca nie dokonuje płatności w terminach określonych w Umowie Pożyczkodawca może naliczyć dodatkową opłatę w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każdą udokumentowaną wizytę Przedstawiciela u Pożyczkobiorcy, dokonaną poza terminami określonymi w Umowie.”

co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.;

3. stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty,

co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (dalej: „u.z.n.k.”), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.;

4. stosowaniu opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty,

co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 u.z.n.k., a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.;

Prezes Urzędu na podstawie art. 123 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (dalej: „k.p.a.”) w związku z art. 83 u.o.k.i.k., ww. postanowieniem zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie ww. postępowania wyjaśniającego wszczętego postanowieniem z dnia 21 grudnia 2012 r. (sygn. akt DDK-405-67/12/BK).

Pismem z dnia 21 czerwca 2013 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o wszczęciu postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Spółka odniosła się do poszczególnych zarzutów w następujący sposób.

Ad 1.

Spółka wskazała, iż literalne przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, jak i dyrektywy europejskiej dotyczącej kredytów konsumenckich nie dają jednoznacznej odpowiedzi na pytanie o właściwy sposób informowania o kredytowanych kosztach kredytu (pożyczki). Niemniej jednak w celu uniknięcia wątpliwości, Spółka zobowiązała się

do preredagowania wzorca umowy pożyczki gotówkowej oraz informacji podawanych w arkuszu informacyjnym, aby pozycja „całkowita kwota kredytu” nie obejmowała kosztów pożyczki gotówkowej kredytowanych przez Spółkę. Spółka wskazała, iż kredytowane koszty pożyczki będą nadal prezentowane w pozycji „całkowity koszt kredytu”. Spółka wprowadziła zmiany do wzorca umowy z dniem 1 września 2013 r.

Ad 2.

Spółka wyjaśniła, iż na podstawie zakwestionowanego punktu 22 wzorca umowy pożyczki gotówkowej, w rzeczywistości wysyła do klientów, którzy opóźniają się ze spłatą zadłużenia w stosunku do harmonogramu spłat określonego w umowie, upomnienia z częstotliwością raz na kwartał kalendarzowy. Upomnienie takie jest kierowane do klientów, których zaległość w spłacie zadłużenia przekracza [...] % kwoty, jaką powinni uiścić zgodnie z umową. Obciążanie klientów dodatkową opłatą za udokumentowaną wizytę przedstawiciela poza terminami określonymi w umowie (na podstawie punktu 23 umowy) ma charakter incydentalny. W okresie od stycznia 2011 roku do dnia 12 lipca 2013 r., średnio w miesiącu tą opłatą zostało obciążonych [...] klientów.

Ponadto, Spółka wskazała, iż w celu uniknięcia sporu i potencjalnych wątpliwości postanowiła zmienić treść punktu 22 w taki sposób, iż otrzyma on następujące brzmienie:

„W przypadku opóźnienia w spłacie rat pożyczki lub zaprzestania spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy, Pożyczkodawca wysyła do Pożyczkobiorcy korespondencję zaległościową – upomnienie, wezwanie do zapłaty, wypowiedzenie umowy. Upomnienie związane z niewywiązywaniem się Pożyczkobiorcy z terminowej spłaty zobowiązań może być wysłane do Pożyczkobiorcy raz na kwartał w sytuacji, jeśli jego zaległość w spłacie zadłużenia przekracza [...] % kwoty, jaką powinien uiścić zgodnie z Umową, a opóźnienie wynosi co najmniej dwa tygodnie. Wezwanie do zapłaty zostanie wysłane do Pożyczkobiorcy jednorazowo w sytuacji braku zapłaty dwóch kolejnych rat pożyczki. Pożyczkodawca ponownie uprawniony będzie do wysłania kolejnego wezwania do zapłaty, wyłącznie w sytuacji, jeśli po wysłaniu wezwania do zapłaty Pożyczkobiorca spłaci zadłużenie, a następnie ponownie powstanie u niego zadłużenie, które uprawniać będzie Pożyczkodawcę do wysłania wezwania do zapłaty. Upomnienie wysyłane jest listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Pożyczkobiorca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wysłania korespondencji zaległościowej w wysokości (...) za każde wysłane pismo.”

Jednocześnie, Spółka postanowiła wykreślić zapis punktu 23 z wzorca umownego.

Spółka wprowadziła stosowne zmiany z dniem 1 stycznia 2014 r.

Ad 3. i 4.

Spółka wskazała, iż w jej ocenie stanowisko Prezesa Urzędu w zakresie uznania, iż opłata przygotowawcza oraz opłata za obsługę w domu stanowią czyny nieuczciwej konkurencji, o których mowa w art. 3 ust. 1 u.z.n.k., jest całkowicie błędne i nieuprawnione, a podejmowane przez Prezesa Urzędu działania, mające na celu ingerowanie w wysokość

ponoszonych przez klientów opłat, stanowią w istocie obejście przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez niedopuszczalne obejmowanie swoją kognicją badania treści stosunku prawnego w zakresie ceny oferowanej usługi. Ponadto Spółka podniosła, iż w żaden sposób nie można uznać, że stosowane przez nią praktyki (tj. praktyki, w których wysokość opłaty przygotowawczej lub opłaty za obsługę pożyczki w domu jest uzależniona od wysokości udzielanej pożyczki) mogą być traktowane za uchybienie dobrym obyczajom. Spółka wskazała, iż w każdej umowie klient ma pełną świadomość w jakiej wysokości będzie ponosił opłaty, co powoduje iż nie może być mowy o jakimkolwiek niedoinformowaniu, dezorientacji, czy wywoływaniu błędnego przekonania u konsumenta lub też wykorzystywaniu jego niewiedzy lub naiwności. Spółka stwierdziła, że konsument jest zainteresowany wyłącznie wysokością opłaty, którą poniesie on, a nie jakaś inna hipotetyczna osoba, która zaciągnie pożyczkę na inną kwotę. W każdej umowie obie kwestionowane opłaty są wyraźnie określone i konsument decydując się na zawarcie umowy pożyczki ma pełną świadomość warunków na jakich ma to nastąpić.

Ponadto, Spółka zaznaczyła, iż nie wskazano na czym miałyby polegać dobry obyczaj, który zabraniałby stosowania opłaty przygotowawczej oraz opłaty za obsługę pożyczki w domu obliczanej proporcjonalnie do kwoty zaciągniętego zobowiązania. Spółka podniosła, iż w jej ocenie nie istnieje żaden dobry obyczaj, który sprzeciwiałby się takiej powszechnie stosowanej przez innych kredytodawców praktyce, a działania Spółki nie są czynem nieuczciwej konkurencji, ponieważ jej zachowanie nie jest niezgodne z prawem, nie jest niezgodne z dobrymi obyczajami, ani nie narusza interesu klienta. Ponadto, Pożyczkodawca wskazał, iż w jego ocenie w zasadzie wszystkie instytucje finansowe, również te nadzorowane przez Komisję Nadzoru Finansowego (tj. banki i SKOK-i) stosują procentowe wyliczenie poza odsetkowych należności.

Spółka wskazała, iż kalkuluje poziom opłaty przygotowawczej oraz opłaty za obsługę pożyczki w domu w skali całego portfela pożyczkobiorców, w sposób ryczałtowy, jako odpowiedni procent kwoty pożyczki udzielanej klientowi. Kalkulacja wysokości tych opłat opiera się na zasadzie ujęcia w wyliczeniach wszystkich kosztów jakie ponosi Spółka w związku z oferowaniem pożyczek gotówkowych obsługiwanych w domach klientów. Na koszty te składają się zarówno koszty stałe (tj. niezależne od liczby klientów korzystających z usług Spółki) oraz koszty zmienne (tj. zależne od liczby klientów). Z uwagi na taki charakter kosztów, a także konieczność obliczenia wynagrodzenia za usługi z odpowiednim wyprzedzeniem, wyliczenie wysokości opłat, jakie zobowiązany jest ponieść pożyczkobiorca, dokonywane jest dla całego portfela pożyczkobiorców, z uwzględnieniem liczby klientów (aktywnych i pozyskiwanych w okresie, którego dotyczy szacowany koszt). Specyficzny charakter usługi, jaką jest obsługa pożyczki w domu klienta polega na tym, że nie da się przy kalkulacjach dotyczących poziomu tej opłaty dla poszczególnego klienta ustalić ją na takim poziomie, aby odwzorowywała rzeczywisty, ponoszony w danym przypadku wkład i koszty związane z oferowaniem usługi. Klienci spłacający zadłużenie wynikające z umowy pożyczki z obsługą tej pożyczki w domu, spłacają bardzo często zadłużenie niezgodnie z warunkami umowy. [...]

Ponadto, Spółka wskazała, iż zarzut dotyczący opłaty przygotowawczej i opłaty za obsługę w domu powinien być oparty o ocenę stanu faktycznego z uwzględnieniem aspektu finansowego funkcjonowania przedsiębiorstw zajmujących się udzielaniem pożyczek

– analizy i zasadności kosztów ponoszonych przez pożyczkodawcę w związku z oferowaniem danej usługi i obciążaniem klientów wspomnianymi opłatami.

W piśmie z dnia 18 listopada 2013 r. Spółka wskazała, iż z dniem 1 września 2013 r. wprowadziła stosowne zmiany do wzorców umowy pożyczki gotówkowej zgodnie z zaleceniami Prezesa Urzędu. Spółka załączyła do pisma wzorce umów oraz wskazała, iż z dniem 1 września 2013 r. wprowadziła nowe wzorce formularzy informacyjnych, doprecyzowujące pozycję „*Całkowita kwota kredytu*”, które również zostały przedłożone Prezesowi Urzędu.

Spółka wskazała również, iż ponosi koszty związane z wysyłaniem do klientów korespondencji „*zaległościowej*” na które to koszty składają się koszty przesyłek zwykłych i poleconych, koszty analizy portfela pożyczek niespłacanych w terminach określonych w umowie, koszty współpracy z kancelarią obsługującą w zakresie prawnym proces egzekwowania należności przeterminowanych, koszty przygotowania korespondencji (materiały biurowe, wynagrodzenia pracownicze, koszty stałe, koszty zmienne związane z amortyzacją sprzętu komputerowego oraz oprogramowania). Spółka, poza wysyłaniem korespondencji zawierającej wezwanie do zapłaty i wypowiedzenie umowy za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, wysyła równoległe do klientów tę samą korespondencję listem zwykłym. Wynika to z faktu, iż wielu dłużników nie odbiera korespondencji awizowanej pozbawiając się możliwości uzyskania precyzyjnej informacji o konsekwencjach finansowych niewykonywania umowy.

Spółka wskazała, iż zdecydowała się zmienić punkt 22 wzorca umowy pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 12 i 24 miesiące w taki sposób, iż nadane mu zostało brzmienie:

„W przypadku opóźnienia w spłacie rat pożyczki lub zaprzestania spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy, Pożyczkodawca wysyła do Pożyczkobiorcy korespondencję zaległościową – upomnienie, wezwanie do zapłaty, wypowiedzenie umowy. Upomnienie związane z niewywiązywaniem się Pożyczkobiorcy z terminowej spłaty zobowiązań może być wysłane do Pożyczkobiorcy raz na kwartał w sytuacji, jeśli jego zaległość w spłacie zadłużenia przekracza [...] % kwoty, jaką powinien uiścić zgodnie z Umową, a opóźnienie wynosi co najmniej dwa tygodnie. Wezwanie do zapłaty zostanie wysłane do Pożyczkobiorcy jednorazowo w sytuacji braku zapłaty dwóch kolejnych rat pożyczki. Pożyczkodawca ponownie uprawniony będzie do wysłania kolejnego wezwania do zapłaty, wyłącznie w sytuacji, jeśli po wysłaniu wezwania do zapłaty Pożyczkobiorca spłaci zadłużenie, a następnie ponownie powstanie u niego zadłużenie, które uprawniać będzie Pożyczkodawcę do wysłania wezwania do zapłaty. Upomnienie wysyłane jest listem zwykłym, wezwanie do zapłaty i wypowiedzenie umowy listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Pożyczkobiorca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wysłania korespondencji zaległościowej w wysokości (...) za każde wysłane pismo stanowiące upomnienie oraz (...) za każde wysłane pismo stanowiące wezwanie do zapłaty lub wypowiedzenie umowy.”

Spółka wskazała, iż ww. zmiany zostaną wprowadzone i będą miały zastosowanie do umów pożyczek gotówkowych podpisywanych z klientami od dnia 1 stycznia 2014 r.

Ponadto, pismem z dnia 8 lipca 2014 r. Spółka poinformowała, iż dostosowała stosowane przez siebie wzorce umów do zaleceń Prezesa Urzędu zawartych w piśmie z dnia 20 czerwca 2014 r. Ww. wzorce umów zostały wprowadzone od dnia 1 stycznia 2014 r. Ponadto Spółka przedłożyła żądane dokumenty i wyjaśnienia.

Pismem z dnia 28 kwietnia 2015 r. Spółka przedłożyła żądane wyjaśnienia oraz przekazała kopię zeznania o wysokości osiągniętego dochodu przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych za rok podatkowy 2014.

Pismami z dnia 28 maja 2015 r. oraz z dnia 8 lipca 2015 r. Spółka złożyła wnioszek o wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji:

- w trybie art. 27 ust. 1 u.o.k.i.k., w stosunku do zarzutów, o których mowa w punktach I i II sentencji niniejszej Decyzji, w związku z zaniechaniem stosowania praktyk opisanych w ww. zarzutach,
- w trybie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k., w stosunku do zarzutów, o których mowa w punktach III i IV sentencji niniejszej Decyzji, w związku ze złożonym przez Spółkę zobowiązaniem dotyczącym wprowadzenia zryczałtowanej opłaty przygotowawczej oraz opłaty za obsługę w domu.

Jednocześnie, Spółka zobowiązała się do:

- przekazania wszystkim konsumentom, z którymi Spółka będzie miała zawarte umowy pożyczki w sierpniu 2015 r. informacji o nowych zasadach zawierania umów obowiązujących od dnia 1 września 2015 r.,
- zamieszczenia na swoich stronach internetowych decyzji Prezesa Urzędu wydanej w stosunku do Spółki.

Pismem z dnia 8 września 2015 r. Spółka poinformowała o wprowadzeniu z dniem 1 września 2015 r. zryczałtowanej opłaty przygotowawczej oraz zryczałtowanej opłaty za obsługę pożyczki w domu oraz o zaprzestaniu udzielania pożyczek gotówkowych z okresem spłaty 1 miesiąca.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a., Pożyczkodawca został poinformowany o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem Decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pismem z dnia 30 listopada 2015 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 5-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Spółka nie skorzystała z przysługującej jej uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Profinet S.A. z siedzibą w Tychach jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000320642. Przedmiotem jej działalności jest m. in. udzielanie kredytów konsumenckich. Umowy z konsumentami Spółka zawiera w oparciu o postanowienia wzorca umów o nazwie „*Umowa pożyczki gotówkowej*”.

Spółka udziela pożyczek gotówkowych na okres 12 miesięcy oraz 24 miesięcy. Do dnia 1 września 2015 r. Spółka udzielała również pożyczek na okres 1 miesiąca.

Spółka udziela pożyczek z okresem spłaty:

- 12 miesięcy, w wysokości kwoty do wypłaty od 400 zł do 5.000 zł,
- 24 miesięcy, w wysokości kwoty do wypłaty od 1.000 zł do 5.000 zł.

Do dnia 1 września 2015 r. klienci, którzy po raz pierwszy starali się o pożyczkę, mogli otrzymać pożyczkę w wysokości od 300 zł do 3.000 zł.

Umowy pożyczek gotówkowych są obsługiwane przez umocowanych przedstawicieli Spółki. Wszystkie formalności związane z procedurą udzielania pożyczek gotówkowych, jak również wypłata środków pieniężnych wynikających z tych umów, są dokonywane przez przedstawicieli Spółki w domach klientów, na ręce przedstawicieli, którzy odwiedzają klientów Spółki. Spółka obsługuje klientów, których miejsce zamieszkania znajduje się w wybranych miastach na Górnym Śląsku oraz na terenie miasta Wrocławia. [...]

Przy zawieraniu umów o pożyczkę z klientami, będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.), tj. osobami fizycznymi dokonującymi z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową, Spółka posługuje się wzorcami umów zatytułowanymi:

- wniosek o udzielenia pożyczki gotówkowej,
- umowa pożyczki gotówkowej (formularz niebieski),
- umowa pożyczki gotówkowej (formularz zielony),
- umowa pożyczki gotówkowej (formularz beżowy),
- umowa pożyczki główkowej (formularz żółty),
- regulamin udzielania pożyczek gotówkowych przez Profinet S.A.,
- formularz informacyjny („*formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego w kolorze niebieskim*”),
- formularz informacyjny („*formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego w kolorze beżowym*”),
- umowa ubezpieczenia grupowego na życie pożyczkobiorców Profinet S.A.

Ad I

Prezes Urzędu odnośnie do zarzutu I ustalił, że Spółka w stosowanych przez siebie od dnia 18 grudnia 2011 r. do dnia 31 sierpnia 2013 r. wzorcach umów prezentowała informacje o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że kwota ta zawiera kredytowane koszty kredytu, tj. opłatę przygotowawczą (w przypadku umów pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 1 miesiąca, 12 miesięcy oraz 24 miesięcy) i składkę ubezpieczeniową (w przypadku umów z okresem spłaty 12 miesięcy i 24 miesiące).

Wzorzec umowy pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 12 i 24 miesiące (formularz niebieski) zawierał następujące postanowienie:

„1. Na podstawie niniejszej umowy Profinet S.A. udziela Pożyczkobiorcy pożyczki gotówkowej na następujących warunkach:

A. Pożyczka w wysokości zł

w tym B. składka ubezpieczeniowa

C. opłata przygotowawcza

[...]

I. Kwota do wypłaty

słownie złotych

[...]

2. Zobowiązanie z tytułu niniejszej Umowy Pożyczkobiorca zobowiązuje się spłacić w następujący sposób:

2.1 Składkę ubezpieczeniową (poz. B) oraz opłatę przygotowawczą (poz. C) Pożyczkobiorca spłaca w chwili zawarcia niniejszej umowy i wyraża zgodę na pomniejszenie kwoty do wypłaty o składkę ubezpieczeniową i opłatę przygotowawczą.

[...]

3. Pożyczkodawca przekazuje Pożyczkobiorcy, poprzez swojego Przedstawiciela kwotę pożyczki pomniejszoną o opłatę przygotowawczą oraz składkę ubezpieczeniową (kwota do wypłaty określona w Poz. I) jednorazowo, w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy, przy podpisaniu niniejszej Umowy. Pożyczkobiorca podpisując Umowę potwierdza otrzymanie tej kwoty w gotówce.”

Wzorzec umowy pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 1 miesiąca (formularz żółty) zawierał następujące postanowienia:

„1. Na podstawie niniejszej umowy Profinet S.A. udziela Pożyczkobiorcy pożyczki gotówkowej na następujących warunkach:

A. Pożyczka w wysokości zł

w tym B. opłata przygotowawcza

[...]

H. Kwota do wypłaty

słownie złotych

[...]

2. Zobowiązanie z tytułu niniejszej Umowy Pożyczkobiorca zobowiązuje się spłacić w następujący sposób:

2.1 Oplatę przygotowawczą (poz. B) Pożyczkobiorca spłaca w chwili zawarcia niniejszej umowy i wyraża zgodę na pomniejszenie kwoty do wypłaty o opłatę przygotowawczą.

[...]

3. Pożyczkodawca przekazuje Pożyczkobiorcy, poprzez swojego Przedstawiciela kwotę pożyczki pomniejszoną o opłatę przygotowawczą (kwota do wypłaty określona w Poz. H) jednorazowo, w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy, przy podpisaniu niniejszej Umowy. Pożyczkobiorca podpisując Umowę potwierdza otrzymanie tej kwoty w gotówce.”

dowód: oświadczenie Spółki, wzorce umów załączone do pisma z dnia 28 lutego 2013 r.

Z dniem 1 września 2013 r. Spółka wprowadziła wzorce umów, które wdrożyły następujące zmiany:

- we wzorcu umowy pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 12 i 24 miesiące (formularz niebieski) oraz z okresem spłaty 1 miesiąca (formularz żółty) zmieniono punkt 1.A poprzez wprowadzenie terminu „*Pożyczka brutto w wysokości*”,
- we wzorcu umowy pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 12 i 24 miesiące (formularz niebieski) zmieniono punkt 1.I oraz z okresem spłaty 1 miesiąca (formularz żółty) zmieniono punkt 1.H poprzez dodanie do pozycji „*Kwota do wypłaty*” terminu „*całkowita kwota pożyczki*”.
- we wzorcu pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 12 i 24 miesiące (formularz niebieski) punkty 2 i 3 otrzymały następujące brzmienie:

„2. Zobowiązanie z tytułu niniejszej Umowy pożyczkobiorca zobowiązuje się spłacić w następujący sposób:

2.1 Składkę ubezpieczeniową (poz. B) oraz opłatę przygotowawczą (poz. C) Pożyczkobiorca spłaca w chwili zawarcia niniejszej umowy i wyraża zgodę na pomniejszenie Pożyczki brutto (poz. A) o składkę ubezpieczeniową i opłatę przygotowawczą i wypłatę Kwoty do wypłaty (poz. I)

[...]

3. Pożyczkodawca przekazuje Pożyczkobiorcy, poprzez swojego Przedstawiciela kwotę Pożyczki brutto, pomniejszoną o opłatę przygotowawczą oraz składkę ubezpieczeniową (Kwota do wypłaty określona w Poz. I) jednorazowo, w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy, przy podpisaniu niniejszej Umowy. Pożyczkobiorca podpisując Umowę potwierdza otrzymanie tej kwoty w gotówce.”

- we wzorcu umowy pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 1 miesiąca (formularz żółty) punkty 2 i 3 otrzymały następujące brzmienie:

„2. Zobowiązanie z tytułu niniejszej Umowy pożyczkobiorca zobowiązuje się spłacić w następujący sposób:

2.1 Oplatę przygotowawczą (poz. B) Pożyczkobiorca spłaca w chwili zawarcia niniejszej umowy i wyraża zgodę na pomniejszenie Pożyczki brutto (poz. A) o opłatę przygotowawczą i wypłatę Kwoty do wypłaty (poz. H).

[...]

3. Pożyczkodawca przekazuje Pożyczkobiorcy, poprzez swojego Przedstawiciela kwotę pożyczki brutto, pomniejszoną o opłatę przygotowawczą (kwota do wypłaty określona w Poz. H) jednorazowo, w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy, przy podpisaniu niniejszej Umowy. Pożyczkobiorca podpisując Umowę potwierdza otrzymanie tej kwoty w gotówce.”

dowód: oświadczenie Spółki, wzorce umów załączone do pisma z dnia 18 listopada 2013 r.

Ponadto, z dniem 1 września 2013 r. Spółka wprowadziła nowe formularze informacyjne, które w punkcie 2, w pozycji „Całkowita kwota kredytu” zostały poszerzone o informację, iż kwota do wypłaty, jaką otrzymuje klient w związku z zawartą umową pożyczki gotówkowej, odpowiada całkowitej kwocie pożyczki.

dowód: oświadczenie Spółki, formularz informacyjny załączony do pisma z dnia 18 listopada 2013 r.

Z dniem 1 stycznia 2014 r. Spółka wprowadziła nowe zunifikowane wzorce umów. Wzorzec umowy pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 12 i 24 miesiące (formularz niebieski) zawierał następujące postanowienie:

„1. Na podstawie niniejszej umowy Profinet S.A. udziela Pożyczkobiorcy pożyczki gotówkowej na następujących warunkach:

A. Pożyczka brutto w wysokości zł

w tym B. składka ubezpieczeniowa

C. opłata przygotowawcza

[...]

I. Kwota do wypłaty (całkowita kwota pożyczki)

słownie złotych

[...]

2. Zobowiązanie z tytułu niniejszej Umowy Pożyczkobiorca zobowiązuje się spłacić w następujący sposób:

2.1 Składkę ubezpieczeniową (poz. B) oraz opłatę przygotowawczą (poz. C) Pożyczkobiorca spłaca w chwili zawarcia niniejszej umowy i wyraża zgodę na pomniejszenie

Pożyczki brutto (poz. A) o składkę ubezpieczeniową i opłatę przygotowawczą i wypłatę Kwoty do wypłaty (poz. I)

[...]

3. Pożyczkodawca przekazuje Pożyczkobiorcy, poprzez swojego Przedstawiciela kwotę Pożyczki brutto, pomniejszoną o opłatę przygotowawczą oraz składkę ubezpieczeniową (Kwota do wypłaty określona w Poz. I) jednorazowo, w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy, przy podpisaniu niniejszej Umowy. Pożyczkobiorca podpisując Umowę potwierdza otrzymanie tej kwoty w gotówce.”

Natomiast wzorec umowy pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 1 miesiąca (formularz żółty) zawierał następujące postanowienia:

„1. Na podstawie niniejszej umowy Profinet S.A. udziela Pożyczkobiorcy pożyczki gotówkowej na następujących warunkach:

A. Pożyczka brutto w wysokości zł

w tym B. opłata przygotowawcza

[...]

H. Kwota do wypłaty (całkowita kwota pożyczki)

słownie złotych

[...]

2. Zobowiązanie z tytułu niniejszej Umowy pożyczkobiorca zobowiązuje się spłacić w następujący sposób:

2.1 Opłatę przygotowawczą (poz. B) Pożyczkobiorca spłaca w chwili zawarcia niniejszej umowy i wyraża zgodę na pomniejszenie Pożyczki brutto (poz. A) o opłatę przygotowawczą i wypłatę Kwoty do wypłaty (poz. H)

[...]

3. Pożyczkodawca przekazuje Pożyczkobiorcy, poprzez swojego Przedstawiciela kwotę pożyczki brutto, pomniejszoną o opłatę przygotowawczą (kwota do wypłaty określona w Poz. H) jednorazowo, w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy, przy podpisaniu niniejszej Umowy. Pożyczkobiorca podpisując Umowę potwierdza otrzymanie tej kwoty w gotówce.”

dowód: oświadczenie Spółki, wzorce umów załączone do pisma z dnia 8 lipca 2014 r.

Z dniem 1 września 2015 r. Spółka zaprzestała udzielania pożyczek gotówkowych z okresem spłaty 1 miesiąca.

dowód: oświadczenie Spółki zawarte w piśmie z dnia 8 września 2015 r.

Ad II

Prezes Urzędu odnośnie do zarzutu II ustalił, że Spółka we wzorcu umowy, stosowanym od dnia 18 grudnia 2011 r. do dnia 31 grudnia 2013 r., pod nazwą „Umowa pożyczki gotówkowej” (formularz niebieski), obowiązującym do dnia 31 grudnia 2013 r., stosowała postanowienie o treści:

„22. W przypadku opóźnienia w spłacie rat pożyczki lub zaprzestania spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy, Pożyczkodawca wysyła do Pożyczkobiorcy korespondencję zaległościową - upomnienie, wezwanie do zapłaty, wypowiedzenie umowy. Pożyczkobiorca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wysłania tej korespondencji w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każde wysłane pismo. 23. W przypadku, kiedy Pożyczkobiorca nie dokonuje płatności w terminach określonych w Umowie Pożyczkodawca może naliczyć dodatkową opłatę w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każdą udokumentowaną wizytę Przedstawiciela u Pożyczkobiorcy, dokonaną poza terminami określonymi w Umowie.”

W rejestrze klauzul niedozwolonych pod numerem 1796 zostało wpisane postanowienie o następującej 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. Opłata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3) wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN.”

Od dnia 1 stycznia 2014 r. Spółka zmieniła stosowany przez siebie wzorzec umowy (formularz niebieski), w taki sposób, iż nadane mu zostało brzmienie:

„W przypadku opóźnienia w spłacie rat pożyczki lub zaprzestania spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy, Pożyczkodawca wysyła do Pożyczkobiorcy korespondencję zaległościową – upomnienie, wezwanie do zapłaty, wypowiedzenie umowy. Upomnienie związane z niewywiązywaniem się Pożyczkobiorcy z terminowej spłaty zobowiązań może być wysłane do Pożyczkobiorcy raz na kwartał w sytuacji, jeśli jego zaległość w spłacie zadłużenia przekracza [...] % kwoty, jaką powinien uiścić zgodnie z Umową, a opóźnienie wynosi co najmniej dwa tygodnie. Wezwanie do zapłaty zostanie wysłane do Pożyczkobiorcy jednorazowo w sytuacji braku zapłaty dwóch kolejnych rat pożyczki. Pożyczkodawca ponownie uprawniony będzie do wysłania kolejnego wezwania do zapłaty, wyłącznie w sytuacji, jeśli po wysłaniu wezwania do zapłaty Pożyczkobiorca spłaci zadłużenie, a następnie ponownie powstanie u niego zadłużenie, które uprawniać będzie Pożyczkodawcę do wysłania wezwania do zapłaty. Upomnienie wysyłane jest listem zwykłym, wezwanie do zapłaty i wypowiedzenie umowy listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Pożyczkobiorca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wysłania korespondencji zaległościowej w wysokości (...) za każde wysłane pismo stanowiące upomnienie oraz (...) za każde wysłane pismo stanowiące wezwanie do zapłaty lub wypowiedzenie umowy.”

Ponadto, od dnia 1 stycznia 2014 r. Spółka wykreśliła punkt 23 wzorca umowy pożyczki gotówkowej z okresem spłaty 12 i 24 miesiące.

dowód: wzorzec umowy (formularz niebieski) załączony do pisma z dnia 8 lipca 2014 r.

Ad III i IV

Prezes Urzędu odnośnie do zarzutów III i IV ustalił, że Spółka od dnia 18 grudnia 2011 r. do dnia 31 sierpnia 2015 r. stosowała we wzorcach umów opłatę przygotowawczą oraz opłatę za obsługę w domu ustalaną proporcjonalnie w zależności od kwoty kredytu.

dowód: oświadczenie Spółki zawarte w piśmie z dnia 28 lutego 2013 r., oświadczenie Spółki zawarte w piśmie z dnia 8 września 2015 r.

Opłata przygotowawcza stanowiła:

- w przypadku pożyczek z okresem spłaty 1 miesiąca – ok. 5,5% kwoty do wypłaty,
- w przypadku pożyczek z okresem spłaty 12 miesięcy – ok. 6,4% kwoty do wypłaty,
- w przypadku pożyczek z okresem spłaty 24 miesiące – ok. 6,8% kwoty do wypłaty.

Natomiast opłata za obsługę pożyczki w domu stanowiła:

- w przypadku pożyczek z okresem spłaty 1 miesiąca – ok. 14,5% kwoty do wypłaty,
- w przypadku pożyczek z okresem spłaty 12 miesięcy – ok. 26% kwoty do wypłaty,
- w przypadku pożyczek z okresem spłaty 24 miesiące – ok. 52% kwoty do wypłaty.

dowód: pismo z dnia 29 kwietnia 2013 r. (tabele zawierające szczegółowe zestawienie kosztów pożyczek udzielanych przez Spółkę).

Opłata przygotowawcza pobierana od pożyczkobiorcy w dacie podpisania umowy pożyczki gotówkowej, zdaniem Spółki, związana była z koniecznością pokrycia kosztów związanych z oceną sytuacji finansowej klienta i jego dochodów oraz weryfikacją dokumentów stanowiących podstawę decyzji o udzieleniu pożyczki. Natomiast obsługa pożyczki w domu polega na tym, iż przedstawiciel Spółki dokonuje szeregu czynności związanych z procedurą udzielenia pożyczki oraz jej spłaty przez pożyczkobiorcę w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy. Do czynności tych należy:

- przedstawienie oferty pożyczek gotówkowych oferowanych przez Spółkę,
- przedstawienie i wyjaśnienie warunków umowy pożyczki gotówkowej w zakresie jej zawarcia i późniejszego wykonania zobowiązań z niej wynikających,
- skompletowania dokumentów będących podstawą decyzji o udzieleniu pożyczki gotówkowej i ich przesłania do biura Spółki, celem weryfikacji danych zawartych w tych dokumentach,

- podpisanie umowy pożyczki gotówkowej, przekazanie pożyczkobiorcy wszystkich wymaganych dokumentów związanych z pożyczką oraz wypłata środków pieniężnych wynikających z umowy,
- odwiedzanie pożyczkobiorcy, w terminach określonych w umowie, jak i w innych terminach (w przypadku nie wywiązywania się pożyczkobiorcy z warunków umowy) w celu odebrania od niego, za pokwitowaniem, spłat rat pożyczki.

Zarówno opłata przygotowawcza jak i opłata za obsługę pożyczki w domu kalkulowana była w skali całego portfela pożyczkobiorców, jako odpowiedni procent kwoty pożyczki udzielanej klientowi. [...]

Z dniem 1 września 2015 r. Spółka wprowadziła zryczałtowaną opłatę przygotowawczą oraz zryczałtowaną opłatę za obsługę pożyczki w domu, a także zaprzęstała udzielania pożyczek gotówkowych z okresem spłaty 1 miesiąca.

dowód: oświadczenie Spółki zawarte w piśmie z dnia 8 września 2015 r.

Przykład zróżnicowania opłaty przygotowawczej naliczanej proporcjonalnie (stosowanej przez Spółkę do dnia 31 sierpnia 2015 r.) oraz zryczałtowanej (stosowanej od dnia 1 września 2015 r.), w zależności od kwoty kredytu i okresu spłaty, przedstawia poniższa tabela:

Kwota do wypłaty	Kwota pożyczki	Opłata przygotowawcza obowiązująca do dnia 31 sierpnia 2015 r.	Opłata przygotowawcza obowiązująca od dnia 1 września 2015 r.
Okres spłaty 12 miesięcy			
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł

[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
Okres spłaty 24 miesięcy			
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł

Przykład zróżnicowania opłaty za obsługę w domu naliczanej proporcjonalnie (stosowanej przez Spółkę do dnia 31 sierpnia 2015 r.) oraz zryczałtowanej (stosowanej od dnia 1 września 2015 r.), w zależności od kwoty kredytu i okresu spłaty, przedstawia poniższa tabela:

Kwota do wypłaty	Kwota pożyczki	Opłata za obsługę w domu obowiązująca do dnia 31 sierpnia 2015 r.	Opłata za obsługę w domu obowiązująca od dnia 1 września 2015 r.
Okres spłaty 12 miesięcy			
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł

[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
Okres spłaty 24 miesięcy			
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł

Przykład zróżnicowania opłaty przygotowawczej oraz opłaty za obsługę w domu, stosowanej przez Spółkę, w przypadku pożyczek z okresem spłaty 1 miesiąca (udzielanych do dnia 31 sierpnia 2015 r.) przedstawia poniższa tabela:

Kwota do wypłaty	Kwota pożyczki	Oplata przygotowawcza	Oplata za obsługę w domu
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł
[...] zł	[...] zł	[...] zł	[...] zł

dowód: pismo z dnia 29 kwietnia 2013 r. (tabele zawierające szczegółowe zestawienie kosztów pożyczek udzielanych przez Spółkę), pismo z dnia 8 września 2015 r.

Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 u.o.k.i.k., ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu (por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90). W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k., zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 u.o.k.i.k. stanowi między innymi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodnego z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,

2. działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów,
3. działanie to jest bezprawne.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.), tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Profinet S.A. z siedzibą w Tychach jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000320642, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działań

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.

Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k.). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 1

Bezprawność praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej Decyzji Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

Oceniana praktyka dotyczy naruszenia polegającego na przekazywaniu konsumentom informacji o całkowitej kwocie kredytu, obliczonej z uwzględnieniem kredytowanych kosztów kredytu, co może wprowadzać konsumentów w błąd, co do proporcji całkowitego

kosztu kredytu do całkowitej kwoty kredytu, a tym samym stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

Spółka udzielając kredytu konsumenckiego kredytowała opłatę przygotowawczą (w przypadku pożyczek z okresem kredytowania 1 miesiąca, 12 miesięcy oraz 24 miesięcy) oraz składkę na ubezpieczenie (w przypadku pożyczek z okresem kredytowania 12 miesięcy oraz 24 miesięcy), uwzględniając kredytowane koszty kredytu zarówno w całkowitej kwocie kredytu, jak i w całkowitym koszcie kredytu. Tymczasem, kredytowane koszty kredytu powinny być uwzględniane jedynie po stronie całkowitego kosztu kredytu, w przeciwnym bowiem razie przedstawione konsumentowi informacje powodują błędne ukazanie proporcji kosztów kredytu do kwoty którą dysponuje konsument – np. w przypadku porównywania oferty z kredytowaną prowizją i bez niej. Uwzględnienie kredytowanej prowizji zarówno w całkowitym koszcie kredytu, jak i całkowitej kwocie kredytu sprawia, że proporcje kwoty do kosztów wydają się korzystniejsze w przypadku oferty z kredytowanymi kosztami.

Powyższe wynika z wykładni celowościowej przepisów Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz.U. L 133 z 22.5.2008 r., s. 66-92) oraz wniosków płynących z analizy praktyki państw członkowskich i wydanych przez Komisję Europejską wytycznych, których celem jest ujednoczenie interpretacji przepisów dyrektywy we wszystkich państwach członkowskich. Komisja dokonała interpretacji definicji całkowitej kwoty kredytu, zgodnie z którą nie obejmuje ona kwot przeznaczonych na pokrycie kosztów kredytu. Pomimo, że wytyczne zostały opracowane na potrzeby obliczania RRSO, to nie ulega wątpliwości, że interpretacja wykorzystanych w przepisach pojęć powinna być jednolita na gruncie całej regulacji, a nie tylko na potrzeby obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. Stanowisko w zakresie sposobu prezentowania całkowitej kwoty i całkowitego kosztu kredytu Komisja Europejska potwierdziła również w piśmie kierowanym do Prezesa Urzędu, w którym stwierdziła, że całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta zdefiniowana została jako suma całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu. Tym samym elementy zawarte w całkowitym koszcie kredytu nie mogą zawierać się równocześnie w całkowitej kwocie kredytu, gdyż w przeciwnym przypadku konsument musiałby zapłacić je dwukrotnie. W związku z tym koszty finansowane przez kredytodawcę nie stanowią elementu całkowitej kwoty kredytu i nie powinny być podawane w ramach informacji o całkowitej kwocie kredytu. Ponadto koszty te nie są do dyspozycji kredytobiorcy, a więc nie spełniają warunków definicji całkowitej kwoty kredytu. Koszty te powinny być podane kredytobiorcy jako element całkowitego kosztu kredytu.

Kredytodawca powinien zatem wskazywać finansowane koszty jedynie w całkowitym koszcie kredytu, a nie w całkowitej kwocie kredytu. Każde inne rozwiązanie prowadzi bowiem do zafałszowania proporcji kosztów i udostępnionej konsumentowi kwoty i w konsekwencji uniemożliwia konsumentom rzetelne porównanie ofert różnych przedsiębiorców.

Bezprawność wyżej opisanych działań Spółki Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Art. 3 tej ustawy zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informacje

handlową, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu ma znaczenie szerokie i obejmuje także usługi (art. 2 pkt 3 i 4 u.p.n.p.r.). Niewątpliwie działania Spółki polegające na oferowaniu konsumentom kredytów konsumenckich i prezentowaniu ich warunków mieszczą się w przedstawionym powyżej pojęciu praktyki rynkowej.

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu, do którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech 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 fizyczną lub umysłową. Adresatem działań Spółki, polegających na udzielaniu kredytów konsumenckich jest ogół konsumentów. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Spółka kierowała swoją ofertą do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. W związku z powyższym, w niniejszej sprawie za przeciętnego uznano konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta. Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Taki konsument nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Przeciętny konsument ma prawo zakładać, że przedsiębiorca przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. W art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. określono dwie przesłanki, których łączne spełnienie pozwala na zakwalifikowanie praktyki przedsiębiorcy jako nieuczciwej, a mianowicie: sprzeczność z dobrymi obyczajami oraz rzeczywiste lub potencjalne zniekształcenie w istotny sposób zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r. zawiera otwarty katalog nieuczciwych praktyk rynkowych, wyróżnia m.in. praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Praktyki te mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 u.p.n.p.r.) jak i zaniechaniu (art. 6 u.p.n.p.r.), przy czym są one zakazane w każdych okolicznościach (art. 7 u.p.n.p.r.). Oznacza to, że przypisanie przedsiębiorcy stosowania praktyk rynkowych wprowadzających w błąd wymaga odniesienia zarówno do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej zawartej w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., jak również definicji praktyki wprowadzającej w błąd zawartej w art. 5 u.p.n.p.r. lub art. 6 u.p.n.p.r. Zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Przekładając te teoretyczne rozważania na grunt niniejszej sprawy należy wskazać, że w ocenie Prezesa Urzędu działania Spółki polegające na błędnym prezentowaniu informacji o całkowitej kwocie kredytu oraz o całkowitym koszcie kredytu, wprowadzały konsumentów w błąd i mogły doprowadzić tym samym do wyboru mniej korzystnej oferty kredytowej (czyli do podjęcia decyzji, której w niezakłóconych warunkach konsument nie podjąłby). Takie działanie przedsiębiorcy naruszało dobre obyczaje, polegające na obowiązku rzetelnego informowania słabszej strony stosunku zobowiązaniowego, czyli konsumenta o istotnych cechach usługi, w tym przede wszystkim o jej cenie. Biorąc pod uwagę stopień skomplikowania całego zagadnienia, nawet uważny, ostrożny i należycie poinformowany konsument mógł zostać narażony na podjęcie błędnej decyzji pod wpływem działań Spółki.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w tym przypadku zagrożone są przede wszystkim interesy niemajątkowe konsumentów, poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji dotyczącej całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu.

Bezspornym jest, że błędna informacja co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu stanowi dla konsumenta informację istotną. Istotne jest również, aby konsument otrzymał tę informację we właściwym czasie, a więc w dniu zawarcia umowy.

Spółka wprowadziła zmiany do stosowanych przez siebie wzorców umów w dniu 1 września 2013 r. poprzez doprecyzowanie pojęcia „*Kwota do wypłaty*” jako całkowitej kwoty pożyczki oraz wprowadzenie pojęcia „*Kwota pożyczki brutto*”, a tym samym zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 1 września 2013 r.

W świetle powyższego uznać należy, że działanie Spółki stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

Ad 2

Zarzut, o którym mowa w pkt II sentencji niniejszej Decyzji związany jest ze stosowaniem przez Spółkę praktyki polegającej na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, poprzez zawarcie we wzorcu umowy wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści:

„22. W przypadku opóźnienia w spłacie rat pożyczki lub zaprzestania spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy, Pożyczkodawca wysyła do Pożyczkobiorcy korespondencję zaległościową – upomnienie, wezwanie do zapłaty, wypowiedzenie umowy. Pożyczkobiorca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wysłania tej korespondencji w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każde wysłane pismo.

23. W przypadku, kiedy Pożyczkobiorca nie dokonuje płatności w terminach określonych w Umowie Pożyczkodawca może naliczyć dodatkową opłatę w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każdą udokumentowaną wizytę Przedstawiciela u Pożyczkobiorcy, dokonaną poza terminami określonymi w Umowie.”

W ocenie Prezesa Urzędu takie działania Spółki stanowią naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. W myśl art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

W art. 479⁴³ k.p.c. stwierdza się, że wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru.

Uchwałą z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. III SZP 3/2006 Sąd Najwyższy uznał, iż praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) stosowanie identycznej klauzuli, jak klauzula wpisana do rejestru niedozwolonych postanowień umownych (...). Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.

Klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana nie muszą więc być identyczne literalnie, a niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną wykładnię klauzuli.

Prezes Urzędu zakwestionował postanowienie stosowanego przez Spółkę wzorca umowy pod nazwą „Umowa pożyczki gotówkowej” (niebieski formularz) o treści:

„22. W przypadku opóźnienia w spłacie rat pożyczki lub zaprzestania spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy, Pożyczkodawca wysyła do Pożyczkobiorcy korespondencję zaległościową - upomnienie, wezwanie do zapłaty, wypowiedzenie umowy. Pożyczkobiorca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wysłania tej korespondencji w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każde wysłane pismo. 23. W przypadku, kiedy Pożyczkobiorca nie dokonuje płatności w terminach określonych w Umowie Pożyczkodawca może naliczyć dodatkową opłatę w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każdą udokumentowaną wizytę Przedstawiciela u Pożyczkobiorcy, dokonaną poza terminami określonymi w Umowie.”

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane postanowienie mieści się w hipotezie klauzuli zamieszczonej w rejestrze pod numerem 1796 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. Opłata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3) wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN.”

W uzasadnieniu wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie (sygn. XVII AmC 624/09) z dnia 6 sierpnia 2009 roku, na podstawie którego klauzula numer 1796 została wpisana do rejestru, wskazano iż *„uznanie, że zakwestionowane postanowienie wzorca umownego jest niedozwolone wymagało zatem oceny, że jest ono sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza interesy konsumenta. Przyjmuje się, że istotą dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka (tak np. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03). Z dobrymi obyczajami kłóci się zatem takie postępowanie, którego celem jest zdezorientowanie, wykorzystanie niewiedzy konsumenta przy kształtowaniu stosunku prawnego. Z taką sytuacją mamy do czynienia w niniejszej sprawie.”* Ponadto Sąd wskazał, iż sytuacja, w której konsument nie będzie w stanie ustalić, jakie działania podejmie kredytodawca w przypadku opóźnień w zapłacie, z jaką częstotliwością i w jakiej kolejności będzie je podejmował, może wywołać u niego błędne przekonanie co do praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy.

Należy zauważyć, iż kwestionowane postanowienie, poprzez brak określenia procedur jakimi Spółka kierowała się przy podejmowaniu czynności związanych z dochodzeniem swoich należności, prowadziło do dowolności działania pozwanego w zakresie zasad, terminów czy częstotliwości korzystania z tych środków i w związku z tym znacznego zwiększania zadłużenia konsumenta. Brak regulacji w tym zakresie powodował, iż Spółka miała możliwości podejmowania działań, a tym samym naliczania ww. opłat według własnego uznania, bez zachowania określonej kolejności i terminów. Na podstawie przedmiotowego postanowienia Spółka mogła wielokrotnie, w krótkich odstępach czasu podejmować czynności windykacyjne i w związku z tym pobierać opłaty związane z dochodzeniem zaległych rat, co w szczególności, w przypadku, gdy opłaty te nie odzwierciedlały nakładów rzeczywiście poniesionych przez Spółkę, w sposób rażąco naruszało interesy ekonomiczne konsumenta i przynosiło Spółce nieuzasadnione przychody.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w przedmiotowym przypadku naruszone zostały przede wszystkim interesy majątkowe konsumentów. Pożyczkodawca na mocy przedmiotowego postanowienia mógł bowiem ustalać wysokości opłat windykacyjnych według własnego uznania.

Prezes Urzędu uważa, że postanowienia określające sposób przeprowadzania czynności windykacyjnych powinny być tak sformułowane, aby klient na ich podstawie wiedział jakie czynności mogą zostać podjęte, po upływie jakiego czasu i w jakich odstępach, i aby miał pewność, że nie zostanie obciążony opłatą z tytułu różnych czynności windykacyjnych podejmowanych w tym samym czasie. Ponadto czynności przedsiębiorcy muszą realnie umożliwić konsumentowi spłatę jego zadłużenia wymagalnego, które konsument powinien spłacić bez zbędnej zwłoki. Tymczasem postanowienie stosowane przez Spółkę do dnia 31 grudnia 2013 r. nie dawało takich gwarancji.

Spółka z dniem 1 stycznia 2014 r. zmodyfikowała stosowane przez siebie wzorce umowy nadając im następujące brzmienie:

„W przypadku opóźnienia w spłacie rat pożyczki lub zaprzestania spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy, Pożyczkodawca wysyła do Pożyczkobiorcy korespondencję zaległościową – upomnienie, wezwanie do zapłaty, wypowiedzenie umowy. Upomnienie związane z niewywiązywaniem się Pożyczkobiorcy z terminowej spłaty zobowiązań może być wysłane do Pożyczkobiorcy raz na kwartał w sytuacji, jeśli jego zaległość w spłacie zadłużenia przekracza [...] % kwoty, jaką powinien uiścić zgodnie z Umową, a opóźnienie wynosi co najmniej dwa tygodnie. Wezwanie do zapłaty zostanie wysłane do Pożyczkobiorcy jednorazowo w sytuacji braku zapłaty dwóch kolejnych rat pożyczki. Pożyczkodawca ponownie uprawniony będzie do wysłania kolejnego wezwania do zapłaty, wyłącznie w sytuacji, jeśli po wysłaniu wezwania do zapłaty Pożyczkobiorca spłaci zadłużenie, a następnie ponownie powstanie u niego zadłużenie, które uprawniać będzie Pożyczkodawcę do wysłania wezwania do zapłaty. Upomnienie wysyłane jest listem zwykłym, wezwanie do zapłaty i wypowiedzenie umowy listem poleconym, za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Pożyczkobiorca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wysłania korespondencji zaległościowej w wysokości (...) za każde wysłane pismo stanowiące upomnienie oraz (...) za każde wysłane pismo stanowiące wezwanie do zapłaty lub wypowiedzenie umowy.”

W związku z powyższym Spółka zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 1 stycznia 2014 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, opisane działanie Spółki, polegające na stosowaniu postanowienia wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. narusza art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k. godząc tym samym w zbiorowe interesy konsumentów.

Ad 3 i 4

Zarzuty, o których mowa w punktach III i IV sentencji niniejszej Decyzji związane są z pobieraniem przez Spółkę, w ramach udzielanych pożyczek, opłat, których wysokość – poprzez sposób ich naliczania – może nie odpowiadać wartości świadczeń realizowanych w ramach tych opłat. W ocenie Prezesa Urzędu takie działania Spółki mogą naruszać art. 3 ust. 1 u.z.n.k.

Czynem nieuczciwej konkurencji jest – zgodnie z art. 3 ust. 1 u.z.n.k. – działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta.

Przepis art. 3 ust. 1 u.z.n.k. stanowi klauzulę generalną, niemniej w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż może on stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych wymienionych w rozdziale II ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji¹. Aby działanie przedsiębiorcy

¹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, sygn. akt I ACr 308/95 – *Jeżeli określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek zawartych w tym przepisie.*

mogło być w kontekście przedmiotowego postępowania uznane za czyn nieuczciwej konkurencji, powinno spełniać przesłankę sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami i jednocześnie zagrażać lub naruszać interes klienta².

Klauzula generalna dobrych obyczajów podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działania, które potocznie określone są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania³. W stosunkach z konsumentami „dobre obyczaje” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów.

W stosunkach z konsumentami szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość⁴.

Ponadto, mimo, że pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, to, podobnie jak klauzula zasad współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny⁵. Wskazuje się, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom⁶. Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania⁷. Najczęściej akceptuje się nową tendencję w odczytywaniu pojęcia dobrych obyczajów w rozumieniu art. 3 ust. 1 u.z.n.k., którą charakteryzuje podejście ekonomiczno-funkcjonalne. Jego istotą jest przywiązywanie wagi nie do przestrzegania dobrych obyczajów „w ogóle”, ale do zachowania przedsiębiorców w działalności gospodarczej. Syntetyczne ujęcie tych poglądów wyraża się w stwierdzeniu, że dobre obyczaje to normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej. Odchodzi się tu zatem od ujęcia tradycyjnego, zgodnie z którym dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia ogólnych zasad etyczno –

² M. Sieradzka, *Komentarz do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, pkt 4.3.1, LEX 2008.

³ K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

⁴ A. Olejniczak, *Komentarz do art. 385 (1) Kodeksu cywilnego*, pkt 10 [w:] A. Kidyba (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom III. Zobowiązania – część ogólna*, LEX, 2010.

⁵ Por. wyrok SA we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaia [w:] *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, *Dobre obyczaje w prawie polskim*, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

⁶ wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., sygn. akt VI ACa 774/2004.

⁷ Ewa Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Wydanie 2. Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, str. 215-216.

moralnych, a istotne kryterium stanowiło poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie⁸.

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

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

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

W doktrynie przeważa pogląd, że sprzeczność z dobrymi obyczajami podlega ocenie obiektywnej. Z tego zaś wynika, iż w zasadzie jest obojętne, czy sprawca czynu miał świadomość, że jego zachowanie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz czy niewiedza ta była usprawiedliwiona lub nie. Jest to stanowisko akceptowane również przez judykaturę⁹.

Prezes Urzędu w punktach III i IV sentencji niniejszej Decyzji zakwestionował stosowanie przez Spółkę dwóch opłat: opłaty przygotowawczej oraz opłaty za obsługę w domu, stawiając zarzut, że ich wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tych opłat.

I. Opłata przygotowawcza

Spółka w ramach zawieranych z konsumentami umów pożyczki pobierała opłatę przygotowawczą ustalaną proporcjonalnie w zależności od kwoty kredytu. Okres spłaty, dla podejmowanych czynności przygotowawczych do zawarcia umowy pożyczki, w ocenie Prezesa Urzędu, pozostaje – co do zasady – bez znaczenia. Przygotowanie przez Spółkę

⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 września 2002 r., sygn. akt III CKN 213/01, LEX nr 75249.

⁹ Por. J. Szwaja, komentarz do art. 3 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji [w:] J. Szwaja (red.) *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, wyd. 2, Warszawa 2006, str. 165, pkt 69 i n. oraz przytoczone tam źródła i orzecznictwo.

umowy pożyczki następować powinno w każdym przypadku – co do zasady – na tych samych zasadach. Spółka posługiwała się gotowym wzorcem umowy, który każdorazowo uzupełniała o zindywidualizowane dane konkretnego konsumenta zawierającego umowę pożyczki. Proces oceny ryzyka kredytowego również jest ustandaryzowany, w szczególności dla zbliżonych kwot pożyczki. Proces przygotowania umów pożyczki dotyczących różnych kwot, w ocenie Prezesa Urzędu, przebiegał w ten sam sposób, wymagając od Spółki podjęcia tych samych czynności.

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

Spółka z dniem 1 września 2015 r.:

- zaprzestała udzielania pożyczek z okresem spłaty jednego miesiąca,
- wprowadziła zryczałtowaną opłatę przygotowawczą, w wysokości [...] zł, pobieraną jednorazowo, określoną w tabeli opłat, na podstawie której będą zawierane umowy pożyczki dla konsumentów, niezależną od wysokości przyznanej pożyczki.

W związku z powyższym Spółka zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 1 września 2015 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, opisane działanie Spółki, jako niezgodne z dobrymi obyczajami oraz zagrażające interesom klienta, stanowiło naruszenie art. 3 ust. 1 u.z.n.k. Należy uznać, iż działanie Spółki opisane w pkt III sentencji niniejszej Decyzji wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

II. Opłata za obsługę pożyczki w domu

Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka w ramach umowy pożyczki pobierała od konsumentów opłatę za obsługę pożyczki w domu ustalaną proporcjonalnie w zależności od kwoty kredytu.

Opłata za obsługę w domu pobierana jest w zamian za odbiór rat pożyczki w miejscu zamieszkania konsumenta przez przedstawiciela Spółki – wierzyciel stawia się w miejscu zamieszkania konsumenta w celu odbioru świadczenia. Prezes Urzędu ustalił, iż dla pożyczek o takiej samej liczbie rat, opłata za obsługę pożyczki w miejscu zamieszkania ustalana była na różnym poziomie. Wysokość opłaty za obsługę w domu była zależna wyłącznie od kwoty pożyczki.

W ocenie Prezesa Urzędu odbiór pożyczki w domu to konkretne świadczenie, związane z podejmowaniem przez Spółkę określonych czynności. Należy zauważyć, iż obsługa w domu pożyczki zaciąganej na różne kwoty na ten sam okres do spłaty, powinna następować, w ocenie Prezesa Urzędu, na podobnych zasadach.

W ocenie Prezesa Urzędu, w świetle zaprezentowanych okoliczności, przyjęty przez Spółkę sposób naliczania opłaty za obsługę w domu powodował brak ekwiwalentności świadczenia względem wartości usługi świadczonej przez Spółkę w ramach tej opłaty. Powyższe działanie zagrażało ekonomicznym interesom konsumentów i stanowiło przy tym działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Należy zatem uznać, iż działanie Spółki opisane w pkt IV sentencji niniejszej Decyzji wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

Spółka z dniem 1 września 2015 r. :

- zaprzestała udzielania pożyczek z okresem spłaty jednego miesiąca,
- wprowadziła zryczałtowaną opłatę za obsługę pożyczki w domu w wysokości [...] zł, pobieraną co miesiąc, określoną w tabeli opłat, na podstawie której będą zawierane umowy pożyczki dla konsumentów, niezależną od wysokości przyznanej pożyczki, co w skutkuje tym, iż opłata za obsługę pożyczki w domu kształtuje się na poziomie:
 - [...] zł, w przypadku pożyczek z terminem spłaty 12 miesięcy,
 - [...] zł, w przypadku pożyczek z terminem spłaty 24 miesięcy.

Wobec powyższego należy stwierdzić, iż Spółka zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 1 września 2015 r.

W ocenie Prezesa Urzędu, opisane działanie Spółki, jako niezgodne z dobrymi obyczajami oraz zagrażające interesom klienta, stanowiło naruszenie art. 3 ust. 1 u.z.n.k. Należy uznać, iż działanie Spółki opisane w pkt IV sentencji niniejszej Decyzji wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „*zbiorowego interesu konsumentów*”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3 u.o.k.i.k., że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony są zatem interesy wszystkich aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to zostało potwierdzone również w orzecznictwie SN, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów”* (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01). W innym orzeczeniu SN podkreślił, że *„praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”* (wyrok SN z dnia 10 września 2008 r., III SK 27/07; por. również wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., VI ACa 67/13).

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy (zob. M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791). Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się indywidualizować, gdyż indywidualizacja konsumentów nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę, zawierający m.in. wzorce umów kredytu konsumenckiego wraz z wnioskami o udzielenie tych kredytów stosowane przez Spółkę. Podkreślić przy tym należy, że działanie Spółki było podejmowane w stosunku

do potencjalnie nieoznaczonego z góry i licznego kręgu podmiotów. Oferta handlowa Spółki kierowana była bowiem do wszystkich potencjalnych klientów. Tym samym kwestionowane przez Prezesa Urzędu działania Spółki, dotyczyło tych kontrahentów Spółki, którzy zawarli umowy na podstawie wykorzystywanych przez Spółkę w obrocie wzorców umów (wymienionych wyżej w części ustalającej decyzji).

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

W przedmiotowej sprawie praktyka Spółki zagrażała zarówno interesom niemajątkowym konsumentów, poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat istotnych informacji dotyczących umowy, jak i interesom ekonomicznym, bowiem powodowała wyłączenie bądź ograniczenie przyznanego kredytobiorcom prawa do zrezygnowania z zawartej umowy, z którą wiązały się określone ekonomiczne obciążenia po stronie konsumenta.

Wniosek Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej

Pismami z dnia 28 maja 2015 r. oraz z dnia 8 lipca 2015 r. Spółka złożyła wniosek o wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji w trybie art. 27 ust. 1 u.o.k.i.k., w stosunku do zarzutów, o których mowa w punktach I i II sentencji niniejszej Decyzji, w związku z zaniechaniem stosowania praktyk opisanych w ww. zarzutach oraz w trybie art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k., w stosunku do zarzutów, o których mowa w punktach III i IV sentencji niniejszej Decyzji, w związku ze złożonym przez Spółkę zobowiązaniem dotyczącym wprowadzenia zryczałtowanej opłaty przygotowawczej oraz opłaty za obsługę w domu.

Pismem z dnia 8 września 2015 r. Spółka poinformowała o wprowadzeniu z dniem 1 września 2015 r. zryczałtowanej opłaty przygotowawczej oraz zryczałtowanej opłaty za obsługę pożyczki w domu oraz o zaprzestaniu udzielania pożyczek gotówkowych z okresem spłaty 1 miesiąca. Prezes Urzędu stwierdził, iż Spółka w z dniem 1 września 2015 r. zaniechała stosowania przedmiotowych praktyk.

Jak to zostało wskazane powyżej, przyjęte przez Spółkę rozwiązanie jest równoznaczne z zaniechaniem stosowania praktyki, o której mowa w punktach III i IV sentencji niniejszej Decyzji i podjęciem działań zmierzających do zakończenia naruszeń art. 24 u.o.k.i.k. Z uwagi na powyższe nie istnieje możliwość skorzystania z instrumentu prawnego przewidzianego art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k..

Niezależnie od dokonanych dotychczas przez Spółkę zmian, Prezes Urzędu wskazuje, iż na Spółce ciąży obowiązek dostosowywania swoich działań w obrocie konsumenckim do aktualnego stanu prawnego. Zatem każda zmiana w aktach prawnych regulujących działalność prowadzoną przez Spółkę, powinna powodować dostosowanie się przez Spółkę do nowego otoczenia prawnego. Prezes Urzędu wskazuje iż materia dotycząca tzw. pozaodsetkowych kosztów kredytu została uregulowana w ustawie z dnia 5 sierpnia

2015 r. o zmianie ustawy o nadzorze nad rynkiem finansowym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z dnia 10 września 2015 r. poz. 1357).

Rozstrzygnięcie w pkt V sentencji niniejszej Decyzji. Kary

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k. w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego Prezes Urzędu ma kompetencje do ukarania przedsiębiorcy poprzez nałożenie na niego kary pieniężnej w wysokości do 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeśli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Jak zatem wynika z tego przepisu, aby kara w ogóle mogła być nałożona należy określić czy naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. W ocenie Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie praktyka stosowana przez Spółkę wynikała z braku dołożenia przez niego należytej staranności przy formułowaniu treści wzorców umów, w szczególności zaś przez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu. Jednocześnie wzięto pod uwagę, że Spółka prowadzi profesjonalną działalność na rynku usług kredytu konsumenckiego. Obowiązują ją zatem podwyższone standardy należytej staranności, w konsekwencji czego nie sposób uznać, że nie miała ona możliwości przewidzenia, że podejmowane przez nią działania mają charakter bezprawny. Biorąc powyższe pod uwagę należy stwierdzić, że działanie Spółki miało charakter nieumyślny.

Mając na względzie stan faktyczny oraz prawny występujący w niniejszej sprawie, organ ochrony konsumentów postanowił skorzystać z uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej z tytułu naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto, organ ochrony konsumentów podejmując decyzję o nałożeniu sankcji finansowej na Spółkę miał na względzie fakt, iż nie występują szczególne okoliczności uzasadniające odstąpienie od wymierzenia kary.

W 2014 roku Spółka osiągnęła przychód w wysokości [...] zł. Maksymalny wymiar kary, jaki można nałożyć na przedsiębiorcę wynosi [...] zł, tj. 10% osiągniętego przychodu w roku 2014.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W art. 111 u.o.k.i.k. w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego w katalogu niewyczerpującym wskazano, iż Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień, okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są m.in.: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć.

Podkreślić nadto należy, iż nakładana przez organ ochrony konsumentów kara finansowa pełni trojaką funkcję: represyjną, prewencyjną i edukacyjną. Ustalając wymiar kary należy wziąć przede wszystkim pod uwagę jej funkcję prewencyjną, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymać przedsiębiorcę

stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Ustalając wymiar kary pieniężnej organ ochrony konsumentów w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonego naruszenia, wynikiem którego jest określona kwota bazowa.

Przedmiotowe naruszenie miało miejsce na etapie przedkontraktowym, ale jego skutki występowały także na etapie zawierania kontraktu. Jednocześnie wzięto pod uwagę, że szkodliwość tej praktyki dotyczyła przede wszystkim interesom niemajątkowym konsumentów, poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji dotyczących proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu.

Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu wziął pod uwagę także to, że stwierdzona praktyka miała charakter długotrwały (trwała przynajmniej od 18 grudnia 2011 r. do 31 sierpnia 2013 r.).

Dowód:

- pismo z dnia 28 lutego 2013 r., pismo z dnia 8 września 2015 r.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że natura naruszeń polegających na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej wskazanej w pkt I sentencji niniejszej Decyzji uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej na poziomie [...] % przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2014 r., co jest równe kwocie [...] zł.

W dalszej kolejności Prezes Urzędu rozważył, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary. Za okoliczności łagodzące w niniejszej sprawie uznano fakt zaniechania stosowania przez Spółkę przypisaną jej praktyki, z uwagi na co obniżono kwotę bazową kary o [...] %. Okoliczności obciążających zaś nie dostrzeżono.

Wobec powyższego ustalono, iż kara nałożona na Spółkę odpowiadać będzie [...] % przychodu Spółki za rok 2014 r., czyli [...] % kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona, tj. wyniesie (po zaokrągleniu do pełnego złotego) 8.642 zł (słownie: osiem tysięcy sześćset czterdzieści dwa złote).

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstraszaający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszaniem słusznych interesów konsumentów.

Przyjmując wspomniane powyżej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości określonej jak w punkcie V sentencji niniejszej Decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.i.k. w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej Decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Rozstrzygnięcie w pkt VI sentencji Decyzji. Koszty postępowania.

Zgodnie z art. 80 u.o.k.i.k., w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 u.o.k.i.k., w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 264 § 1 k.p.a., jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze Spółką. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości 22,80 zł (słownie: dwadzieścia dwa złote osiemdziesiąt groszy).

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

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie VI sentencji niniejszej Decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.i.k. w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego oraz w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego od niniejszej Decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.